

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

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
«_____» _____ 2025 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

на тему:

**«Організація документообігу в Центрі надання соціальних послуг: сучасні
підходи та шляхи удосконалення»**

Виконав: здобувач вищої освіти
II курсу, групи ІС-24М (1,4)
ОПП «Інформаційна, бібліотечна та архівна
справа» спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»

БЕРЕЗАН Анна Юріївна

«_____» _____ 2025 р.

Керівник роботи:

кандидат філологічних наук, доцент
_____ Людмила ГЛЄБОВА

«_____» _____ 2025 р.

Рецензент: завідувач відділу рідкісних та цінних
видань КЗ «Обласна універсальна наукова
бібліотека ім. Д. І. Чижевського

_____ Наталія ЗЕЛЕНСЬКА

Кропивницький – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	2
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБІГУ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ	7
1.1. Науковий стан розробки проблеми організації діловодства та документообігу	7
1.2. Нормативно-правове забезпечення документообігу в закладах соціального захисту населення.....	11
1.3. Документ як основний елемент діловодства: класифікація, структура, функції.....	14
1.4. Методи дослідження, джерельна база та інформаційні ресурси	19
Висновки до Розділу 1	22
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ЦЕНТРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: СТАН ТА ПРОБЛЕМИ.....	23
2.1. Загальна характеристика Центру надання соціальних послуг. Організація діловодства та документообігу	23
2.2. Аналіз внутрішніх інструкцій, регламентів та схем руху документів	28
2.3. Електронний документообіг у діяльності ЦНСП	32
2.4. Основні проблеми та недоліки існуючої системи документообігу	35
Висновки до Розділу 2	38
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ЦЕНТРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	39
3.1. Методика дослідження ефективності документообігу в ЦНСП.....	39
3.2. Результати аналізу документообігу.....	41
3.3. Рекомендації щодо впровадження сучасних інструментів електронного документообігу	54
Висновки до Розділу 3	56
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТОК А.....	Error! Bookmark not defined.

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах цифрової трансформації публічного управління особливого значення набуває удосконалення системи документообігу в установах соціального захисту населення, зокрема в Центрах надання соціальних послуг (ЦНСП). Ефективно організований документообіг забезпечує своєчасне прийняття управлінських рішень, безперервність надання соціальних послуг, прозорість адміністративних процедур та підвищення якості сервісу для громадян. Зростання обсягів управлінської документації, необхідність забезпечення оперативного доступу до інформації та дотримання високих стандартів юридичної точності зумовлюють потребу в науковому дослідженні сучасних підходів до організації діловодства в ЦНСП.

Актуальність теми посилюється тим, що в Україні триває перехід до електронного урядування, який передбачає цифровізацію процесів документообігу, автоматизацію рутинних операцій, впровадження єдиних інформаційних систем і створення інтегрованих електронних сервісів. Проте цей процес відбувається нерівномірно: у багатьох закладах соціального захисту зберігаються застарілі діловодні практики, недостатньо регламентовані процедури руху документів, відсутність стандартизованих інструкцій та сучасних цифрових рішень. Питання впровадження електронного документообігу, оптимізації внутрішніх маршрутів документів, уніфікації форм та алгоритмів роботи набувають особливої ваги в контексті реформування державного управління та децентралізації.

Сучасні вимоги до прозорості, відкритості, захисту персональних даних та ефективної взаємодії між установами соціального захисту визначають необхідність ґрунтовного аналізу системи документообігу Центрів надання соціальних послуг. Саме якісна організація діловодства забезпечує безперебійне надання соціальних послуг, належний рівень управлінської відповідальності, оптимізацію кадрових, фінансових та організаційних процесів. Використання електронних систем, інтерактивних сервісів, цифрових

реєстрів та класифікаторів документів формує засади сучасного адміністративного середовища.

Особливе значення має дослідження стану документообігу в ЦНСП, оскільки саме від ефективності внутрішніх інформаційних потоків залежить якість обслуговування громадян, дотримання нормативно-правових вимог, точність і своєчасність ведення управлінської документації. Незважаючи на розвиток електронних сервісів та національних інформаційних платформ, у сфері соціального захисту залишаються недостатньо дослідженими питання цифровізації діловодства, стандартизації документування, інтеграції ЦНСП у державні інформаційні системи та формування єдиних підходів до організації документообігу.

Інтерес до теми зумовлений необхідністю комплексного аналізу системи документування діяльності Центрів надання соціальних послуг, виявлення проблемних аспектів, визначення сучасних тенденцій та перспектив цифрової трансформації ділових процесів. Розроблення науково обґрунтованих рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності управління, покращенню якості надання соціальних послуг та формуванню сучасної моделі документообігу, яка відповідає викликам цифрової доби. Усе це робить обрану тему надзвичайно актуальною в умовах реформування публічного управління, цифровізації та зростання соціальних потреб населення.

Мета дослідження: проаналізувати систему організації документообігу в Центрі надання соціальних послуг, оцінити її ефективність та запропонувати напрями удосконалення з урахуванням сучасних цифрових технологій та нормативно-правових вимог.

Задля реалізації головної мети дослідження необхідно було розв'язати такі основні завдання:

- 1) розкрити науковий стан розробки проблеми організації діловодства та документообігу;
- 2) проаналізувати нормативно-правове забезпечення документообігу в закладах соціального захисту населення;

- 3) охарактеризувати документ як основний елемент діловодства: класифікація, структура, функції;
- 4) визначити методи дослідження, джерельна база та інформаційні ресурси;
- 5) навести загальну характеристику Центру надання соціальних послуг, організацію діловодства та документообігу;
- 6) проаналізувати внутрішні інструкції, регламенти та схеми руху документів;
- 7) оцінити рівень розвитку електронного документообігу у діяльності ЦНСП;
- 8) визначити основні проблеми та недоліки існуючої системи документообігу;
- 9) описати методику дослідження ефективності документообігу в ЦНСП та навести результати аналізу документообігу;
- 10) запропонувати рекомендації щодо впровадження сучасних інструментів електронного документообігу.

Об'єкт дослідження: документообіг у Центрі надання соціальних послуг на прикладі Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Остерської міської ради.

Предмет дослідження: сучасні підходи, принципи, методи та інструменти організації документообігу в Центрі надання соціальних послуг.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань використано комплекс взаємопов'язаних методів: структурно-логічний аналіз – для формування концептуальної логіки та структури роботи; аналіз і синтез – для визначення сутності документів, діловодних процесів та принципів організації документообігу; метод порівняльного аналізу – для зіставлення традиційних і електронних форм документообігу, а також нормативних підходів; системний підхід – для розгляду документообігу як цілісної інформаційної системи управління; документознавчий аналіз – для вивчення внутрішніх інструкцій, регламентів та схем руху документів; елементи моніторингу та оцінювання

ефективності – для аналізу реального функціонування документних потоків у Центрі надання соціальних послуг.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному вивченні організації документообігу в Центрі надання соціальних послуг як інтегрованої системи управління інформаційними потоками, що поєднує традиційні діловодні процедури, цифрові сервіси та нормативно визначені регламенти діяльності установ соціального захисту населення. У роботі уточнено класифікацію документів ЦНСП у контексті сучасних вимог електронного врядування, визначено специфіку руху документів у внутрішніх процесах установи та запропоновано підхід до оцінювання ефективності документообігу, який ґрунтується на поєднанні організаційних, правових та цифрових критеріїв.

Практичне значення дослідження. Висновки, сформульовані за результатами магістерської роботи, спрямовані на підвищення ефективності організації документообігу в Центрах надання соціальних послуг та покращення якості управлінських процесів у сфері соціального захисту населення. Рекомендації, розроблені в дослідженні, можуть бути використані ЦНСП для модернізації власної системи діловодства, оптимізації внутрішніх регламентів і схем руху документів, автоматизації рутинних операцій, а також для впровадження сучасних інструментів електронного документообігу та інтеграції цифрових сервісів.

Основні положення роботи можуть бути застосовані під час підготовки локальних нормативних документів (інструкцій з діловодства, регламентів, положень), розроблення інформаційних систем управління документами та організації внутрішнього контролю за їх виконанням. Матеріали випускної кваліфікаційної роботи також можуть бути інтегровані у навчальні дисципліни з діловодства, документознавства, інформаційно-управлінських технологій і соціального адміністрування, а також використані під час підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери, відповідальних за ведення документації та електронний документообіг.

Зміст та структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури, а також додатків.

Обсяг основного тексту становить 74 сторінки; список використаних джерел налічує 28 найменувань; робота містить 6 таблиць, 10 рисунків та 1 додаток.

У вступі обґрунтовується актуальність теми, визначаються об'єкт, предмет, мета та завдання дослідження, розкривається наукова новизна та практичне значення роботи.

У першому розділі розглянуто теоретичні засади організації діловодства в установах соціальної сфери, проаналізовано науковий стан вивчення проблеми документообігу, окреслено методологію та джерельну базу дослідження, а також визначено основні підходи й концепції функціонування документообігу як ключового елементу інформаційно-управлінської діяльності.

У другому розділі досліджено особливості організації документообігу в Центрі надання соціальних послуг, проаналізовано внутрішні інструкції, регламенти та схеми руху документів, визначено рівень розвитку електронного документообігу в установі, виявлено проблемні аспекти, недоліки та чинники, що впливають на ефективність управління документними потоками.

У третьому розділі представлено методiku оцінювання ефективності документообігу в ЦНСП, узагальнено результати проведеного аналізу, визначено ступінь цифровізації адміністративних процесів, а також запропоновано шляхи удосконалення системи діловодства, зокрема впровадження сучасних інструментів електронного документообігу, автоматизацію рутинних операцій та стандартизацію інформаційних потоків.

У висновках узагальнено результати дослідження, сформульовано основні теоретичні та практичні положення щодо організації документообігу в Центрах надання соціальних послуг, а також окреслено перспективи подальших досліджень у сфері цифровізації ділових процесів та підвищення ефективності управління документацією.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБІГУ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

1.1. Науковий стан розробки проблеми організації діловодства та документообігу

Упродовж останніх десятиліть проблема організації діловодства та документообігу в організаціях постійно перебуває в центрі уваги науковців і практиків, що пов'язано зі зростанням обсягів документації, посиленням нормативно-правових вимог та поширенням цифрових технологій. Зокрема, в українському дослідженні Ю. А. Палехи «Організація сучасного діловодства» (2007) висвітлено історичні умови формування сучасних підходів до діловодства, підкреслено значення культурологічного, соціального та управлінського контекстів у побудові систем документозабезпечення. Автор зазначає, що діловодство як соціокультурне явище охоплює не лише технічні аспекти зберігання й обміну документами, а й організаційну культуру, стандарти оформлення, порядок руху паперових справ, що визначає ефективність роботи установи загалом¹.

У контексті теорій документознавства значну увагу приділено спробам уточнення поняття «документ», його структури, функцій, а також способів і засобів документування. У фундаментальному навчальному посібнику Г. М. Швецової-Водки «Документознавство» (2007) документ розглядається як базова категорія науки про документальні комунікації: авторка аналізує його матеріальну та інформаційну складові, соціальне призначення, основні властивості, вводить розгорнуту типологію та класифікацію документів, пов'язуючи їх із функціями – інформаційною, управлінською, правовою, комунікативною тощо². Сучасний етап розвитку теорії документа репрезентує

¹ Палеа Ю. І. Організація сучасного діловодства: Навч. посібник. Кондор, 2007. С. 3-4.

² Швецова-Водка Г. М. Документознавство : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. С.15-37. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/1_1296_45107204.pdf (дата звернення: 03.12.2025).

навчальний посібник О. О. Карпенко «Документологія», де документ інтерпретується як елемент системи соціальних комунікацій; автор докладно аналізує його життєвий цикл, класифікаційні підходи, методи документологічних досліджень, а також еволюцію наукових уявлень про документ – від традиційних управлінських до розширених концепцій, що охоплюють як матеріальні, так і електронні форми фіксації інформації³.

Огляд і систематизацію наукових підходів до розуміння сутності документа, його функцій та видів у вітчизняній науці подано у бібліографічному покажчику «Українське документознавство (1991–2011)», підготовленому колективом НБУВ під керівництвом М. С. Слободяника, де відображено ключові монографії, підручники та статті з теорії документа й документних систем⁴. У міжнародному науковому дискурсі важливе місце посідають праці М. Бакланда: у статті «What is a “document”?» учений пропонує розширене трактування документа як «потенційно інформативного об’єкта», що дозволяє включати до кола документів не лише традиційні текстові носії, а й зображення, об’єкти матеріальної культури та цифрові ресурси⁵. У пізнішій праці «Document Theory» він систематизує підходи до визначення документа, окреслює зв’язок між поняттями «документ», «запис», «дані» та «інформація», що є концептуально важливим для осмислення функцій документа в управлінській і соціальній сфері⁶. Сукупність цих праць формує теоретичне підґрунтя для сучасного розуміння документа як складного багатовимірного об’єкта, в якому поєднуються структура, зміст, функції та технології документування, що безпосередньо важливо для дослідження організації діловодства й документообігу в установах соціальної сфери.

³ Карпенко О. О. Документологія : навч. посіб. 2-ге вид., випр. та допов. Харків : Нац. аерокосм.ун-т ім. М. С. Жуковського «Харків. авіац. ін-т», 2023. С. 9-13. URL: <https://dspace.library.khai.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/5064/Karpenko.pdf?isAllowed=y&sequence=1> (дата звернення: 03.12.2025).

⁴ Українське документознавство (1991–2011) : бібліогр. покажч. / упоряд. М. С. Слободяник та ін. ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2012. 176 с. URL: <https://nlu.org.ua/storage/files/d-91-11.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).

⁵ Buckland M. K. What is a “document”? *Journal of the American Society for Information Science*. 1997. Vol. 48, No. 9. P. 804–809. URL: https://monoskop.org/images/4/4e/Buckland_Michael_K_1997_What_is_a_Document.pdf (дата звернення: 03.12.2025).

⁶ Buckland M. Document Theory. *Knowledge Organization*. 2018. Vol. 45, No. 5. P. 425–436. URL: https://www.researchgate.net/publication/328546284_Document_Theory (дата звернення: 03.12.2025).

Із розвитком інформаційних технологій та переходом до електронних форм документообігу стала актуальною тема електронного діловодства. І. О. Золотарьова, Р. К. Бутова досліджують поняття «документ», «документування», «система документообігу», аналізують способи фіксації, зберігання та обробки документів у сучасних умовах, що включає як паперові, так і електронні носії⁷. Особливу увагу приділено питанням упровадження систем електронного документообігу у діяльність установ, що регламентується національним законодавством. Так, у дослідженні М. Ю. Карпенко «Електронний документообіг у професійній діяльності» (2020) аналізуються організаційно-правові засади електронного документообігу, проблеми його реалізації та практичні переваги для установ⁸.

