

**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ
УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ І МУЗЕЙНО-
ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Дипломна робота

магістра

**на тему: «ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ В ОРГАНАХ
ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І УПРАВЛІННЯ (НА ПРИКЛАДІ ХАРКІВСЬКОЇ
МІСЬКОЇ РАДИ)»**

**Виконала: студентка 2 курсу
магістратури
денної форми навчання
спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»
ВАКУЛЕНКО Діана Валентиніна**

**Науковий керівник:
доктор технічних наук, професор,
зав. кафедри інформаційних технологій
АСЄЄВ Георгій Георгійович**

**Рецензент: СИТНІКОВА Поліна Едуардівна,
канд. техн. наук, доцент кафедри системотехніки
Харківського національного університету
радіоелектроніки**

Харків - 2022

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ОПТИМІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І УПРАВЛІННЯ	7
1.1 Документне забезпечення діяльності органів державної влади.....	7
1.2 Електронний документообіг як спосіб оптимізації документаційних потоків в органах державної влади	10
РОЗДІЛ 2 ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ В ХАРКІВСЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ	17
2.1 Напрями діяльності Харківської міської ради.....	17
2.2 Процедура задоволення звернень громадян.....	20
2.3 Електронний документообіг в Харківській міській раді як спосіб оптимізації діяльності.....	23
ВИСНОВКИ	29
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	30
Додатки	31

ВСТУП

Актуальність теми. На даний час цифрові технології мають великий вплив на розвиток суспільства, оскільки взаємодіють як з промисловим виробництвом так і між людиною, тому світ переходить з реального в віртуальний. Крім того, людство зіткнулось з такою проблемою як епідемія, котра потребує негайної передачі інформації. Тому головне завдання, яке постає перед суспільством - це запровадження інновації чи робити зміни в розвитку технологій для покращення управління, комунікацією та бізнесом.

Це знову ж таки, зумовлює продуктивності роботи працівників, а головне уникає потреба в відтворюванні паперових документів ручним способом, дозволяє економити папір, а головне не потрібно відстежувати в організації за їх рухом. Все це можливо, за умовою наявності електронних систем документообігу. Ці інформаційні системи, немов каталізатор, що дозволяє підвищувати та удосконалювати свій рівень знань. Тож, електронні системи документообігу відіграють важливу роль, оскільки впливають на адміністрування та швидке прийняття управлінських рішень. А в свою чергу, в управлінні потрібно передавати документи, відправляти, одержувати, створювати та зберігати інформацію. Тривалість виконання цих завдань скорочується. Але, на жаль, в Україні, ще не вдосконалилась електронна система, оскільки є певні фактори, які сповільнюють цей процес, хоча робляться певні кроки і відбуваються певні зрушення в цьому напрямі.

В роботі, було розглянуто, що саме заважає в державних органах влади запроваджувати електронні системи. Проводився аналіз, на що, потрібно звернути увагу. Вивчено інформаційну статистику, щодо успіху використання цих систем, а також зроблені певні висновки, з приводу цієї ситуації. Дані поради, що потрібно враховувати перед тим, як автоматизувати документообіг. Тож оптимізація документообігу є актуальною в державних органах влади.

Об'єкт дослідження є система електронного документообігу

Предметом дослідження є система електронного документообігу в органах державної влади і управління.

Мета дипломної роботи полягає в дослідженні систем електронного документообігу в органах державної влади і управління на прикладі Харківської міської ради.

Завдання даної роботи:

1. Провести аналіз документального забезпечення діяльності органів державної влади.
2. Вивчити способи оптимізації електронного документообігу в органах державної влади.
3. Ознайомитись з основними напрямками та процедурами діяльності, які впливають на розвиток впровадження електронного документообігу в Харківській міській раді.
4. Дослідити електронний документообіг та надати рекомендації щодо поліпшення систем електронного документообігу в Харківській міській раді.