Разом із тим, міжнародний досвід також показує високу значущість системного менеджменту документів. У класичному посібнику «Records and Information Management: Fundamentals of Professional Practice», авторства William Saffady, викладено фундаментальні принципи управління записами (records management), зокрема життєвий цикл записів, політики зберігання, класифікацію, стандартизовані підходи до зберігання та використання інформації, що є корисними для будь-якої організації, включно з соціальними установами⁹. Сучасні дослідження також підкреслюють зв'язок між якісним управлінням документами та ефективністю роботи організацій. Наприклад, у статті Agu P. C., Njoku E. E., Umaru S. та ін. «Records Management and Organizational Performance» (2022) продемонстровано, що належне ведення

⁷ Золотарьова І. О. Автоматизація документообігу. Навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. С. 5-13. URL: <https://repository.hneu.edu.ua/> (дата звернення: 03.12.2025).

⁸ Карпенко М. Ю. Електронний документообіг у професійній діяльності : конспект лекцій для студентів усіх форм навчання освітнього рівня «бакалавр» спеціальностей 126 – Інформаційні системи та технології, 151 – Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології / М. Ю. Карпенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2020. С. 3. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/56055/1/2020%20%D1%80%D0%B5%D0%BF%20128%D0%9B-122-%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%95%D0%94%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%94-3%D0%BA-%D1%81.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).

⁹ Saffady W. «Records and Information Management: Fundamentals of Professional Practice». Lanham: Rowman & Littlefield, 2021. 254 p. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi77/0057212.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).

записів і документів позитивно впливає на продуктивність працівників і загальну результативність організації¹⁰.

У сучасних дослідженнях останніх років (2020–2025) питання організації діловодства та електронного документообігу активно розглядається як в українській, так і в зарубіжній науковій літературі. Зокрема, у роботі Т. М. Королюк та співавторів (2020) проаналізовано тенденції розвитку цифрових систем документообігу в публічному секторі України, підкреслено їх переваги – оперативність обробки документів, доступність інформації 24/7, зниження часових витрат, – а також окреслено типові проблеми впровадження, такі як відсутність уніфікованих стандартів та недостатня технологічна готовність установ¹¹. Зарубіжні автори також акцентують на важливості електронних систем управління записами (ERMS): у роботах Е. Мунтанги та Т. Бвалії (2024), а також Н. Октарини та співавторів (2025) доведено вплив таких систем на підвищення прозорості, підзвітності, ефективності адміністративних структур та якості управлінських процесів¹².

Узагальнення цих досліджень свідчить, що сучасна наукова думка спрямована на комплексне осмислення цифрової трансформації діловодства, визначення факторів успішного впровадження електронного документообігу та пошук оптимальних моделей організації документних процесів у соціальній, управлінській і державній сфері. Аналіз праць останнього десятиліття демонструє, що електронний документообіг розглядається не лише як технічний інструмент, а як складова системи управління якістю, що забезпечує прозорість, контроль, доступність інформації, підвищення результативності

¹⁰ Agu P. C., Njoku E. E., Umaru S. та ін. «Records Management and Organizational Performance». *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, Vol. 2, No. 2 (2022). URL: https://www.researchgate.net/publication/359116507_Records_Management_and_Organizational_Performance (дата звернення: 03.12.2025).

¹¹ Королюк Т. М. Стан та тенденції розвитку організації документообігу в інформаційній системі управління підприємством. *Галицький економічний вісник*. Тернопіль : ТНТУ, 2020. Том 6. № 67. С. 79–89. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/67/914.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).

¹² Muntanga E., Bwalya T. Electronic Records Management in Government Departments and Parastatals in Zambia. *Journal of Information Systems and Technology Management*. 2024. URL: https://www.researchgate.net/publication/386596720_Electronic_records_management_in_government_departments_and_parastatals_in_Zambia (дата звернення: 05.12.2025); Oktarina N., Setiawan F. H., Ramadhani S., Zainal R. The Role of Electronic Records Management Systems in Enhancing Accountability in Public Institutions. *International Journal of Public Administration Studies*. 2025. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/487789> (дата звернення: 05.12.2025).

роботи установ та задоволення потреб користувачів – що є особливо актуальним для Центрів надання соціальних послуг.

Незважаючи на наявні дослідження, для українських соціальних закладів – таких як Центри надання соціальних послуг – питання організації діловодства й документообігу досі недостатньо систематизовані, особливо з огляду на поєднання традиційних та електронних форм роботи. Тому обрана тема дослідження є своєчасною і має на меті заповнити існуючі прогалини шляхом адаптації сучасних теоретичних підходів до специфіки установ соціального захисту, враховуючи нормативні, організаційні та технологічні виклики.

1.2. Нормативно-правове забезпечення документообігу в закладах соціального захисту населення

Нормативно-правове забезпечення документообігу в закладах соціального захисту населення базується на системі законів, підзаконних актів, державних стандартів та внутрішніх нормативних документів, які регламентують порядок створення, обробки, використання, зберігання, передачі та знищення документів. Центральним нормативним актом, що визначає загальні засади роботи з документами в Україні, є Закон України «Про інформацію»¹³, який встановлює правові основи формування, доступу, поширення та захисту інформації, у тому числі документованої. У контексті діяльності закладів соціального захисту документ є ключовим носієм управлінських рішень, підтвердженням прав громадян на соціальні послуги та основою роботи фахівців соціальної сфери.

Важливе місце у нормативній структурі займає Закон України «Про соціальні послуги»¹⁴, який визначає організаційні та процедурні засади надання соціальних послуг, включаючи вимоги до ведення документації щодо оцінки потреби особи, складання індивідуального плану, фіксації надання послуг,

¹³ Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

¹⁴ Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

ведення журналів, актів, протоколів та інших документів. Закон встановлює обов'язок соціальних служб забезпечувати достовірність, повноту та захищеність документованої інформації, що використовується в процесі обслуговування отримувачів соціальних послуг.

Значною складовою нормативно-правового забезпечення є підзаконні акти Міністерства соціальної політики України: накази, методичні рекомендації, типові форми документів для Центрів надання соціальних послуг, інструкції щодо ведення обліку соціальних послуг, журнали реєстрації, акти перевірки якості, документи первинного обліку. Зокрема, Наказ Мінсоцполітики № 123 від 2013 року (із змінами) визначає порядок ведення обліку отримувачів соціальних послуг, а Наказ № 758/173 від 2020 року регламентує організацію надання соціальних послуг та заповнення відповідних форм.

Важливим у сфері організації документообігу є Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»¹⁵, який регламентує створення, юридичну силу та обіг електронних документів. Цей закон дає можливість закладам соціального захисту переходити до цифрових форматів ведення документації, оформлення заяв, обміну інформацією між установами через електронні системи. Положення закону гарантують рівноправність електронного та паперового документів за умови накладення кваліфікованого електронного підпису (КЕП).

Особливе значення має також Закон України «Про захист персональних даних»¹⁶, адже більшість документів ЦНСП містять персонально чутливу інформацію: дані про стан здоров'я, фінансові умови, склад сім'ї, соціальний статус. Закон вимагає дотримання режиму конфіденційності, визначає порядок обробки персональних даних, зобов'язує установи застосовувати технічні та організаційні заходи захисту інформації. Порушення цих вимог може мати юридичні наслідки, включаючи адміністративну відповідальність.

¹⁵ Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

¹⁶ Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

На рівні стандартизації ключовими є ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації»¹⁷, який встановлює вимоги до оформлення документів (структура, реквізити, нумерація, підписи), та ДСТУ 2732:2004¹⁸, що регламентує термінологію документознавства. Ці стандарти забезпечують єдність підходів до створення, оформлення та обробки документів у всіх державних установах, зокрема – у закладах соціального захисту. Суттєве значення має також впровадження систем електронної взаємодії державних органів, зокрема Єдиної державної інформаційної системи соціальної сфери (ЄДІССС), яка передбачена законодавством України та поступово впроваджується у заклади соціального захисту населення. Вона забезпечує електронний обмін інформацією, ведення реєстрів отримувачів послуг, фіксацію фактів надання соціальної допомоги та автоматизацію облікових процесів.

У практиці сучасного документообігу важливу роль відіграють локальні нормативні акти самих закладів: інструкція з діловодства, положення про структурні підрозділи, посадові інструкції працівників, порядок внутрішнього контролю за документообігом, інструкції щодо користування електронними системами. Ці внутрішні документи встановлюють конкретні правила реєстрації документів, маршрути руху, відповідальних осіб та терміни виконання, адаптуючи законодавчі вимоги до специфіки роботи конкретного Центру.

Важливо підкреслити, що заклади соціального захисту України все активніше інтегруються до європейських стандартів управління документами. В Європейському Союзі основним нормативним документом є Regulation (EU) 2016/679 (GDPR)¹⁹, що регламентує захист персональних даних, включаючи

¹⁷ ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації». URL: <https://www.kdu.edu.ua/Documents/DSTU41632020v1.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).

¹⁸ ДСТУ 2732:2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=68311 (дата звернення: 03.12.2025).

¹⁹ Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних, та про скасування Директиви 95/46/ЄС (General Data Protection Regulation) : Регламент; Європарламент від 27.04.2016 № 2016/679. EUR-Lex – Official Journal of the European Union. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (дата звернення: 03.12.2025)

порядок обробки, зберігання, доступу та передачі інформації. Окремі соціальні програми України вже працюють відповідно до вимог GDPR, особливо у сфері міжнародних гуманітарних проєктів та співпраці з інституціями ЄС. Крім GDPR, у країнах ЄС широкого поширення набули стандарти серії ISO 15489 «Information and documentation – Records management»²⁰, які визначають принципи та вимоги до організації управління документами, їх автентичності, цілісності, доступності та збереженості. Ці стандарти є орієнтиром для України у модернізації власної системи документообігу в державному секторі, включно із соціальною сферою.

Таким чином, нормативно-правове забезпечення документообігу в закладах соціального захисту населення ґрунтується на комплексній системі національних законів, міжнародних стандартів та внутрішніх нормативних документів. Його сучасна еволюція характеризується поступовим переходом від паперових до цифрових форм ведення документації, посиленням вимог до захисту інформації, впровадженням електронних інформаційних систем та гармонізацією українського законодавства із європейськими практиками управління документами.

1.3. Документ як основний елемент діловодства: класифікація, структура, функції

Оскільки документ є базовою категорією у сфері діловодства та документаційного забезпечення управління, доцільно проаналізувати, як воно визначається в наукових джерелах та правових актах. Найпоширеніші дефініції наведено нижче. І. В. Бабій документ визначає як основний вид писемного ділового спілкування та засіб фіксації інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності й результати розумової діяльності людини. Автор підкреслює його соціальну та управлінську природу, а також вказує на

²⁰ ISO 15489-1:2016 Information and documentation – Records management – Part 1: Concepts and principles. International Organization for Standardization. Geneva, 2016. URL: <https://www.iso.org/standard/62542.html> (дата звернення: 03.12.2025).

важливість класифікації документів для організації ефективного ділового процесу²¹.

С. Верительник документ трактує як матеріальний об'єкт, що містить інформацію у зафіксованому вигляді та оформлений відповідно до встановлених норм, наділений юридичною силою. Автор додатково наголошує на законодавчій основі поняття: документ – це матеріальна форма отримання, зберігання, використання і поширення інформації на будь-якому носії, що відповідає вимогам чинного законодавства²². Таким чином, важливою рисою документа є не лише наявність інформації, а й її правова значущість.

П. О. Добродумов подає розширене тлумачення документа як єдності матеріальної форми та зафіксованої в ній соціальної інформації. Автор підкреслює, що документ – це засіб фіксації інформації для її передачі в часі та просторі, який функціонує у системі соціальних комунікацій. Він має двоїсту природу: з одного боку – матеріальний носій, з іншого – змістовна інформація²³. Таке визначення відповідає міжнародним стандартам ISO, де документ розуміється як запис інформації, який може бути використаний як одиниця в документаційному процесі.

У статті В. О. Кудлая документ визначається через призму управлінського документознавства як інформаційний об'єкт, створений організацією чи особою, що має цінність як доказ діяльності або свідчення факту, і який є елементом документаційної системи підприємства. Дослідник звертає увагу на різноманіття термінології та необхідність її стандартизації,

²¹ Бабій І. В. Основи діловодства : навчально-методичне видання для курсантів та студентів 2-3 курсів. Львів : СПОЛОМ, 2020. С. 8. URL: <https://books.ldubgd.edu.ua/index.php/ed/catalog/download/116/80/354-1?inline=1> (дата звернення: 03.12.2025).

²² Верительник С. Діловодство та документообіг: електронний навчальний посібник. Київ: МДУ, 2024. URL: https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/6040/2/veritelnik_dilov_ta_dokum.pdf (дата звернення: 03.12.2025).

²³ Діловодство і документація : навчально-методичний посібник / Державний вищий навчальний заклад “Українська академія банківської справи Національного банку України” ; уклад. П. О. Добродумов. Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2014. С. 23-26. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/1_1582_99961501.pdf (дата звернення: 03.12.2025).

ззначаючи, що сучасне розуміння документа охоплює як традиційні паперові форми, так і електронні записи²⁴.

Окреме значення має офіційне нормативне визначення документа, закріплене у ДСТУ 2732:2004, де документ визначається як матеріальний об'єкт, що містить інформацію, зафіксовану створеним людиною способом і призначену для її передачі у часі та просторі. Це визначення вважається базовим у державній системі діловодства та архівної справи²⁵.

Закон України «Про інформацію» також містить юридичне визначення документа: передбачена законом матеріальна форма отримання, зберігання, використання та поширення інформації шляхом фіксації її на папері або іншому носії²⁶. Це визначення є ключовим для всіх сфер, де документ має статус правового доказу. Для систематизації наукових підходів і нормативних положень щодо трактування базового поняття «документ» узагальнимо ключові дефініції, подані в українській фаховій літературі та правових актах, у вигляді таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Визначення поняття «документ» у наукових та нормативно-правових джерелах

Автор / Джерело	Визначення поняття «документ»
І. В. Бабій	Документ – основний вид писемного ділового спілкування й засіб фіксації інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності та результати розумової діяльності людини; виконує соціальні, управлінські, культурно-історичні та облікові функції.
С. Вертельник	Документ – матеріальний об'єкт із зафіксованою інформацією, оформлений за встановленими нормами та наділений юридичною силою; матеріальна форма отримання, зберігання, використання та поширення інформації на будь-якому носії відповідно до вимог законодавства.
П. О. Добродумов	Документ – єдність матеріальної форми та соціальної інформації, зафіксованої для передачі в часі й просторі; функціонує як елемент соціальних комунікацій та відповідає міжнародному стандарту ISO як одиниця

²⁴ Кудлай В. О. Сучасний стан розвитку термінології документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2011. № 1. С. 27-35. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2011_1_5 (дата звернення: 03.12.2025).