Методи дослідження. Для того, щоб зробити дослідження з боку оптимізації електронного документообігу використовувались такі підходи: інформаційний та системний. В ході роботи також вивчались джерела інформації, досліджувались статистичні дані, а також застосовувались синтез та аналіз.

В ході написання роботи були використанні наукові роботи:

«Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади», розглядалось «основне застосування систем електронного документообігу в органах державної влади на центральному та регіональному рівнях» [1]. І. О. Демуз «Документальне забезпечення діяльності державних установ» розглядалось процес документування в управлінській діяльності [2]. «Документне забезпечення управлінської діяльності організацій» розглядалось правила та вимоги до документообігу в управлінні [6].

Питання які висвітлювались в статтях:

«Інноваційний підхід у розвитку електронного формату в публічному управлінні України» розглядалось основні методи та підходи щодо запровадження систем електронного документообігу [13].

К. В. Копняк «Електронний документообіг в публічному управлінні: проблеми впровадження, переваги та перспективи» розглядалось застосування інформаційних технологій в органах державної влади [8].

На всіх інших офіційних джерелах доповнювалась інформація щодо теми дипломної роботи

Дипломна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Обсяг основного тексту становить 33. У вступі обґрунтовується актуальність дослідження; визначається мета та завдання дослідження, об'єкт та предмет; визначаються методи дослідження. У першому розділі досліджена оптимізація документообігу в органах державної влади і управління. У другому розділі розглянуто електронний документообіг на прикладі Харківської міської ради.

Розділ 1 Оптимізація документообігу в органах державної влади і управління

1.1 Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади

Управлінський документ можна охарактеризувати як досвід людського спілкування, який передавався та накопичувався майбутньому поколінню упродовж багатьох років. Знання певних правил з розробки та організації роботи з документами, має важливе значення для регулювання управлінських процесів. Відповідно до визначених повноважень Конституції України, Закону України та Статутами, регулюється управлінська документація системою органів державної влади та місцевого самоврядування.

Верховна Рада України відіграє головну роль в правовому регулюванні документообігу. Згідно з статтею 85 Конституції України, щодо засад визначених внутрішньої політики, визначаються «шляхи прийняття окремих норм та прийняття спеціальних законів у сфері діловодства та архівної справи, що реалізується за допомогою законодавчої бази».

Документаційне забезпечення – це сфера діяльності, що забезпечує організацію роботи з офіційними документами [3]. Документація включає не тільки створення документів, а й організацію, яка з ними працює - організацію документообігу, зберігання та використання документів у поточній роботі. Відповідно до типової інструкції з діловодства здійснюється регулювання порядку та документування адміністративної діяльності роботи з документами від моменту створення або надходження до передачі чи передачі до архіву в державних органах України [4].

Документи, які регулюють основні діловодні процеси:

–правові акти України, розпорядження та укази Президента України, постанови та розпорядження Ради Міністрів України;

–методичні та нормативні документи розроблені Держкомархівом України;

– нормативно-правові документи, розроблені органами законодавчої та виконавчої влади на регіональному рівні;

– розпорядчі, методичні, організаційно-правові документи, що розробляються спеціальним органом місцевого самоврядування.

Основні правила створення службових документів в органах місцевого самоврядування визначені в Державному стандарті України («Державна уніфікована система документації. Основні положення») [3].

Інструкція регулює загальні питання, пов'язані з документуванням адміністративної діяльності; контроль та реєстрація документів, прийом; складання та оформлення офіційних документів, включаючи індексацію, узгодження, датування, засвідчення та адресування документів.

Призначення інструкції полягає в тому, що вона визначає загальне управління та положення, що поширюється на всі офіційні документи, у тому числі створені за допомогою персональних комп'ютерів. Для обробки документальної комп'ютерної інформації, технології повинні відповідати вимогам державних стандартів та настанов. Документи, які мають єдиний вид документації, забезпечують єдність цілі та документують вид управлінської функції чи діяльності в комплексі.

Керівник органу державної влади відповідає за загальний стан роботи з документами, а служба діловодства забезпечує організаційний процес із документацією.

На сьогодні потік документообігу в органах державної влади чималий, тому для підвищення ефективності роботи в управлінні, необхідно поліпшити науково-технічний прогрес в організаційній діяльності діловодних служб.

Така продуктивність посприє:

- 1) структуризації та організації загальних відділів;
- 2) раціональності впровадження технологій діловодства;
- 3) обґрунтування наукових норм працівників діловодних служб;
- 4) чітке розмежування обов'язків та функцій працівників;

5) підвищення кваліфікації особистості та регламентація кількісного складу;

6) організація щодо раціональності робочих місць[5].

Специфіка діловодного процесу полягає в тому, що поєднуються сукупність процедур, які пов'язані між собою, а саме: створення документа, потім надходження його в установу, завершення та відправка. При роботі використовуються такі види документів: вхідна, вихідна та внутрішня документація. «Зокрема, його складовими є: попередній розгляд документів; реєстрація документів; резолюція посадової особи; оформлення документів; датування документів; індексація документів; узгодження документів; засвідчення документів; затвердження документів» [5].

Основний крок до переходу електронних документів, полягає в тому, що всі документи повинні пройти стадії паперової форми (реєстрація проходить у картках та журналах), потім використовувати комп'ютер для електронної реєстрації. Деякі документи повинні бути в паперовій формі, тож змішана форма документообігу призначена саме для таких випадків. Без паперовий вид обігу документів дозволяє виконувати операції вже в електронній формі, а ті документи що потрібні в традиційному вигляді для них використовувати електронний підпис [6].

Отже, процес документування є головним та важливим елементом в роботі державних органів.

1.2 Електронний документообіг як спосіб оптимізації документальних потоків в органах державної влади

Електронний рух документів керується згідно з законодавством України і трактується як сукупність певних послідовних процесів, які потім перевіряються на цілісність. Такий вид документообігу дозволяє створити простір для інформації, що поєднує документи в єдину систему.

Функціональна роль державного управління полягає в прийнятті рішень, зокрема управлінських, які при розробці стають документами. Документальна технічна робота має зазвичай великий обсяг, через це змістовна діяльність публічного управління та діяльність органів влади, перекриває цей процес. Звичайний паперовий документообіг уповільнює процес роботи з документами, оскільки на це витрачаються значні ресурси, наприклад, на роботі канцелярії, які змушені постійно реєструвати вхідні чи вихідні документи, які потім потрібно відправляти поштою чи замовляти кур'єрську доставку. Недолік таких оборотів документів, полягає і в тому, що не має можливості проконтролювати процес реєстрації документів адресатом чи процес отримання з боку відправника. Впровадження електронного документообігу супроводжується із запровадженням сервісного підходу та адміністративним процесом автоматизації регламентів. Щоб використати інноваційний механізм в управлінні, потрібно врахувати економічні витрати, часовий фактор та корупційний ризик. Інформація в публічній сфері управління відіграє важливу роль, бо слугує засобом циркуляції таких видів інформацій: економічна, правова, політична, статистична, наукова та інша, дані яких спочатку збираються, а потім опрацьовуються. Скористатися такою інформацією можуть громадяни, приватний сектор чи адміністрація [7, 8].

Електронний обіг документа в менеджменті завжди використовує сучасні цифрові технології в різних органах виконавчої та державної влади з метою виконання певних процедурних дій, а саме, дозволить зберігати всі документи в надійному сховищі, що при підготовці матеріалів забезпечить

відбір та пошук інформації. Завдяки контролю та прозорості руху документів в електронному середовищі, підвищується якість та ефективність роботи, тому, потрібно, щоб на кожних робочих місцях, де обробляють інформацію запровадити таку систему.

Документи, що ведуться в електронній формі, мають свій порядок і законодавче підґрунтя. Для того, щоб ідентифікувати автора документа в електронній формі, необхідно зробити електронний підпис, що дає змогу надалі засвідчувати електронну накладну.