²⁵ ДСТУ 2732:2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=68311 (дата звернення: 03.12.2025).

²⁶ Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

	документаційного процесу.
В. О. Кудлай	Документ – інформаційний об’єкт, створений організацією або особою, що має цінність як доказ або свідчення факту й функціонує як елемент документаційної системи; охоплює як паперові, так і електронні форми.
ДСТУ 2732:2004	Документ – матеріальний об’єкт, що містить інформацію, зафіксовану створеним людиною способом та призначену для передачі у часі та просторі; базове офіційне визначення у сфері діловодства й архівної справи.
Закон України «Про інформацію»	Документ – передбачена законом матеріальна форма отримання, зберігання, використання та поширення інформації шляхом фіксації її на папері чи іншому матеріальному носії; використовується як правовий доказ.

Таким чином, аналіз літератури та нормативних джерел показує, що документ у сучасному розумінні – це матеріальний або цифровий носій соціально значущої інформації, оформлений відповідно до стандартів, призначений для підтвердження фактів, фіксації діяльності, управління та комунікації. Попри різноманіття формулювань, спільними в усіх визначеннях є три ключові ознаки: наявність інформації, матеріальна або електронна форма її закріплення, функціональна спрямованість на передачу чи збереження відомостей.

Класифікація документів сприяє підвищенню ефективності роботи апарату управління та відповідальності працівників, оскільки забезпечує раціональний розподіл функцій між підрозділами й виконавцями та впорядковує інформаційні потоки. Документи класифікують відповідно до Загальної характеристики Державного класифікатора управлінської документації ДК 010-98 (ДКУД 010-98). Вони можуть групуватися за спеціалізацією (загальні, адміністративні, фінансові тощо), за призначенням (організаційні, розпорядчі, довідкові, особові), за формою (стандартні й індивідуальні), за походженням (службові та особисті), за місцем створення (внутрішні та зовнішні), за стадіями формування (оригінали та копії), за

строками зберігання (постійного, тривалого чи тимчасового зберігання), а також за строками виконання (безстрокові, термінові, особливо термінові)²⁷.

Структура документа являє собою упорядковану систему елементів, які забезпечують повноту, логічність і юридичну визначеність зафіксованої інформації. Традиційно документ складається з реквізитів – обов’язкових або факультативних елементів, що забезпечують його ідентифікацію, змістовну завершеність та юридичну силу. До основних реквізитів належать: найменування організації, дата, реєстраційний номер, заголовок до тексту, підпис, відбиток печатки (за потреби), гриф затвердження, візи погодження тощо. Текст документа становить його змістовну частину і може включати вступ, доказову інформацію, обґрунтування, висновки або рішення. У разі необхідності документ може містити додатки, таблиці, посилання, схеми, що деталізують або підтверджують інформацію основного тексту.

Функції документа визначають його роль у системі управління, соціальних комунікацій та правового регулювання. Першою і найбільш фундаментальною є інформаційна функція, що полягає у фіксації, накопиченні та передачі відомостей у часі та просторі. Комунікативна функція забезпечує обмін інформацією між структурними підрозділами, установами та фізичними особами, сприяючи організації взаємодії та координації дій. Не менш важливою є управлінська функція, оскільки документ виступає основним засобом фіксації управлінських рішень і контролю їх виконання, а також встановлює відповідальність виконавців²⁸.

Важливе значення має правова функція, оскільки офіційний документ має юридичну силу, підтверджує факти, права та обов’язки, слугує доказом у правових відносинах та процедурах. Окремо виділяють соціальну та культурно-історичну функції, адже документи зберігають результати людської діяльності,

²⁷ Бабій І. В. Основи діловодства : навчально-методичне видання для курсантів та студентів 2-3 курсів. Львів : СПОЛІОМ, 2020. 76 с. URL: <https://books.ldubgd.edu.ua/index.php/ed/catalog/download/116/80/354-1?inline=1> (дата звернення: 03.12.2025).

²⁸ Діловодство і документація : навчально-методичний посібник / Державний вищий навчальний заклад “Українська академія банківської справи Національного банку України” ; уклад. П. О. Добродумов. Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2014. С. 23-26. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/1_1582_99961501.pdf (дата звернення: 03.12.2025).

відображають розвиток суспільства, науки, культури й слугують джерелом для історичних досліджень. У сучасних умовах також проявляється інтегративна та технологічна функції, пов'язані з переходом до електронного документообігу, що забезпечує швидкість обробки інформації, автоматизацію рутинних операцій і розширює можливості доступу до документованих даних.

Таким чином, документ як ключовий елемент діловодства поєднує матеріальну або електронну форму і змістовну інформацію, що забезпечує фіксацію, передачу та збереження відомостей у процесі управління. Його класифікація, структура та функції формують цілісну систему, яка дозволяє впорядковувати інформаційні потоки, забезпечувати юридичну визначеність і підвищувати ефективність управлінських процесів. Узагальнення наукових і нормативних підходів свідчить, що документ виконує комплекс соціальних, правових, комунікативних та управлінських функцій, що визначає його центральне місце в організації діловодства.

1.4. Методи дослідження, джерельна база та інформаційні ресурси

Методологічну основу дослідження становить сукупність принципів, підходів та наукових методів, спрямованих на комплексне вивчення організації документообігу в Центрі надання соціальних послуг. Методологія як вчення про правила та засоби наукового пізнання визначає логіку аналізу, дозволяє послідовно досліджувати явище, встановлювати взаємозв'язки між його елементами та формувати обґрунтовані висновки. У межах роботи застосовано як фундаментальні загальнонаукові методи, так і спеціальні документознавчі, що дають змогу глибоко проаналізувати зміст і структуру документних процесів у ЦНСП.

У дослідженні використано структурно-логічний аналіз, який дав можливість сформулювати концептуальну схему роботи, визначити внутрішню логіку побудови документних процесів та виокремити ключові етапи документообігу. Методи аналізу і синтезу застосовано для розкриття сутності

документа як об'єкта діловодства, вивчення нормативно-правових засад його створення, класифікації та функціонального призначення. Поєднання цих методів забезпечило узагальнення наукових підходів та формування цілісного уявлення про природу документаційних процесів.

Порівняльний метод використано для зіставлення традиційних паперових і електронних форм документообігу, визначення їх переваг і недоліків, а також для аналізу відповідності внутрішніх процедур ЦНСП сучасним вимогам нормативно-правових актів та державних стандартів. Системний підхід дав змогу розглядати документообіг як складну інтегровану систему управління інформаційними потоками, що включає організаційні, технологічні й нормативні компоненти.

Значну роль у дослідженні відіграв документознавчий аналіз, за допомогою якого було вивчено внутрішні інструкції, регламенти, схеми руху документів, посадові інструкції працівників та інші локальні акти Центру. Цей метод дозволив визначити реальний стан організації документообігу, виявити проблемні аспекти та специфіку практичного застосування норм діловодства у діяльності установи. Для оцінювання практичного функціонування системи документообігу використано елементи моніторингу та оцінювання ефективності, які забезпечили можливість простежити швидкість руху документів, навантаження працівників та взаємодію між структурними підрозділами.

Джерельну базу роботи становить комплекс нормативних, практичних та наукових джерел, які дозволили здійснити всебічний аналіз проблематики:

1. Нормативно-правові акти України, що регламентують документаційні процеси: Закон України «Про інформацію»; Закон України «Про соціальні послуги»; Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»; Закон України «Про захист персональних даних»; підзаконні акти Мінсоцполітики щодо обліку, ведення документації та організації надання соціальних послуг; державні стандарти ДСТУ 4163:2020 і ДСТУ 2732:2004.

2. Міжнародні нормативні документи та стандарти, які формують сучасні підходи до управління документацією: Regulation (EU) 2016/679 (GDPR), що визначає правила обробки персональних даних; ISO 15489 «Information and documentation – Records management», який регламентує принципи управління документами.

3. Наукова література з документознавства та електронного документообігу (І. В. Бабій, П. О. Добродумов, Г. М. Швецова-Водка, О. М. Карпенко, L. Saffady, R. Buckland та ін.), що формує теоретичне підґрунтя дослідження та дозволяє зіставити українські та міжнародні підходи до організації документообігу.

4. Практичні матеріали Центру надання соціальних послуг, які включають: інструкції з діловодства; регламенти роботи структурних підрозділів; посадові інструкції; журнали реєстрації; первинні облікові форми; внутрішні схеми маршрутизації документів; матеріали внутрішнього контролю.

Ці документи забезпечили емпіричну основу для аналізу реального стану документообігу та виявлення проблем його організації.

Під час підготовки роботи використовувалися такі інформаційні ресурси: офіційні вебпортали Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Міністерства соціальної політики; електронні ресурси наукових бібліотек (НБУВ, університетські репозитарії); міжнародні електронні бази (ResearchGate, ISO Standards Catalogue, EUR-Lex); публічні реєстри та інформаційні системи, пов'язані з діяльністю соціальної сфери; електронні документообіг-системи, які використовуються або можуть бути впроваджені у ЦНСП.

Таким чином, використання поєднання загальнонаукових і спеціальних методів, розгалуженої нормативної та наукової бази, а також практичних матеріалів Центру дозволило забезпечити комплексний, системний та об'єктивний підхід до дослідження організації документообігу в установі соціального захисту населення. Це створило підґрунтя для подальшого аналізу

ефективності документних процесів та формування практичних рекомендацій щодо їх удосконалення.

Висновки до Розділу 1

Аналіз наукових джерел і теоретичних підходів показує, що документ як основний елемент діловодства поєднує інформаційну, правову та управлінську функції, забезпечуючи фіксацію та передачу соціально значущих відомостей. Сучасні дослідження українських і зарубіжних авторів свідчать про поступовий перехід від традиційних паперових до цифрових форм документування, розширення трактування поняття «документ» та зростання ролі електронних систем у забезпеченні ефективного документообігу в соціальній сфері. Теоретичні напрацювання з документознавства створюють необхідну основу для розуміння структури, класифікації та функцій документа в умовах цифрової трансформації.

Нормативно-правова база у сфері соціального захисту охоплює закони, підзаконні акти та державні стандарти, які регламентують порядок створення, обробки, зберігання та захисту документованої інформації. Закони України «Про інформацію», «Про соціальні послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про захист персональних даних», а також стандарти ДСТУ 4163:2020 і ДСТУ 2732:2004 визначають ключові правила роботи з документами. Міжнародні норми, зокрема GDPR та ISO 15489, сприяють гармонізації української системи діловодства з європейськими підходами. Усе це дозволяє сформуванню комплексне розуміння вимог до організації документообігу в Центрах надання соціальних послуг та окреслити напрями його подальшого вдосконалення.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ЦЕНТРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: СТАН ТА ПРОБЛЕМИ

2.1. Загальна характеристика Центру надання соціальних послуг. Організація діловодства та документообігу

Центр надання соціальних послуг (ЦНСП) є базовою установою системи соціального захисту населення, діяльність якої спрямована на забезпечення підтримки вразливих категорій громадян та надання комплексу соціальних послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги»²⁹. Основними завданнями ЦНСП є оцінювання індивідуальних потреб отримувачів, формування та реалізація індивідуальних планів соціального супроводу, організація соціальної роботи в громаді, забезпечення догляду вдома, надання консультативних, психологічних та інших спеціалізованих послуг. У контексті дослідження доцільно розглянути діяльність Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Остерської міської ради (далі – КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради), який реалізує зазначені функції на рівні територіальної громади та забезпечує організацію і документальне оформлення соціальних послуг відповідно до державних стандартів та місцевих нормативних актів.

КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради здійснює свою діяльність відповідно до Положення про заклад, затвердженого рішенням органу місцевого самоврядування, має статус юридичної особи та реалізує повноваження у сфері соціальних послуг за місцем проживання громадян³⁰. Юридична та фактична адреса установи – м. Остер, вул. Незалежності, 21, що забезпечує доступність для мешканців територіальної громади.

²⁹ Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

³⁰ Положення про Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Остерської міської ради. URL: https://rada.info/upload/users_files/04061754/901a2ab8a47f50811c521c1d8a33d9fc.pdf (дата звернення: 10.12.2025).

Організаційна структура КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради включає директора, три основні відділення та бухгалтерську службу. До складу установи входять: відділення соціальної роботи, яке забезпечує оцінювання потреб осіб та сімей, ведення соціальних випадків і соціальний супровід; відділення соціальних послуг за місцем проживання, що організовує надання послуг догляду вдома, соціальної адаптації та підтримки маломобільних громадян; відділення натуральної та грошової допомоги, відповідальне за видачу матеріальної підтримки й ведення відповідної документації; а також відділ бухгалтерського обліку та звітності, який здійснює фінансовий супровід діяльності установи. У межах цих відділень працюють фахівці із соціальної роботи, соціальні працівники, соціальні робітники, водій та інші спеціалісти, які забезпечують надання послуг відповідно до державних стандартів. Така структура дозволяє комплексно організувати роботу Центру й забезпечити адресну підтримку різних категорій отримувачів соціальних послуг (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Організаційна структура КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради³¹

Кадрову структуру КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради формують фахівці, діяльність яких спрямована на роботу з різними категоріями населення. Директор установи – Яцухненко Інна Володимирівна – здійснює загальне

³¹ Центр надання соціальних послуг Остерської міської ради. Офіційний сайт. URL: <https://osterska-gromada.gov.ua/teritorialnij-centr-socialnogo-obslugovuvannya-16-13-04-04-01-2021/> (дата звернення: 10.12.2025).

керівництво, забезпечує реалізацію державних стандартів соціальних послуг і відповідає за прийняття управлінських рішень. Завідувачі відділень (Адаменко І. В., Березан А. Ю., Іценко А. М.) координують діяльність підлеглих працівників, організовують роботу з отримувачами послуг, відповідають за ведення документації та виконання планових показників. Фахівці із соціальної роботи та соціальні робітники безпосередньо контактують із клієнтами, здійснюють оцінку потреб, формують соціальні плани, ведуть журнали обліку та складають акти надання послуг³².

Діяльність КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради охоплює значний перелік соціальних послуг, визначених державними стандартами та рішеннями Остерської міської ради. Серед них – інформування, консультування, соціальний супровід сімей з дітьми, екстрене (кризове) втручання, натуральна допомога, соціально-трудова адаптація, соціальна реабілітація, догляд вдома, фізичний супровід осіб з інвалідністю, транспортні послуги. Особливо вагомим напрямом є робота з сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також супровід прийомних сімей і дитячих будинків сімейного типу.

Структурна та функціональна специфіка КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради безпосередньо впливає на організацію його діловодства та документообігу. Кожне відділення формує окремі блоки документації, що стосуються його діяльності: соціальні кейси, протоколи оцінювання потреб, індивідуальні плани, акти обстеження житлово-побутових умов, журнали надання послуг, звіти та довідки. Відділення натуральної та грошової допомоги веде облік отримувачів матеріальної підтримки, відомості видачі допомоги та супровідні акти, тоді як підрозділ соціальних послуг за місцем проживання документує послуги догляду вдома, облік годин та акти виконаних робіт.

Функціонування КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради ґрунтується на суворому дотриманні нормативно-правових актів, методичних рекомендацій Міністерства соціальної політики та локальних регламентів. Документообіг є

³² Центр надання соціальних послуг Остерської міської ради. Офіційний сайт. URL: <https://osterska-gromada.gov.ua/teritorialnij-centr-socialnogo-obslugovuvannya-16-13-04-04-01-2021/> (дата звернення: 10.12.2025).

основою управлінських, організаційних та виконавчих процесів ЦНСП, а правильно організоване діловодство забезпечує ефективність роботи персоналу, прозорість діяльності та правовий захист отримувачів послуг. Значним є обсяг взаємодії ЦНСП з Остерською міською радою та іншими органами влади, що передбачає оформлення листів, довідок, інформаційних запитів, статистичних звітів і матеріалів для Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Така взаємодія вимагає чіткої систематизації документообігу та неухильного дотримання вимог конфіденційності відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»³³.

Організація діловодства в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради охоплює приймання вхідної кореспонденції, її реєстрацію, розподіл між відповідальними підрозділами, опрацювання звернень громадян, підготовку відповідей, формування внутрішніх наказів, протоколів, актів, індивідуальних планів та іншої управлінської документації. Важливу роль відіграє ведення журналів обліку отримувачів соціальних послуг, протоколів оцінювання потреб, актів надання послуг, договорів про соціальне обслуговування, що формують основу документування соціальної роботи (рис. 2.2).

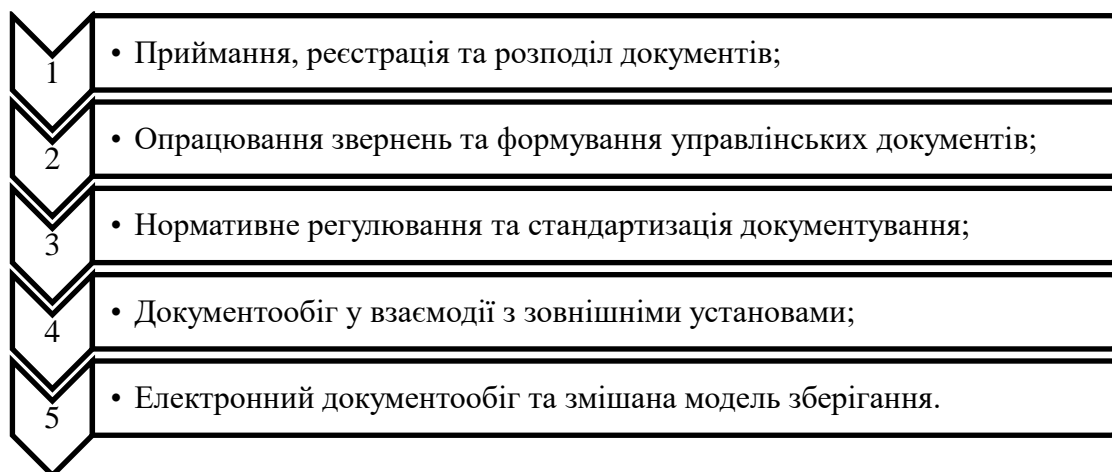


Рис. 2.2. Елементи організації діловодства в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради³⁴

³³ Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

³⁴ Центр надання соціальних послуг Остерської міської ради. Офіційний сайт. URL: <https://osterska-gromada.gov.ua/teritorialnij-centr-socialnogo-obslugovuvannya-16-13-04-04-01-2021/> (дата звернення: 10.12.2025).

Джерелом нормативної регламентації діловодства виступають інструкція з діловодства, положення про структурні підрозділи та посадові інструкції працівників. У цих документах визначено правила реєстрації вхідних і вихідних документів, алгоритми їх руху, порядок узгодження та затвердження, відповідальних осіб, строки зберігання та передачі до архіву. Стандарти ДСТУ 4163:2020³⁵ та ДСТУ 2732:2004³⁶ визначають вимоги до оформлення управлінських документів, що забезпечує уніфікацію та юридичну правильність документації. Чітке дотримання цих стандартів є обов'язковою умовою належної організації документообігу в соціальних установах.

Значну частину роботи КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради становить взаємодія з органами місцевого самоврядування, медичними установами, центрами зайнятості, службами у справах дітей та іншими суб'єктами соціальної сфери. Для цього опрацьовується значний обсяг вхідних запитів, супровідних листів, інформаційних довідок, актів обстеження житлово-побутових умов тощо. Тому система документообігу повинна забезпечувати оперативність обміну інформацією, її достовірність та конфіденційність. Особливе значення має дотримання вимог Закону України «Про захист персональних даних»³⁷, адже документи ЦНСП містять чутливу інформацію про стан здоров'я, матеріальний стан, сімейні обставини та особисті дані отримувачів послуг.

Важливим напрямом сучасної діяльності ЦНСП є поступовий перехід до електронного документообігу. Використання електронних форм реєстрації звернень, цифрових журналів обліку, автоматизованих систем контролю виконання документів та електронного підпису підвищує швидкість обробки інформації та зменшує ризик помилок. Особливістю роботи Остерського ЦНСП є поступова інтеграція в Єдину інформаційну систему соціальної сфери (ЄІССС), що дозволяє вести електронний облік отримувачів послуг, формувати

³⁵ ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації». URL: <https://www.kdu.edu.ua/Documents/DSTU41632020v1.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).

³⁶ ДСТУ 2732:2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=68311 (дата звернення: 03.12.2025).

³⁷ Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

звітність, спрощувати обмін інформацією між установами та прискорювати документообіг. Водночас значна частина документів – зокрема акти, заяви, індивідуальні плани – продовжує оформлюватися у паперовій формі, що обумовлює поєднання традиційних і цифрових методів ведення діловодства.

Отже, КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради є ключовою установою соціального захисту громади, що забезпечує надання широкого спектра соціальних послуг та їх документальне оформлення відповідно до нормативних вимог. Структура ЦНСП, яка включає три профільні відділення та бухгалтерську службу, дає змогу комплексно організувати роботу з отримувачами послуг і формувати необхідну документацію. Діловодство установи базується на стандартизованих процедурах реєстрації, руху та зберігання документів, що гарантує прозорість процесів і захист персональних даних. Поєднання паперових та електронних інструментів, а також поступова інтеграція до ЄДІССС сприяють підвищенню ефективності документообігу та якості соціальних послуг.

2.2. Аналіз внутрішніх інструкцій, регламентів та схем руху документів

Організація документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради надання соціальних послуг ґрунтується на внутрішніх нормативних актах, які визначають порядок створення, реєстрації, опрацювання, зберігання та архівування документів. Основним документом, що регламентує ці процеси, є Інструкція з діловодства ЦНСП, розроблена відповідно до Закону України «Про інформацію», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про соціальні послуги», Закону України «Про захист персональних даних», а також вимог ДСТУ 4163:2020 та ДСТУ 2732:2004. Інструкція визначає загальні принципи документування управлінської діяльності, систему реєстрації кореспонденції та правила

оформлення документів, що забезпечує їх юридичну чинність та уніфікований підхід до ведення документації в установі.

Важливим елементом внутрішнього нормативного забезпечення КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради є регламенти роботи його структурних підрозділів, у яких визначено розподіл обов'язків між відділенням соціальної роботи, відділенням соціальних послуг за місцем проживання, відділенням натуральної та грошової допомоги та бухгалтерською службою. У регламентах закріплено, який підрозділ відповідає за опрацювання різних типів документів: звернень громадян, актів обстеження, індивідуальних планів, актів надання послуг, документації щодо матеріальної допомоги, фінансових документів і звітності. Така структурованість забезпечує чіткий рух документів між підрозділами, узгодженість їх роботи та мінімізацію дублювання функцій.

Окреме місце у системі внутрішньої документації посідають посадові інструкції працівників, які визначають їх відповідальність за створення та ведення документів. Фахівці із соціальної роботи та соціальні працівники зобов'язані своєчасно оформлювати індивідуальні плани, оцінки потреб, акти надання соціальних послуг, журнали візитів та протоколи оцінювання. Соціальні робітники відділення соціальних послуг за місцем проживання ведуть щоденні облікові форми, акти виконаних робіт та звітність щодо обсягу та змісту наданих послуг. Адміністративний персонал здійснює реєстрацію вхідної й вихідної кореспонденції, контроль строків виконання документів та організовує зберігання архівних матеріалів.

Система руху документів у КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради починається з приймання та реєстрації вхідної кореспонденції. Документи, що надходять від громадян, Остерської міської ради, судових і медичних установ чи інших організацій, підлягають обов'язковій реєстрації у журналі або в електронній системі. Після реєстрації документи подаються директору чи уповноваженій особі для накладення резолюції, де визначаються відповідальний виконавець та строк опрацювання. Це забезпечує прозорість та контроль руху документа на кожному етапі його життєвого циклу (рис. 2.3).

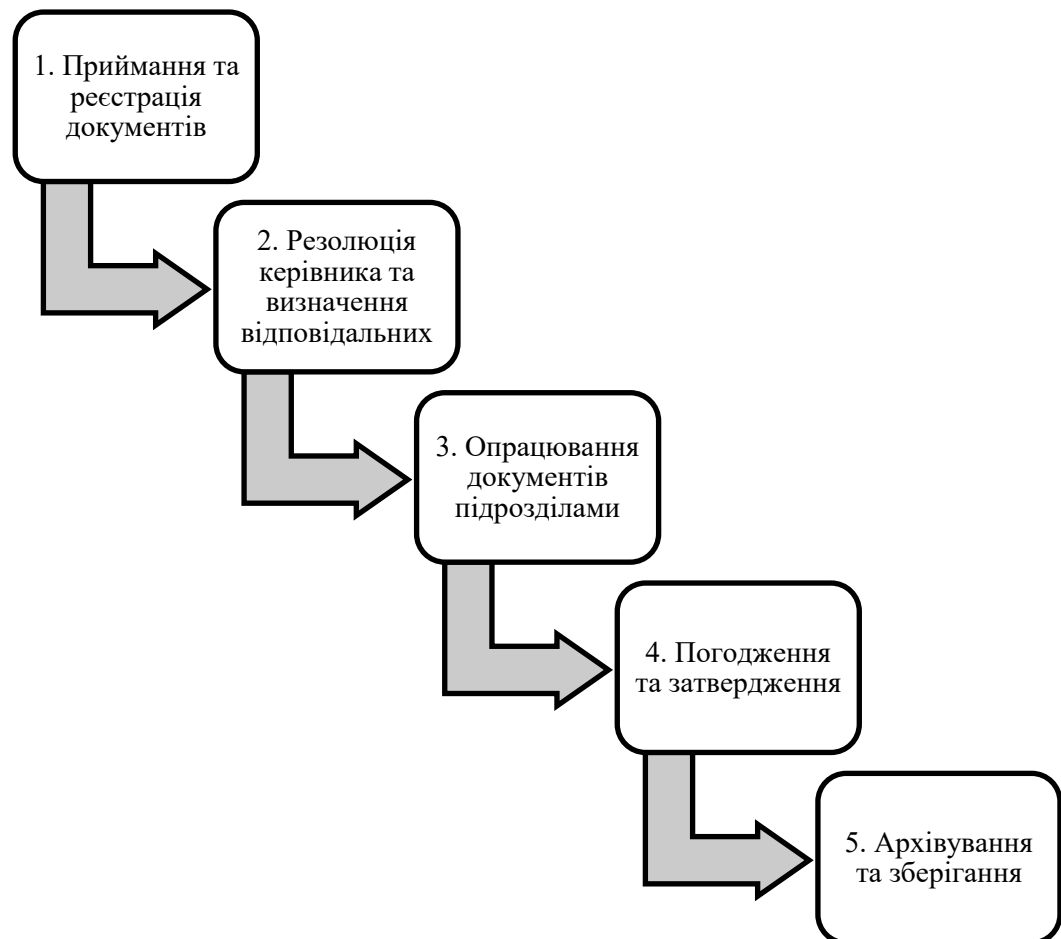


Рис. 2.3. Основі етапи руху документів у КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради

Джерело: складено самостійно на основі³⁸

Подальше опрацювання документації здійснюється відповідальними структурними підрозділами. Звернення громадян передаються до відділення соціальної роботи, де проводиться оцінка потреб та формується відповідна документація. Фінансові документи опрацьовує бухгалтерська служба, а документи, пов'язані з доглядом вдома, – відділення соціальних послуг за місцем проживання. Така спеціалізація сприяє дотриманню професійних стандартів та упорядковує інформаційні потоки.

Суттєвим елементом внутрішніх інструкцій є схеми руху документів, які регламентують порядок роботи зі зверненнями громадян, запитами установ, актами обстеження житлово-побутових умов, індивідуальними планами та

³⁸ Центр надання соціальних послуг Остерської міської ради. Офіційний сайт. URL: <https://osterska-gromada.gov.ua/teritorialnij-centr-socialnogo-obslugovuvannya-16-13-04-04-01-2021/> (дата звернення: 10.12.2025).

документацією щодо догляду вдома. Типова схема включає етапи: реєстрація → резолюція → виконання → погодження → затвердження → архівування. Такий підхід унеможливорює втрату документів і забезпечує контроль строків виконання.

Важливим регламентованим блоком є правила зберігання, архівування та захисту документів, особливо тих, що містять персональні дані отримувачів соціальних послуг. Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»³⁹, у КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради визначаються відповідальні особи за зберігання документації, доступ до неї обмежується, використовуються сейфи та захищені електронні системи. Це гарантує конфіденційність і правомірність обробки інформації.