Технології, що будуть опрацьовувати різні операції з документом необхідні для:

- 1) розпізнання тексту;
- 2) передачі даних;
- 3) сховища електронних документів;
- 4) цифрового підпису (електронний).

Оптимізація документообігу надає такі можливості:

- прокладати оптимальний шлях щодо маршрутизації документів;
- дисциплінувати про строки виконання доручень;
- контролювати діяльність установи та окремих працівників;
- здійснювати швидкий пошук доручень та документів;
- скорочення зайвого часу на реєстрацію та обробку документів [1].

Процес запровадження СЕД в Україні, починають активно використовувати, але ще тільки в окремих містах та незважаючи на це існують певні негативні чинники, які впливають на якість та темпи впровадження.

«За даними ООН у 2008 році Україна посідала 41 місце у рейтингу серед 193 країн за рівнем готовності до електронного уряду за індексом EGDI. У 2010 році – змістилась на 13 позицій нижче, тим самим посівши 54 місце; у 2012 році рейтинг знизився ще на 14 позицій – 68 місце, а 2014 року – спустилась ще на 19 позицій та посіла 87 місце. У 2018 році Україна трохи покращила свої позиції та піднялась на 82 місце; нарешті у 2020 році – 69 місце в світі» (див. у додатку)»[8]. Як бачимо, статистика не завжди була на висо-

кому рівні, тільки за останні два роки відбулися зміни в найкращу сторону, що вплинули на подальше використання саме електронного документообігу в державних установах, підприємствах, організаціях та установах.

Потреба в запровадженні електронних систем полягає не тільки у вирішенні певних задач, а й визначається і тим, що неправильність функціонування внутрішньовідомчих систем тягне за собою неможливість автоматизувати електронні документи міжвідомчого характеру, а також налагодити взаємодію між суб'єктами господарювання та громадянами [8].

Для того, щоб електронна система увійшла в дію, перш за все, необхідно, вирішити певні питання, що стосуються організаційного, технічного та законодавчого характеру, тому що висувуються певні високі вимоги до відомств та міністерств, ніж до звичайних комерційних організацій [8].

Тож, для успішного переходу електронної систему документів, необхідно спочатку автоматизувати системи діловодства та впровадити організаційні засоби колективної роботи. В результаті чого, державні службовці познайомляться з функціями електронного документа, який можна пересилати та контролювати, а головне полегшить технологічне впровадження такого виду документообігу [8].

«У 2018-2019 роках проведені організаційно-технічні заходи щодо підготовки до впровадження СЕД «АСКОД» [8]», яка передбачає відслідковування проходження актів та побудову відповідної аналітики для працівників Секретаріату Кабінету Міністрів. З 2020 року всі законопроекти створюються в єдиній автоматизованій СЕД. Представники усіх трьох суб'єктів законодавчої ініціативи матимуть електронні кабінети в системі та можливість переглядати, створювати, редагувати та погоджувати проекти документів відповідно до повноважень. На електронні документи, створені в єдиній автоматизованій системі, накладається кваліфікований електронний підпис (КЕП)» [8]. Такий підпис захищає та зберігає цілісність документа від спотворення, можна впевнитись в посвідчені особи, яка його підписала, а та-

кож не дає права звільнитись від зобов'язань, які надавались в результаті підпису.

«Важливим кроком для пришвидшення темпів впровадження електронного документообігу в публічному управлінні є прийняття постанови Кабінету Міністрів України, яка передбачає запровадження принципу DigitalbyDefault – «цифрового за замовчуванням» »[8]. Згідно з цим, спосіб реалізації процесу документування буде автоматично визначено електронним. Але для того, щоб впровадження в державному управлінні електронного документа було прискореним, необхідно нормативно-правовим актам спочатку пройти цифрову перевірку. Такі інновації з боку документального управління заохочують адміністрацій та інших установ впроваджувати електронний документ, не тільки для того, щоб ефективність роботи підвищувалась, а й для оптимізації управлінського процесу. Лідируючі міста України, які активно починають працювати над запровадженням СЕД - це Тернопіль, Вінниця та Київ.

Існують певні фактори, які впливають на успішність роботи систем. Фактор сумісності – необхідний для підтримки багатьох серверів для державних адміністрацій. Немало важливий фактор – оновлення, це дозволяє системам працювати безперебійно. Проблема полягає ще в тому, що різні технологічні рішення з роками змінюються, одні оновлюються інші застарівають, тож необхідно щоб система правильно функціонувала[8].

Напрями використання цифрових технологій відбувається у такій послідовності:

- 1) використовувати загальнодоступні тексти, алгоритми та програми;
- 2) використання документних стандартів, інформаційно-локальних мереж;

- 3) використовувати міжвідомчі електронні системи;

- 4) можливе підвищення кваліфікації

Несумнівне, що електронна система має свої позитивні риси:

– всі документи зберігаються в єдиній базі;

- особистий кабінет для документів;
- над документом можливе паралельне виконання різноманітних операцій;
- шаблони для документів єдині;
- процес узгодження та передачі інформації швидкий;
- документ містить історію редагування;
- не витрачається багато паперу;
- документ легко шукається;
- існує електронна підпис;
- документ вміщає мультимедійні дані.

Існує багато систем для запровадження в державних установах. «З українських розробок можна відзначити СЕД Адміністрації Президента України, АСКОД, «Megapolis.Документообіг», «ДОК ПРОФ 2.0», «Атлас ДОК» і «FossDoc». Для автоматизації Центрів надання адміністративних послуг використовуються спеціальні системи: «Трембіта», «Вулик», «Галерея послуг», «АСКОД. Адміністративні послуги», «FossDoc. Автоматизація ЦНАП»» [8].

Електронні системи зазвичай мають позитивний вплив на управління організаційних структур. Але, якщо розглянути проблеми в запровадженні, можливо, що певна категорія людей, а саме віком від 40 років такі інноваційні явища може не оцінити. Є інформаційне дослідження яке показує, що в державних установах працюють багато людей середнього віку. Цей фактор дуже впливає на запровадження електронних систем, оскільки працівник старшого віку курується такими страхами як: втрата роботи, внутрішнє хвилювання, опір змінам. Тож, перед тим як запроваджувати нову систему, необхідно провести інструктаж та наголосити працівникам, що СЕД не поліпшить ефективність роботи та не ускладнить, а навпаки посприятиме швидкому виконанню задач та буде зручним у наданні послуг. Ті хто бояться змін зазвичай мають страх перед технологіями, оскільки більша частина праці ви-

конувалась в традиційному режимі і в такій ситуації виникають труднощі з адаптацією інформаційних технологій [8].

Якщо розглянути негативні сторони електронних систем в експлуатації, можна виділити такі: через технічні збої можлива втрата документів; інша проблема полягає в тому, що необхідно мати знання та навички, а іноді більш високого рівня складності з приводу використання програмного забезпечення. Негативні наслідки можливо подолати, якщо в першому випадку буде встановлена захисна система для документів. А в другому випадку, потрібно проводити службовцям відповідні курси, навчання чи тренінги, які б передавали досвід використання нових технологій. Не менш важливим є і той факт, що для усунення всіх цих проблем потрібно належне фінансування.

Важливо, перед тим, як змінювати систему документообігу слід врахувати певні чинники такі як:

- структурні зміни в організації;
- процеси які будуть впливати на розробку нових інструментів;
- архівна оцифровка записів постійного чи тривалого зберігання;
- залучення персоналу до навчання;
- адміністративні завдання, які будуть спрощуватись та впорядковуватись [8].

Все це зможе полегшити споживачам в доступі необхідної інформації та підвищить прозорість для діяльності органів державної влади.