У внутрішні інструкції КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради поступово інтегруються положення щодо електронного документообігу. Впровадження електронних журналів, цифрових форм звітності, електронного підпису та інтеграція до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) сприяють підвищенню оперативності документообігу, точності даних і взаємодії з іншими установами. Разом із тим частина документів (акти, заяви, індивідуальні плани) продовжує оформлюватися у паперовій формі, що формує змішану модель діловодства.

Загалом система діловодства КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради поєднує традиційні паперові та сучасні електронні інструменти, забезпечуючи правомірність, безперервність і контрольованість організаційних процесів. Подальший розвиток передбачає цифровізацію процедур, удосконалення внутрішніх інструкцій і стандартизацію документних операцій відповідно до сучасних вимог соціальної сфери.

³⁹ Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

2.3. Електронний документообіг у діяльності ЦНСП

Електронний документообіг стає ключовим елементом модернізації діяльності Центрів надання соціальних послуг, оскільки дає можливість прискорити обробку інформації, забезпечити контроль роботи підрозділів і підвищити якість надання соціальних послуг. У КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради процес цифрової трансформації здійснюється поетапно, згідно з вимогами Міністерства соціальної політики України та загальнодержавного курсу на електронне врядування. Перехід до електронних форм роботи є необхідним, оскільки установа працює з великими обсягами даних про отримувачів соціальних послуг, здійснює обмін інформацією з Остерською міською радою, медичними установами, службою у справах дітей, центром зайнятості та іншими суб'єктами соціального захисту.

Першим етапом цифровізації стало впровадження електронних журналів реєстрації звернень, які замінили частину паперових журналів і дали змогу систематизувати отримані звернення, автоматично фіксувати дати надходження та строки їх опрацювання (Додаток А). Це значно спростило роботу адміністративного персоналу та підвищило прозорість документообігу. Завдяки електронній реєстрації працівники можуть оперативно отримувати інформацію про те, на якому етапі перебуває документ, хто є відповідальним виконавцем і чи не порушено строки виконання резолюції директора. Таке рішення забезпечує контроль за кожним документом і дозволяє уникати випадків його втрати або несвоєчасного опрацювання.

Важливим напрямом є використання електронних форм документів у діяльності відділення соціальної роботи. Фахівці із соціальної роботи поступово переходять до цифрового внесення даних щодо оцінок потреб, індивідуальних планів соціального супроводу, протоколів оцінювання та звітів. Хоча частина документів із підписами отримувачів послуг поки що оформлюється на папері, електронні шаблони дозволяють скоротити час на підготовку документів, зменшити ризик помилок та забезпечити єдині

стандарти оформлення. Також електронні форми спрощують передачу інформації між підрозділами, оскільки соціальні кейси ведуться у структурованому форматі.

Широко застосовується електронний документообіг у роботі відділення соціальних послуг за місцем проживання, де ведеться облік послуг догляду вдома. Соціальні робітники використовують електронні форми щоденних облікових записів, актів виконаних робіт та зведених звітів щодо кількості годин догляду. Це дозволяє централізовано зберігати інформацію про кожного отримувача послуг і своєчасно формувати статистичні дані для бухгалтерії та керівництва. У електронному вигляді також відстежуються зміни у планах надання послуг, що забезпечує прозорість і контроль за їх виконанням.

Одним із ключових елементів цифрової трансформації є інтеграція Центру до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). Ця система перебуває у стадії активного впровадження в Україні, і КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради вже готує перехід на електронне ведення облікових карток отримувачів соціальних послуг, автоматичне формування звітності, електронний обмін інформацією з іншими установами соціального захисту. Підключення до ЄДІССС дасть можливість уникнути дублювання документів, забезпечити єдину базу даних та синхронізувати інформацію про отримувачів послуг на рівні громади та держави.

Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС) створена як сучасна цифрова платформа, що замінила розрізнені та застарілі реєстри соціальної сфери. Вона забезпечує можливість звертатися за соціальною підтримкою з будь-якого регіону – онлайн чи особисто – без прив'язки до місця реєстрації. Система була розроблена в межах Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери (2020 р.) і вже у 2021 році запрацювала в пілотних областях, де стала доступною подача перших видів соціальних допомог, зокрема сім'ям з дітьми та внутрішньо переміщеним особам. Згодом перелік послуг розширився – додано виплати для осіб з інвалідністю з дитинства та дітей з тяжкими захворюваннями. У 2022 році ЄІССС була впроваджена по всій Україні, що

дозволило оперативно реагувати на виклики воєнного часу. Зокрема, через систему організовано виплати постраждалим від підриву Каховської ГЕС та щомісячну допомогу ВПО, що підтвердило її значення як ключового інструмента соціальної підтримки населення (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС)⁴⁰

Електронний документообіг також охоплює діяльність бухгалтерської служби, яка використовує спеціалізовані комп'ютерні програми для ведення бухгалтерського обліку, формування фінансової звітності, обліку натуральної допомоги та контролю за матеріальними ресурсами. Перехід на електронні форми значно зменшує ризики неточностей, полегшує формування звітів до фінансових органів та органів місцевого самоврядування. Крім того, застосування електронного підпису дозволяє директору затверджувати фінансові документи дистанційно, що оптимізує управлінські процеси.

Запровадження електронного документообігу сприяє підвищенню рівня захисту персональних даних у КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради. Використання паролів доступу, обмеження прав користувачів, зберігання даних у захищених системах та на внутрішніх серверах дозволяє мінімізувати ризики витоку конфіденційної інформації. Це особливо важливо з огляду на те, що

⁴⁰ Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). URL: <https://www.msp.gov.ua/e-servisy/yeissss> (дата звернення: 10.12.2025).

документи ЦНСП містять дані про стан здоров'я, матеріальне становище, соціальні обставини та іншу чутливу інформацію отримувачів соціальних послуг. Електронні системи забезпечують фіксацію всіх дій працівників, що підвищує відповідальність за коректність обробки даних.

Отже, електронний документообіг у КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради поступово перетворюється на важливу складову організаційної діяльності та управління соціальними процесами. Його впровадження дозволяє оптимізувати роботу підрозділів, пришвидшити обробку документів, підвищити якість надання соціальних послуг і забезпечити прозорість діяльності установи. Подальший розвиток електронного документообігу пов'язаний із повною інтеграцією до ЄДІССС, розширенням використання електронного підпису та поступовим переходом до цифрових форм усіх внутрішніх документів. Це створює підґрунтя для формування сучасної, ефективної та клієнтоорієнтованої системи соціальних послуг.

2.4. Основні проблеми та недоліки існуючої системи документообігу

Система документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради, як і більшості центрів надання соціальних послуг, має низку системних недоліків, які ускладнюють оперативність роботи та знижують ефективність управлінських процесів. На нашу думку, однією з ключових проблем є надмірна паперова документація, що зберігає домінуючу роль у фіксації соціальних послуг, веденні журналів, оформленні актів та індивідуальних планів. Значна частина документів потребує власноручних підписів отримувачів послуг, що не лише сповільнює процес, але й створює труднощі у випадках роботи з маломобільними особами або громадянами, які проживають у віддалених населених пунктах громади.

Проблемою залишається і неповна інтеграція електронних систем. Хоча установа поступово долучається до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС), значна частина операцій паралельно ведеться у паперовому та

електронному вигляді. Це породжує дублювання інформації, ризики розбіжностей між документами, а також збільшення навантаження на працівників, які змушені двічі виконувати одну й ту саму роботу.

Вважаємо, що ще одним суттєвим недоліком є відсутність єдиного комплексного програмного забезпечення для внутрішнього документообігу. Окремі види документів ведуться у форматах MS Word та MS Excel, журнали – у різних таблицях чи зошитах, звернення – частково в електронних системах, частково в паперовому журналі. Така фрагментованість ускладнює пошук даних, систематизацію інформації та створення звітності.

Важливою проблемою залишається кадрове навантаження та дефіцит часу на ведення документації. Працівники КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради часто поєднують безпосередню соціальну роботу з клієнтом та великий обсяг паперової роботи: оформлення актів візитів, протоколів оцінювання, індивідуальних планів, журналів обліку, звітів. У пікові періоди це призводить до затримок у заповненні документів, а іноді – до формального підходу, коли документація заповнюється постфактум, що знижує її точність.

Суттєві труднощі створює й складність процедур погодження та затвердження документів. Чимало внутрішніх документів потребують підписів керівника, завідувачів відділень та інших відповідальних осіб. У разі їх відсутності або зайнятості окремі процеси затримуються, а документи накопичуються без фінального оформлення, що порушує строки виконання.

Окремою проблемою є ризики, пов'язані із зберіганням та захистом персональних даних. Через велику кількість паперових носіїв, журналів та особових справ виникають ризики доступу сторонніх осіб до конфіденційної інформації. У відділеннях із великим потоком клієнтів зберігання папок та актів на робочих столах може створювати порушення вимог Закону України «Про захист персональних даних». Крім того, не скрізь забезпечено захищене електронне зберігання документів та резервне копіювання.

Проблеми виникають і в частині взаємодії з іншими установами. Запити з медичних закладів, служби у справах дітей, центру зайнятості часто надходять

у паперовому вигляді або через електронну пошту, що не є частиною інтегрованої системи документообігу. Це ускладнює контроль строків виконання, фіксацію вхідної кореспонденції та підтвердження обміну даними.

Проблемним аспектом залишається недостатня цифрова компетентність окремих працівників, особливо соціальних робітників підрозділу догляду, які більше орієнтовані на практичну роботу з клієнтами. Це ускладнює впровадження електронних форм, ведення цифрових журналів та роботу з ЄІССС, особливо у випадках, коли необхідне точне та регулярне внесення даних. Для наочності основні проблеми та недоліки системи документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради узагальнено на рисунку 2.5, що демонструє ключові «вузькі місця» та фактори, які перешкоджають ефективній організації діловодства.

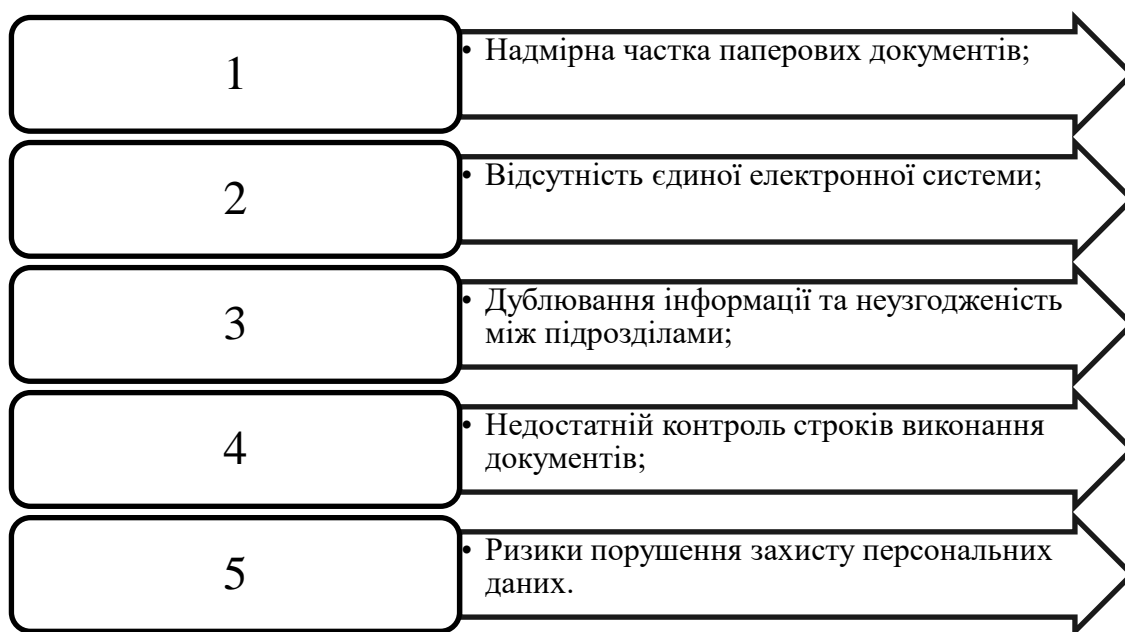


Рис. 2.5. Основні проблеми та недоліки системи документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради

Джерело: складено автором самостійно

Загалом існуюча система документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради характеризується поєднанням традиційного паперового підходу та окремих елементів цифровізації. Така модель забезпечує мінімально необхідний рівень роботи, проте не відповідає сучасним потребам швидкого

обміну інформацією, комплексного ведення обліку та захисту персональних даних. Подальший розвиток установи потребує впровадження інтегрованого електронного документообігу, оптимізації внутрішніх регламентів, автоматизації облікових процесів та підвищення цифрової грамотності персоналу.

Висновки до Розділу 2

У результаті аналізу встановлено, що КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради має чітко структуровану організаційну систему та розгалужений документообіг, який охоплює всі ключові напрями діяльності – від первинної реєстрації звернень громадян до оформлення соціальних кейсів, актів надання послуг, індивідуальних планів та статистичної звітності. Діловодство установи ґрунтується на вимогах чинного законодавства та внутрішніх регламентів, що забезпечує правомірність, уніфікованість і контрольованість документних процесів. Водночас поєднання паперових і електронних носіїв, поступовий перехід до електронних журналів і інтеграція до ЄІССС свідчать про модернізацію системи документообігу та прагнення установи підвищити оперативність і прозорість роботи.

Разом із тим дослідження виявило низку проблем і недоліків, що стримують ефективність документообігу: надмірну залежність від паперових форм, дублювання інформації в різних системах, відсутність єдиного комплексного програмного забезпечення, значне кадрове навантаження та недостатній рівень цифрової компетентності окремих працівників. Дефіцит автоматизованих механізмів контролю строків виконання документів, а також ризики, пов'язані із захистом персональних даних, додатково ускладнюють організаційні процеси. Отже, подальший розвиток системи діловодства КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради потребує подальшої цифровізації, оптимізації внутрішніх інструкцій, упровадження інтегрованого електронного документообігу та системного підвищення кваліфікації персоналу.

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ЦЕНТРИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

3.1. Методика дослідження ефективності документообігу в ЦНСП

Дослідження ефективності документообігу у КЗ «Центр надання соціальних послуг» Остерської міської ради передбачає комплексне поєднання кількох методів, спрямованих на аналіз організації роботи з документами, визначення проблемних аспектів та обґрунтування шляхів оптимізації. Методика ґрунтується на положеннях Закону України «Про соціальні послуги», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», а також на вимогах ДСТУ 4163:2020 і ДСТУ 2732:2004 щодо оформлення та уніфікації документів у державному секторі (рис. 3.1).