Отже, документи в органах державної влади відіграють значну роль, тому що саме з них складається організація. В організаційній діяльності вони слугують засобом управління. Документування необхідні в управлінській діяльності саме для того, щоб передавати та фіксувати інформацію. Це документи, що забезпечують виконання завдань управління, збирають обліково-звітні показники, визначають організаційні плани, а також будь-яку іншу інформацію. Саме контроль процесу управління інформатизацією відбувається за допомогою документів. Рішення про виконання управлінської діяльності,

визначення щодо термінів та форм зберігання інформації про документ, має вплив на управлінську ефективність.

Проаналізувавши запровадження електронного документу в Україні, можна сказати, що частина нашої країни працює ще в традиційній формі. Але не зважаючи на це, створюються умови і для електронного виду документа, тобто з використанням і технологічних засобів. Не можна стверджувати, що в державних органах влади не використовуються електронні системи, вони вже існують і працюють, але не на достатньому рівні. Все ж таки є до чого прагнути, тобто доведення електронного документообігу до Європейських стандартів. Тож, потреба полягає в тому, що необхідно досконало вивчати всі ті причини, що зумовлюють сповільнення та запровадження електронних систем документообігу. Що, надалі можливо було запровадити їх у діяльність.

Розділ 2 Електронний документообіг в Харківській міській раді

2.1 Напрями діяльності Харківської міської ради

Харківська міська рада є самостійним структурним підрозділом виконавчих органів, яка виконує повноваження та функції місцевого самоврядування, керується головним законом України та Конституцією.

В межах своєї діяльності Міська рада виконує такі основні функції:

- надає допомогу у вирішенні інформаційних, аналітичних, організаційних, матеріально-технічних питаннях;
- зберігає документи обліку організації;
- узгоджує роботи планів між постійною комісією та міською радою;
- документально допомагає депутатам в організації юридичних та методичних питаннях;
- сприяє виконанню депутатами міської ради своїх повноважень [9].

На правових засадах міська рада у встановленому порядку отримує документи від посадових осіб, необхідні для виконання, також залучає певних фахівців за узгодженням керівництва виконавчих органів, для здійснення і розробки заходів, підготовки нормативних документів, що надійшли, а головне приймає участь у роботі сесії [9].

Апарат міської влади складається зі структури, який в свою чергу, поділяється на юридичний та організаційний. Керівництво апарату відповідальна за не виконанні належно покладенні на неї завдання, тому в своїй діяльності вони слідкують за виконанням всіх доручень [9].

До складу міської ради входять департаменти як один із органів виконавчої влади, що вирішують складні задачі та питання. Всього налічується 32 департаментів [9].

Перелік питань, які надходять від громадян до міської ради:

- 1) промисловість;

- 2) земельні відносини;
- 3) зв'язок та транспорт;
- 4) економічні питання;
- 5) фінанси;
- 6) захист населення;
- 7) праця та прибуток;
- 8) безпека праці;
- 9) безпека здоров'я;
- 10) комунальні питання;
- 11) житло;
- 12) екологічні ресурси;
- 13) охорона правопорядку та дотримання законності;
- 14) гендерна політика та сім'я
- 15) культура та спорт;
- 16) туризм та культурна спадщина;
- 17) освіта та наука;
- 18) інформаційна діяльність;
- 19) політика (діяльність Верховної Ради та Президента України)
- 20) діяльність виконавчих органів влади;
- 21) діяльність місцевих органів влади;
- 22) місцеве самоврядування;
- 23) підприємницька діяльність;
- 24) міжнаціональні та міждержавні відносини
- 25) територіальний устрій.

У своїй діяльності головний відділ діловодства може:

- 1) отримувати від адміністрації міста документи, довідки або інші матеріали, які потребують виконання робіт, зазначених в акті, у порядку, який визначається посадовими особами виконавчого органу;

2) повідомляти голову міської ради про ненадання документів чи матеріалів посадовими особами або органами виконавчої влади на дотримання покладених завдань;

3) узгоджувати залучення всіх посадовців виконавчої влади до підготовки проектів розпоряджень та реалізації чи розбори заходів міської ради, що входять до їх відповідальності.