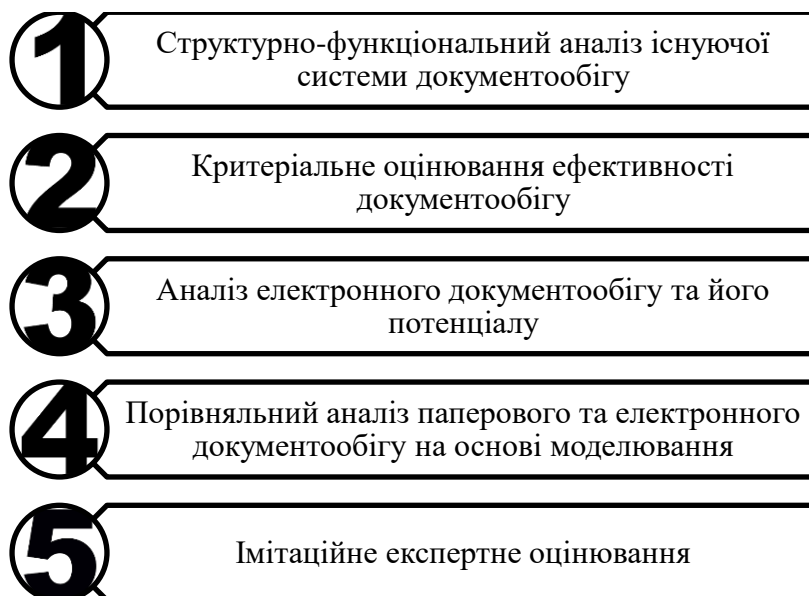


Рис. 3.1. Етапи дослідження ефективності документообігу у КЗ «Центр надання соціальних послуг» Остерської міської ради

Джерело: автором складено самостійно

Першим етапом дослідження є структурно-функціональний аналіз існуючої системи документообігу. У рамках цього аналізу нами розглядаються основні потоки документації між адміністрацією, відділенням соціальної

роботи, відділенням соціальних послуг за місцем проживання, відділенням натуральної та грошової допомоги та бухгалтерською службою. Оцінюється склад документів, порядок їх формування, реєстрації, погодження та зберігання. На основі цього формується схема руху документів, що дає змогу візуалізувати логіку документообігу та визначити етапи, на яких виникають затримки чи дублювання інформації.

Другим етапом методики є критеріальне оцінювання ефективності документообігу. Для цього визначається набір критеріїв, які є репрезентативними для соціальних установ: швидкість обробки документів, рівень автоматизації, узгодженість між підрозділами, стандартизованість форм, ступінь дублювання паперових і електронних документів, рівень захищеності персональних даних, доступність документів для працівників та трудомісткість процесів. За кожним критерієм здійснюється оцінювання за п'ятибальною шкалою, що дозволяє зафіксувати загальний стан документообігу та визначити найуразливіші ділянки.

Третім етапом є аналіз електронного документообігу та його потенціалу для оптимізації роботи ЦНСП. Оскільки частина документації КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради ведеться у вигляді електронних журналів, шаблонів документів, електронної пошти, цифрових форм звітності та інших інструментів, доцільним є моделювання сучасної системи електронного документообігу. У дослідженні розглядається можливість використання хмарних платформ (Google Workspace, Microsoft 365), систем цифрових форм (Google Forms), канбан-дошок (Trello, Jira).

Четвертим етапом є порівняльний аналіз паперового та електронного документообігу на основі моделювання. У цьому етапі визначаються переваги та недоліки кожного підходу, проводиться оцінювання рівня дублювання документів, визначаються елементи, які доцільно переводити у цифровий формат, а також окреслюються можливості автоматизації окремих процесів – наприклад, реєстрації вхідної кореспонденції, контролю строків виконання, формування звітів та обліку соціальних послуг.

П'ятим етапом методики є імітаційне експертне оцінювання, що дозволяє формалізувати висновки щодо ефективності документообігу. Для цього формуються умовні групи оцінювання, які моделюють думку трьох категорій працівників: адміністрації, фахівців із соціальної роботи та соціальних робітників. Кожна група здійснює оцінювання за визначеними критеріями, що дозволяє визначити загальний індекс ефективності та ключові проблемні зони.

Таким чином, методика дослідження ефективності документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради поєднує структурний аналіз, моделювання, критерійне оцінювання, елементи електронної аналітики та графічну візуалізацію. Такий підхід забезпечує комплексність дослідження, дозволяє оцінити реальний стан документообігу та обґрунтувати рекомендації щодо його удосконалення в умовах цифрової трансформації соціальної сфери.

3.2. Результати аналізу документообігу

У процесі дослідження ефективності документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради було проведено структурно-функціональний аналіз чинної системи документування управлінських і соціальних процесів. Аналіз засвідчив, що документообіг формується як багаторівнева система, у межах якої взаємодіють адміністрація, відділення соціальної роботи, відділення соціальних послуг за місцем проживання, відділення натуральної та грошової допомоги та бухгалтерська служба. Кожен підрозділ формує власний масив документації, що зумовлює складну структуру внутрішніх інформаційних потоків. Як видно з табл. 3.1, найбільший обсяг документів припадає на відділення соціальної роботи, де здійснюється прийом звернень громадян, оцінювання потреб, формування індивідуальних планів та ведення соціальних випадків. Документація цього підрозділу характеризується високою частотою оновлення, значним обсягом персональних даних та необхідністю багатоетапного погодження, що суттєво впливає на тривалість документного циклу.

**Структурно-функціональна характеристика документообігу КЗ «ЦНСП»
Остерської міської ради**

Структурний підрозділ	Основні види документів	Характер документації	Основні етапи опрацювання
Адміністрація	Вхідна та вихідна кореспонденція, накази з основної діяльності, кадрові документи, службові записки	Управлінська, організаційно-розпорядча	Реєстрація → резолюція → передача виконавцю → контроль → архівування
Відділення соціальної роботи	Заяви громадян, оцінки потреб, індивідуальні плани, соціальні кейси, акти обстеження	Соціально-адміністративна, персоніфікована	Формування → погодження → затвердження → зберігання
Відділення соціальних послуг за місцем проживання	Журнали обліку візитів, акти надання послуг, щоденні облікові форми, звіти	Облікова, операційна	Заповнення → узагальнення → передача до бухгалтерії → зберігання
Відділення натуральної та грошової допомоги	Відомості видачі допомоги, рішення про надання підтримки, акти отримання	Фінансово-соціальна	Формування → погодження → затвердження → звітування
Бухгалтерська служба	Фінансова звітність, платіжні документи, кошториси, акти списання	Фінансова, звітна	Опрацювання → контроль → звітування → архівування

Джерело: автором складено самостійно

Для наочного відображення навантаження на структурні підрозділи КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради доцільно використати кругову діаграму (рис. 3.1.), яка демонструє орієнтовний розподіл документообігу між основними відділеннями ЦНСП:



Рис. 3.1. Орієнтовний розподіл документообігу між структурними підрозділами КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради

Джерело: складено автором на основі структурно-функціонального аналізу табл. 3.1

Адміністративний підрозділ виконує центральну координуючу роль у системі документообігу. Саме тут здійснюється реєстрація вхідної кореспонденції, накладення резолюцій та контроль строків виконання. Як показано в табл. 3.1, через адміністрацію проходять практично всі основні види управлінських документів, що робить цей етап ключовим, але водночас найбільш навантаженим і потенційно проблемним з точки зору оперативності.

Документообіг відділення соціальних послуг за місцем проживання має переважно обліковий характер і пов'язаний із фіксацією фактично наданих послуг. Аналіз засвідчив, що значна частина таких документів ведеться у паперовому форматі, а їх узагальнення для звітності потребує додаткового часу. Як видно з табл. 3.1, саме в цьому підрозділі спостерігається найбільша частка щоденних повторюваних документів (журнали, акти, облікові відомості), що створює ризики дублювання інформації.

Відділення натуральної та грошової допомоги формує документи, пов'язані з прийняттям рішень про надання матеріальної підтримки та її облік. Ці документи мають чітко регламентований характер і потребують обов'язкового погодження з бухгалтерською службою. Як видно з табл. 3.1,

багатоступеневість погодження фінансово пов'язаних документів подовжує загальний цикл їх опрацювання.

Бухгалтерська служба використовує переважно електронні засоби ведення документації, однак значною мірою залежить від паперових документів, що надходять з інших підрозділів. Це підтверджується даними табл. 3.1, де відображено тісний взаємозв'язок бухгалтерських документів із актами, відомостями та наказами, сформованими іншими структурними одиницями.

Оцінювання ефективності окремих етапів руху документів показало, що найбільш проблемними є стадії погодження та затвердження. Як видно з табл. 3.2, саме на цих етапах фіксується найбільша тривалість опрацювання та підвищений ризик затримок, пов'язаних із фізичною відсутністю посадових осіб або необхідністю повторного доопрацювання документів.

Таблиця 3.2

Оцінка ефективності етапів руху документів у КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради

Етап руху документа	Характеристика етапу	Основні проблеми	Рівень ефективності
Реєстрація документів	Фіксація вхідної/вихідної кореспонденції у журналах та електронних формах	Паралельне паперове й електронне ведення	Середній
Резолюція керівника	Визначення виконавця та строків виконання	Залежність від фізичної присутності керівника	Середній
Виконання документів	Опрацювання документів відповідними підрозділами	Високе навантаження на працівників	Низький–середній
Погодження та затвердження	Узгодження між підрозділами, підписання	Багатоступеневість, затримки	Низький
Зберігання та архівування	Формування справ, зберігання паперових та електронних документів	Обмежені архівні ресурси, ризики доступу	Середній

Джерело: автором складено самостійно

Крім того, результати, наведені в табл. 3.2, свідчать про наявність паралельного паперового та електронного ведення документації, що негативно впливає на загальну ефективність документообігу. Дублювання інформації збільшує навантаження на працівників і підвищує ймовірність розбіжностей між різними версіями одного документа. Таким чином, структурно-функціональний аналіз, узагальнений у табл. 3.1 та 3.2, засвідчив, що існуюча система документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради є функціонально придатною, проте характеризується надмірною паперовізацією, складністю погоджувальних процедур та недостатньою інтеграцією електронних інструментів.

Другим етапом дослідження є критеріальне оцінювання ефективності документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради. Його метою є кількісна та якісна фіксація стану документних процесів і виявлення проблемних елементів системи. Для цього було сформовано набір критеріїв, репрезентативних для діяльності соціальних установ, зокрема: швидкість обробки документів, рівень автоматизації процесів, узгодженість взаємодії між структурними підрозділами, стандартизованість форм документів, ступінь дублювання паперових і електронних носіїв, рівень захищеності персональних даних, доступність документів для працівників та трудомісткість документних процедур.

Оцінювання здійснювалося за п'ятибальною шкалою, де 1 бал відповідає низькому рівню ефективності, а 5 балів – оптимальному функціонуванню. Такий підхід дозволив узагальнити результати аналізу, порівняти окремі аспекти документообігу між собою та визначити найбільш уразливі ділянки, що потребують першочергового вдосконалення. Отримані результати стали підґрунтям для подальшого формування практичних рекомендацій щодо оптимізації документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Критеріальна оцінка ефективності документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради

Критерій оцінювання	Зміст критерію	Оцінка (1–5)
Швидкість обробки	Час від реєстрації до	3

документів	завершення опрацювання документа	
Рівень автоматизації	Використання електронних журналів, форм, систем	2
Узгодженість між підрозділами	Чіткість взаємодії та передачі документів	3
Стандартизованість форм	Наявність уніфікованих шаблонів документів	4
Дублювання паперових і електронних документів	Паралельне ведення документації	2
Захист персональних даних	Дотримання вимог конфіденційності та безпеки	3
Доступність документів для працівників	Оперативний доступ до необхідної інформації	3
Трудомісткість процесів	Обсяг часу та зусиль на ведення документації	2

Джерело: складено автором самостійно

Для узагальнення результатів критеріального оцінювання та їх наочного представлення побудовано стовпчикову діаграму, яка відображає рівень ефективності основних параметрів документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради (рис. 3.2).

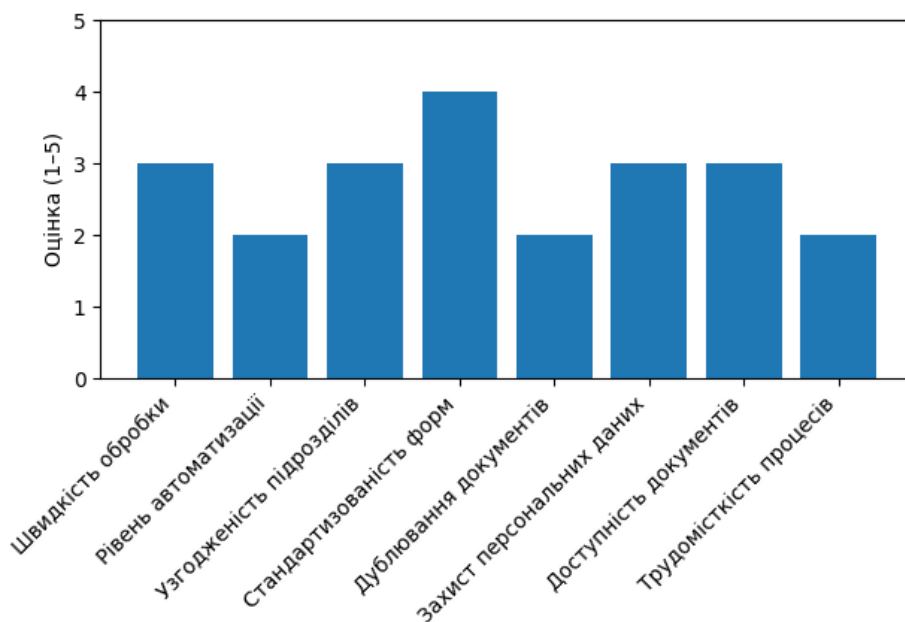


Рис. 3.2. Критеріальна оцінка ефективності документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради

Джерело: складено автором на основі табл. 3.3

Результати критеріального оцінювання, наведені в табл. 3.3 та відображені на рис. 3.2, свідчать про середній рівень ефективності системи документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради. Найвищу оцінку отримав показник стандартизованості форм документів (4 бали), що підтверджує наявність уніфікованих шаблонів актів, індивідуальних планів, журналів обліку та звітної документації, розроблених відповідно до вимог чинного законодавства та державних стандартів. Водночас найбільш проблемними виявилися критерії рівня автоматизації, ступеня дублювання документації та трудомісткості процесів, які отримали по 2 бали. Це свідчить про значну залежність установи від паперового документообігу та паралельне ведення паперових і електронних форм, що призводить до додаткового навантаження на працівників і зниження оперативності роботи. Середній рівень (3 бали) зафіксовано за показниками швидкості обробки документів, узгодженості між підрозділами, захищеності персональних даних і доступності документів. Це означає, що система функціонує стабільно, проте має потенціал для вдосконалення, зокрема за рахунок розширення електронного документообігу, автоматизації контролю строків виконання та зменшення кількості ручних операцій.

Таким чином, результати оцінювання підтверджують висновки структурно-функціонального аналізу щодо необхідності подальшої цифровізації документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради. Виявлені слабкі місця формують основу для розроблення практичних рекомендацій, які будуть запропоновані у підрозділі 3.3 з метою підвищення ефективності управління документними процесами та якості надання соціальних послуг.

У межах третього етапу дослідження здійснено аналіз використання електронного документообігу в діяльності КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради та оцінено його потенціал для оптимізації управлінських і виконавчих процесів. Встановлено, що на практиці електронні інструменти застосовуються фрагментарно та не утворюють єдиної інтегрованої системи. Основними цифровими засобами є електронна пошта для службового листування,

електронні шаблони документів (формати MS Word, MS Excel), окремі електронні журнали обліку та цифрові форми звітності, які використовуються паралельно з паперовими носіями.

Аналіз показав, що наявні електронні інструменти виконують допоміжну функцію та не забезпечують повного циклу електронного документообігу – від створення документа до його погодження, затвердження, контролю виконання та архівування. Унаслідок цього зберігається дублювання паперових і електронних документів, що збільшує трудомісткість процесів і навантаження на працівників. Водночас використання електронних шаблонів і цифрових журналів уже позитивно впливає на стандартизацію документів та зменшення кількості технічних помилок. З метою визначення потенціалу оптимізації документообігу змодельовано можливість впровадження сучасної електронної системи на базі доступних і поширених цифрових рішень (рис. 3.3).

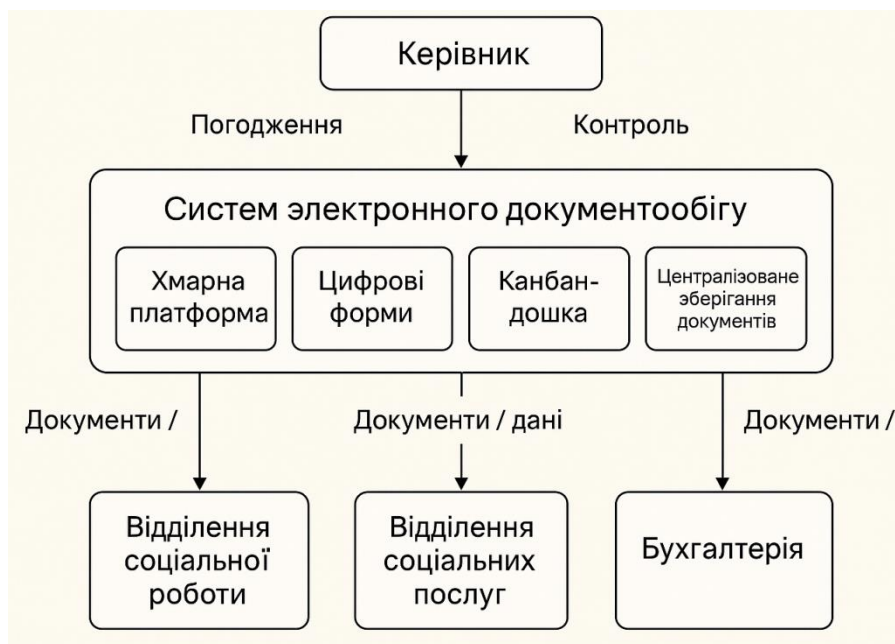


Рис. 3.3. Модель оптимізованого електронного документообігу в КЗ
«ЦНСП» Остерської міської ради

Джерело: складено автором самостійно

Зокрема, використання хмарних платформ Google Workspace або Microsoft 365 дозволило б організувати централізоване зберігання документів, спільний доступ працівників до актуальних версій файлів, контроль змін та

захист інформації. Застосування цифрових форм (Google Forms) є доцільним для реєстрації звернень громадян, внутрішніх заяв і первинного збору даних, що скоротило б час опрацювання інформації та мінімізувало ручне введення. Дослідження також підтвердило доцільність використання інструментів візуального управління завданнями (канбан-дошок типу Trello або Jira) для контролю руху документів між підрозділами. Такі інструменти дозволяють відстежувати статус документа в режимі реального часу, фіксувати відповідальних осіб і строки виконання, що особливо важливо для соціальних установ із високим документообігом.

Четвертим етапом методики є порівняльний аналіз паперового та електронного документообігу на основі моделювання процесів документування в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради. У межах цього етапу здійснено зіставлення чинної паперової системи документообігу з моделлю оптимізованого електронного документообігу, запропонованою в попередніх етапах дослідження. Результати аналізу засвідчили, що паперовий документообіг забезпечує формальну відповідність нормативним вимогам, однак характеризується високою трудомісткістю, значними часовими витратами на оформлення й погодження документів, а також ризиками втрати інформації та порушення конфіденційності персональних даних (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

**Порівняльна характеристика паперового та електронного документообігу в КЗ
«ЦНСП» Остерської міської ради**

Критерій порівняння	Паперовий документообіг	Електронний документообіг
Швидкість обробки документів	Низька – значні часові витрати на реєстрацію, погодження та фізичну передачу документів.	Висока – оперативна реєстрація, передача та обробка документів у цифровому середовищі.
Трудомісткість процесів	Висока – потребує багато ручної роботи, повторного заповнення форм.	Нижча – автоматизація окремих операцій зменшує навантаження на працівників.
Контроль строків виконання	Ускладнений, здійснюється вручну або за допомогою журналів.	Автоматизований контроль строків і нагадування про дедлайни.
Ризик дублювання інформації	Високий – через паралельне ведення копій та журналів.	Низький – єдина база даних мінімізує повторення

		інформації.
Збереження та пошук документів	Потребує фізичного архіву, пошук є тривалим.	Централізоване зберігання, швидкий пошук за параметрами.
Захист персональних даних	Підвищені ризики несанкціонованого доступу до паперових носіїв.	Можливість обмеження доступу, використання паролів і журналів дій.
Гнучкість та доступність	Обмежена – доступ можливий лише у робочий час і в приміщенні установи.	Висока – доступ до документів можливий дистанційно для уповноважених осіб.
Витрати на обслуговування	Постійні витрати на папір, друк, зберігання.	Зменшення матеріальних витрат у довгостроковій перспективі.
Відповідність цифровій трансформації	Не відповідає сучасним вимогам цифровізації.	Повністю узгоджується з курсом цифрової трансформації соціальної сфери.

Джерело: складено автором самостійно

Модель електронного документообігу (рис. 3.3) демонструє переваги з точки зору оперативності та керованості процесів, зокрема за рахунок автоматизації реєстрації вхідної кореспонденції, контролю строків виконання, централізованого зберігання документів і формування звітності. Встановлено, що паралельне ведення паперових і електронних документів призводить до дублювання інформації та додаткового навантаження на працівників. За результатами порівняльного аналізу визначено процеси, доцільні для першочергової цифровізації, зокрема реєстрацію звернень, внутрішню службу кореспонденцію, контроль виконання доручень та формування звітності. Водночас документи, що потребують особистого підпису отримувачів соціальних послуг, доцільно зберігати у змішаному форматі.

Таким чином, четвертий етап дослідження підтвердив доцільність поетапного переходу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради до електронного документообігу як ефективного інструмента оптимізації управлінських і соціальних процесів.

П'ятим етапом методики дослідження є імітаційне експертне оцінювання ефективності документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради, метою якого є формалізація результатів попередніх аналітичних етапів та

узагальнення висновків щодо функціонування системи документування. Застосування імітаційного підходу зумовлене відсутністю можливості проведення реального експертного опитування та водночас відповідає практиці наукових досліджень у сфері управління й соціальних послуг.

У межах цього етапу змодельовано умовні групи експертного оцінювання, які відображають позиції трьох ключових категорій працівників КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради: адміністрації, фахівців із соціальної роботи та соціальних робітників. Такий підхід дозволяє врахувати специфіку сприйняття документообігу на різних управлінських і виконавчих рівнях, оскільки кожна з груп безпосередньо залучена до документних процесів, але виконує різні функції та стикається з різними проблемами. Оцінювання здійснювалося за тими самими критеріями, що були використані під час критеріального аналізу (табл. 3.3), а саме: швидкість обробки документів, рівень автоматизації, узгодженість між підрозділами, стандартизованість форм, ступінь дублювання паперових і електронних документів, рівень захищеності персональних даних, доступність документів та трудомісткість процесів. Кожен критерій оцінювався за п'ятибальною шкалою, що дало змогу порівняти уявну оцінку ефективності з позицій різних груп працівників.

Результати імітаційного експертного оцінювання показали, що найвищі оцінки документообіг отримує з боку адміністрації, що пояснюється наявністю регламентованих процедур, уніфікованих форм та загальної керованості процесів. Водночас фахівці із соціальної роботи та соціальні робітники демонструють нижчий рівень оцінювання, особливо за критеріями автоматизації, дублювання документації та трудомісткості процесів. Це свідчить про те, що найбільше навантаження та практичні труднощі зосереджені саме на виконавчому рівні (табл. 3.5).

**Імітаційна експертна оцінка ефективності документообігу КЗ «ЦНСП»
Остерської міської ради**

Критерій оцінювання	Адміністрація	Фахівці із соціальної роботи	Соціальні робітники	Середнє значення
Швидкість обробки документів	4	3	2	3,0
Рівень автоматизації	3	2	2	2,3
Узгодженість між підрозділами	4	3	3	3,3
Стандартизованість форм	4	4	3	3,7
Дублювання паперових і електронних документів	2	2	2	2,0
Захист персональних даних	4	3	3	3,3
Доступність документів для працівників	3	3	2	2,7
Трудомісткість процесів	2	2	1	1,7
Інтегральний рівень ефективності	3,3	2,8	2,3	2,8

Джерело: складено автором самостійно

Для узагальнення результатів імітаційного експертного оцінювання та наочного відображення загального рівня ефективності документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради побудовано підсумкову діаграму (рис. 3.4), яка відображає інтегральну оцінку стану документних процесів з урахуванням думки різних категорій працівників.

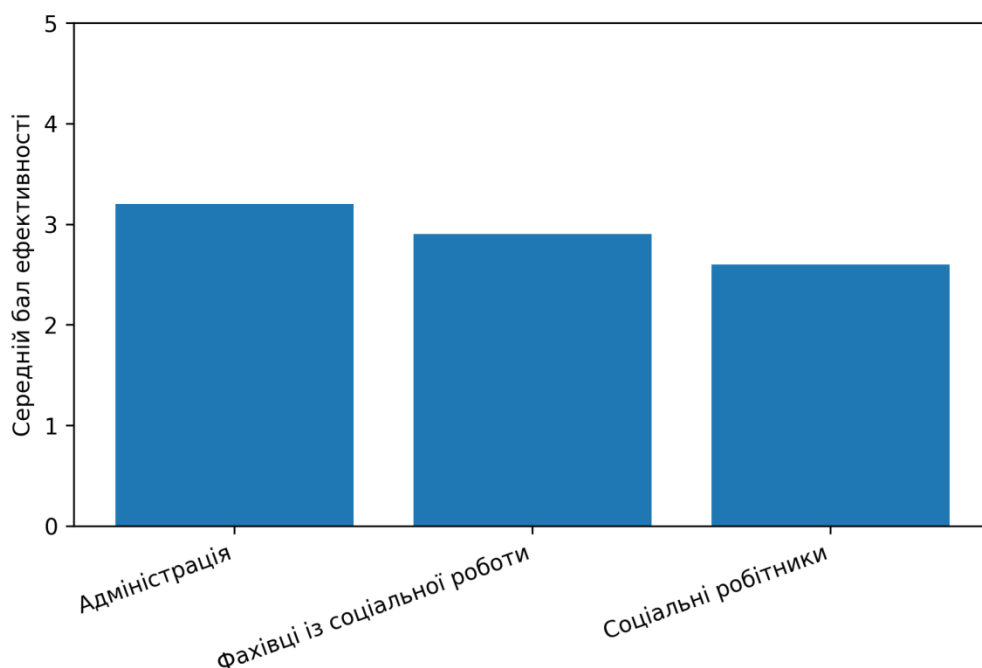


Рис. 3.4. Підсумкова оцінка ефективності документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради за результатами імітаційного експертного оцінювання
Джерело: складено автором самостійно

Результати імітаційного експертного оцінювання, наведені в табл. 3.5 та узагальнені на рис. 3.4, свідчать про відмінності у сприйнятті ефективності документообігу різними категоріями працівників КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради. Найвищий рівень оцінювання зафіксовано з боку адміністрації (3,3), що пояснюється більшою керованістю документних процесів на управлінському рівні. Натомість фахівці із соціальної роботи та соціальні робітники оцінили ефективність документообігу нижче (2,8 та 2,3 відповідно), що відображає високе навантаження, дублювання документації та недостатній рівень автоматизації на виконавчому рівні. Середній інтегральний показник ефективності (2,8) підтверджує висновок про середній рівень функціонування системи документообігу з чітко окресленими напрямками для її подальшого вдосконалення.

Узагальнення експертних оцінок дозволило сформулювати умовний інтегральний показник ефективності документообігу, який підтверджує середній рівень функціонування системи з вираженим потенціалом до

вдосконалення. Основними проблемними зонами, які повторюються в оцінках усіх груп, є паралельне паперове й електронне ведення документації, складність погоджувальних процедур та недостатній рівень автоматизованого контролю строків виконання документів. Таким чином, імітаційне експертне оцінювання підтвердило результати структурно-функціонального, критеріального та порівняльного аналізів і засвідчило необхідність системного переходу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради до інтегрованого електронного документообігу.

Таким чином, у результаті проведеного аналізу встановлено, що система документообігу КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради є функціонально дієвою, однак характеризується середнім рівнем ефективності. Документообіг має багаторівневу структуру, значний обсяг паперової документації та складні погоджувальні процедури, що особливо відчутно на виконавчому рівні. Структурно-функціональний, критеріальний, порівняльний та імітаційний експертний аналізи підтвердили наявність дублювання паперових і електронних документів, недостатній рівень автоматизації та високу трудомісткість процесів. Водночас система має чітко визначені регламенти, стандартизовані форми та потенціал для цифрової трансформації, що створює підґрунтя для розроблення практичних рекомендацій з удосконалення документообігу.

3.3. Рекомендації щодо впровадження сучасних інструментів електронного документообігу

На основі результатів структурно-функціонального, критеріального та імітаційного експертного аналізів доцільним є поетапне впровадження сучасних інструментів електронного документообігу в діяльність КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради. Вважаємо, що основною метою таких змін має стати підвищення оперативності обробки документів, зменшення трудомісткості процесів, мінімізація дублювання паперових і електронних носіїв та посилення

захисту персональних даних отримувачів соціальних послуг. Запропоновані рекомендації ґрунтуються на принципах доцільності, поетапності та адаптації до ресурсних можливостей соціальної установи.

Першочерговим напрямом удосконалення є створення єдиного електронного середовища для зберігання та обробки документів. Для цього доцільно використовувати хмарні платформи на кшталт Google Workspace або Microsoft 365, які дозволяють організувати централізоване сховище документів, забезпечити спільний доступ працівників до актуальних версій файлів, контролювати внесення змін та обмежувати доступ відповідно до посадових повноважень. Такий підхід значно зменшить ризики втрати документів і спростить їх пошук.

Важливим кроком є цифровізація процесу реєстрації звернень громадян та внутрішньої кореспонденції. Використання електронних форм (наприклад, Google Forms або аналогічних інструментів) дозволить автоматизувати первинний збір інформації, фіксацію дат надходження документів і формування реєстрів звернень. Це скоротить час на ручну обробку даних та забезпечить прозорість руху документа з моменту його надходження до завершення опрацювання.

Для підвищення ефективності контролю виконання документів доцільним є впровадження інструментів візуального управління завданнями, зокрема канбан-дошок типу Trello або Jira. Такі інструменти дозволяють відображати етапи руху документа в режимі реального часу, фіксувати відповідальних виконавців і строки виконання, а також оперативно виявляти «вузькі місця» в документообігу. Це особливо актуально для координації роботи між структурними підрозділами ЦНСП.

Окремої уваги потребує поступовий перехід до електронного погодження та затвердження документів. Використання кваліфікованого електронного підпису (КЕП) для внутрішніх управлінських документів, наказів і звітності дозволить скоротити тривалість погоджувальних процедур, зменшити залежність від фізичної присутності керівника та прискорити прийняття

управлінських рішень. Водночас документи, що потребують підписів отримувачів соціальних послуг, доцільно тимчасово зберігати у змішаному форматі.

З метою зменшення дублювання документації рекомендовано уніфікувати електронні шаблони документів і закріпити їх використання у внутрішніх інструкціях з діловодства. Єдині цифрові форми актів, індивідуальних планів, журналів обліку та звітів сприятимуть підвищенню якості документування, зменшенню кількості технічних помилок і спрощенню передачі інформації між підрозділами.

Важливим елементом упровадження електронного документообігу є підвищення цифрової компетентності працівників КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради. Доцільно організувати короткострокові внутрішні навчання або інструктажі щодо роботи з електронними платформами, цифровими формами та правилами захисту персональних даних. Це сприятиме зменшенню опору змінам і підвищенню ефективності використання нових інструментів на практиці.

Отже, впровадження сучасних інструментів електронного документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради має здійснюватися поетапно, з урахуванням специфіки соціальної роботи та нормативних обмежень. Реалізація запропонованих рекомендацій дозволить оптимізувати документні процеси, знизити навантаження на працівників, підвищити прозорість управління та якість надання соціальних послуг, що відповідає загальнодержавному курсу цифрової трансформації соціальної сфери України.

Висновки до Розділу 3

У межах цього розділу було здійснено комплексне практичне дослідження ефективності документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради на основі поєднання структурно-функціонального аналізу, критеріального оцінювання, моделювання електронного документообігу, порівняльного аналізу

паперових і цифрових процесів та імітаційного експертного оцінювання. Отримані результати засвідчили, що чинна система документообігу є функціонально придатною та відповідає нормативним вимогам, однак характеризується середнім рівнем ефективності, високою трудомісткістю, складністю погоджувальних процедур і значною залежністю від паперових носіїв. Найбільш проблемними виявилися етапи погодження та затвердження документів, рівень автоматизації процесів і дублювання паперової та електронної документації, що особливо негативно позначається на роботі виконавчого персоналу.

Проведене моделювання та імітаційне експертне оцінювання підтвердили наявність значного потенціалу для оптимізації документообігу шляхом впровадження сучасних електронних інструментів. Запропоновані в розділі рекомендації щодо використання хмарних платформ, цифрових форм, інструментів візуального управління та електронного підпису обґрунтовано як доцільні та реалістичні для поетапної реалізації в умовах діяльності соціальної установи. Реалізація цих заходів сприятиме зменшенню навантаження на працівників, підвищенню прозорості та керованості документних процесів, скороченню строків опрацювання документів і загальному підвищенню якості надання соціальних послуг, що відповідає сучасним вимогам цифрової трансформації соціальної сфери України.

ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі здійснено комплексне дослідження організації документообігу в Центрі надання соціальних послуг як ключового елемента управлінської та соціальної діяльності установи. У ході роботи досягнуто поставленої мети – проаналізовано чинну систему документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради, оцінено її ефективність та обґрунтовано напрями удосконалення з урахуванням сучасних цифрових технологій і нормативно-правових вимог. КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради здійснює свою діяльність відповідно до Положення про заклад, затвердженого рішенням органу місцевого самоврядування, має статус юридичної особи та реалізує повноваження у сфері соціальних послуг за місцем проживання громадян.

Проаналізовано науковий стан розробки проблеми організації діловодства та документообігу. Узагальнення праць українських і зарубіжних дослідників засвідчило, що документообіг розглядається як інтегрована система управління інформаційними потоками, яка поєднує організаційні, правові та технологічні компоненти. Встановлено, що сучасні наукові підходи орієнтовані на цифрову трансформацію діловодства, автоматизацію процесів та підвищення прозорості управління, що є особливо актуальним для установ соціального захисту населення.

Проаналізовано нормативно-правове забезпечення документообігу в закладах соціальної сфери та охарактеризовано документ як основний елемент діловодства. Визначено, що діяльність Центрів надання соціальних послуг регламентується комплексом законів України, державних стандартів і підзаконних актів, які встановлюють вимоги до створення, обробки, зберігання та захисту документованої інформації. Особливу роль відіграють норми щодо електронних документів і захисту персональних даних, що формують правове підґрунтя для цифровізації документообігу.

У процесі дослідження методів, джерельної бази та інформаційних ресурсів доведено доцільність застосування системного підходу до аналізу

документообігу. Поєднання структурно-функціонального, порівняльного та документознавчого аналізу дозволило розглядати документообіг ЦНСП як цілісну систему, що забезпечує управлінські, соціальні та фінансові процеси установи. Використання внутрішніх регламентів і практичних матеріалів Центру надало дослідженню прикладного характеру.

Аналіз організації документообігу в КЗ «ЦНСП» Остерської міської ради засвідчив, що система функціонує як багаторівнева структура з розгалуженими внутрішніми інформаційними потоками між адміністрацією, відділеннями соціальної роботи, соціальних послуг за місцем проживання, натуральної та грошової допомоги і бухгалтерською службою. Водночас встановлено, що документообіг значною мірою зберігає паперову форму, що призводить до ускладнення погоджувальних процедур, дублювання інформації та збільшення тривалості опрацювання документів.

У межах оцінювання рівня розвитку електронного документообігу та виявлення проблем існуючої системи встановлено, що електронні інструменти використовуються фрагментарно та не утворюють єдиної інтегрованої системи. Найбільш проблемними визначено етапи погодження та затвердження документів, паралельне паперове й електронне ведення обліку, а також обмежений рівень автоматизації контролю строків виконання та формування звітності.

Розроблена методика дослідження ефективності документообігу дозволила кількісно та якісно оцінити стан документних процесів у ЦНСП. Критеріальне та імітаційне експертне оцінювання засвідчило середній рівень загальної ефективності документообігу, при цьому найбільш уразливими виявилися критерії автоматизації, узгодженості між підрозділами та мінімізації дублювання документів. Отримані результати підтвердили необхідність системної цифрової модернізації документообігу.

У результаті дослідження запропоновано комплекс практичних рекомендацій щодо впровадження сучасних інструментів електронного документообігу, зокрема використання хмарних платформ, цифрових форм,

електронних журналів та інструментів контролю виконання документів. Реалізація запропонованих заходів сприятиме оптимізації внутрішніх процесів, скороченню часових витрат, підвищенню прозорості та якості управління, а також адаптації діяльності Центрів надання соціальних послуг до сучасних вимог цифрової трансформації публічного управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабій І. В. Основи діловодства : навчально-методичне видання для курсантів та студентів 2-3 курсів. Львів : СПОЛОМ, 2020. 76 с. URL: <https://books.ldubgd.edu.ua/index.php/ed/catalog/download/116/80/354-1?inline=1> (дата звернення: 03.12.2025).
2. Верительник С. Діловодство та документообіг: електронний навчальний посібник. Київ: МДУ, 2024. URL: https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/6040/2/veritelnik_dilov_t_a_dokum.pdf (дата звернення: 03.12.2025).
3. Діловодство і документація : навчально-методичний посібник / Державний вищий навчальний заклад “Українська академія банківської справи Національного банку України” ; уклад. П. О. Добродумов. Суми : ДВНЗ “УАБС НБУ”, 2014. 209 с. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/1_1582_99961501.pdf (дата звернення: 03.12.2025).
4. ДСТУ 2732:2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=68311 (дата звернення: 03.12.2025).
5. ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації». URL: <https://www.kdu.edu.ua/Documents/DSTU41632020v1.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).
6. Єдина інформаційна система соціальної сфери (ЄІССС). URL: <https://www.msp.gov.ua/e-servisy/yeiss> (дата звернення: 10.12.2025).
7. Золотарьова І. О. Автоматизація документообігу. Навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. 169 с. URL: <https://repository.hneu.edu.ua/> (дата звернення: 03.12.2025).
8. Карпенко М. Ю. Електронний документообіг у професійній діяльності : конспект лекцій для студентів усіх форм навчання освітнього рівня «бакалавр» спеціальностей 126 – Інформаційні системи та технології, 151 – Автоматизація та комп’ютерно-інтегровані технології / М. Ю. Карпенко ;

- Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2020. 67 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/56055/1/2020%20%D1%80%D0%B5%D0%BF%20128%D0%9B-122-%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%95%D0%94%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%94-3%D0%BA-%D1%81.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).
9. Карпенко О. О. Документологія : навч. посіб. 2-ге вид., випр. та допов. Харків : Нац. аерокосм.ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харків. авіац. ін-т», 2023. 48 с. URL: <https://dspace.library.khai.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/5064/Karpenko.pdf?isAllowed=y&sequence=1> (дата звернення: 03.12.2025).
- 10.Корольок Т. М. Стан та тенденції розвитку організації документообігу в інформаційній системі управління підприємством. *Галицький економічний вісник*. Тернопіль : ТНТУ, 2020. Том 6. № 67. С. 79–89. URL: <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/67/914.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).
- 11.Кудлай В. О. Сучасний стан розвитку термінології документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2011. № 1. С. 27-35. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2011_1_5 (дата звернення: 03.12.2025).
- 12.Палеха Ю. І. Організація сучасного діловодства: Навч. посібник. Кондор, 2007. 194 с. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/1_1294_51446278.pdf (дата звернення: 03.12.2025).
- 13.Положення про Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Остерської міської ради. URL: https://rada.info/upload/users_files/04061754/901a2ab8a47f50811c521c1d8a33d9fc.pdf (дата звернення: 10.12.2025).
- 14.Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 03.12.2025).

15. Про захист персональних даних: Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 03.12.2025).
16. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 03.12.2025).
17. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 03.12.2025).
18. Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних, та про скасування Директиви 95/46/ЄС (General Data Protection Regulation) : Регламент; Європарламент від 27.04.2016 № 2016/679. EUR-Lex – Official Journal of the European Union. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (дата звернення: 03.12.2025)
19. Українське документознавство (1991–2011) : бібліогр. покажч. / упоряд. М. С. Слободяник та ін. ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2012. 176 с. URL: <https://nlu.org.ua/storage/files/d-91-11.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).
20. Центр надання соціальних послуг Остерської міської ради. Офіційний сайт. URL: <https://osterska-gromada.gov.ua/teritorialnij-centr-socialnogo-obslugovuvannya-16-13-04-04-01-2021/> (дата звернення: 10.12.2025).
21. Швецова-Водка Г. М. Документознавство : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 398 с. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/l_1296_45107204.pdf (дата звернення: 03.12.2025).
22. Agu P. C., Njoku E. E., Umaru S. та ін. «Records Management and Organizational Performance». *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, Vol. 2, No. 2 (2022). URL: https://www.researchgate.net/publication/359116507_Records_Management_and_Organizational_Performance (дата звернення: 03.12.2025).
23. Buckland M. Document Theory. *Knowledge Organization*. 2018. Vol. 45, No. 5. P. 425–436. URL:

- https://www.researchgate.net/publication/328546284_Document_Theory (дата звернення: 03.12.2025).
24. Buckland M. K. What is a “document”? *Journal of the American Society for Information Science*. 1997. Vol. 48, No. 9. P. 804–809. URL: https://monoskop.org/images/4/4e/Buckland_Michael_K_1997_What_is_a_Document.pdf (дата звернення: 03.12.2025).
25. ISO 15489-1:2016 Information and documentation – Records management – Part 1: Concepts and principles. International Organization for Standardization. Geneva, 2016. URL: <https://www.iso.org/standard/62542.html> (дата звернення: 03.12.2025).
26. Muntanga E., Bwalya T. Electronic Records Management in Government Departments and Parastatals in Zambia. *Journal of Information Systems and Technology Management*. 2024. URL: https://www.researchgate.net/publication/386596720_Electronic_records_management_in_government_departments_and_parastatals_in_Zambia (дата звернення: 05.12.2025).
27. Oktarina N., Setiawan F. H., Ramadhani S., Zainal R. The Role of Electronic Records Management Systems in Enhancing Accountability in Public Institutions. *International Journal of Public Administration Studies*. 2025. URL: <https://hrcak.srce.hr/file/487789> (дата звернення: 05.12.2025).
28. Saffady W. «Records and Information Management: Fundamentals of Professional Practice». Lanham: Rowman & Littlefield, 2021. 254 p. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi77/0057212.pdf> (дата звернення: 03.12.2025).