4) приймати участь у засіданнях міської ради [9].

2.2 Аналіз процедури звернень громадян в Харківській міській раді

Кожен громадянин України має право на особисте звернення. Держава України захищає законні інтереси та права з приводу звернень громадян, оскільки є основним закріпленим законом.

Особистий прийом громадян реалізується в усіх державних установах, крім того керівники можуть допомагати своїм посадовцям у вирішенні питань, що входять до їхньої компетентності.

Згідно з порядком щодо звернення громадян до Харківської міської ради «визначає єдиний порядок обліку, реєстрації, розгляду звернень громадян та юридичних осіб» [10] міської ради.

Порядок має такі складові [10]:

Спочатку відбувається прийом зі звернень громадян фізичних та юридичних осіб. Наступним етапом, є реєстрація самого звернення. Далі відбувається попередній розгляд, після чого відбувається розгляд переданих звернень. Звернення передаються на виконання. Контроль цих звернень. Виконавці розглядають його більш детально, після цього висвітлюють свої пропозиції, тобто відповідають на запит [10].

Прийом звернень громадян фізичних та юридичних осіб

У відповідні підрозділи міського адміністративного органу надходять різні заяви, скарги чи пропозиції від громадян або юридичних осіб, де проходять попередній розгляд. Ці заяви приходять поштою чи від уповноваженої особи, які попередньо оформлюються до чинного законодавства. Скарги мешканців розглядатимуться лише в тому випадку, якщо звернення було визначено до міської ради або до керівників її адміністративних органів [10].

Реєстрація самого звернення

Звернення від громадян, які надійшли у письмовому вигляді, мають бути зареєстровані того ж або наступного дня, необхідно щоб ці надходження

були надіслані до певного часу (16 годин). Якщо це зроблено після назначеної години їх реєструють в журналах чи обліково-контрольних картках [10].

Прийом громадян ведеться на спеціальних носіях таких як: журналах, картках чи на певних системах. Загальний обсяг звернень громадян на особистому прийомі або надходжень заяв, скарг чи пропозицій можливе до 600, що ведеться в реєстраційному журналі [10].

Звернення що розглядаються попередньо

Всі надходження, мають бути обов'язково розглянуті та передані на попередню обробку. Вони розглядаються спеціальними працівниками чи керівниками виконавчих підрозділів [10].

Отже, розгляд потрібен для того, щоб відокремити, які працівники повинні опрацювати дану справу, а також поділ на ті, які потребують першочергово вирішення. Але є такі питання, які не підлягають розгляду, бо не входять до їх повноважень, тому особу повідомляють в термін не більше 5 днів.

Розгляд переданих звернень

Як тільки звернення розглянули їх передають головним посадовим особам для подальшого опрацювання. Важливо, щоб документ був правильно оформлений з відповідними реквізитами, що дасть змогу розглянути документ та передати на виконання [10].

Звернення які перейшли на виконання

Звернення, які відпрацювалися та готові до виконання, безпосередньо направляють вже виконавцям. Після чого, встановлюється термін для розгляду доручення [10].

Контроль цих звернень

В зверненнях можливе встановлення контролю та не встановлено. Це головне слово на яке звертають керівники щодо прийняття терміну виконання. Зазвичай, це слово написано на першому аркуші документа. Бо контроль встановлюється в тому разі, коли визначений термін і є наявний зворотній зв'язок. Контроль відстежують головні посадові особи, а саме: спеціалісти апарату діловодства, секретар чи заступник міської голови, спеціалісти відді-

лів чи заступники органів виконавчої влади. Після того, як контроль був здійснений, в системі електронного документообігу, а саме в контрольно-реєстраційних картках знімається контроль[10].

Надання пропозиції, відповідь на запит

На останньому етапі, головний керівник готує відповіді чи проекти відповідей на поставлені запитання чи скарги. За потребою, він закликає всіх своїх помічників для виконання робіт та прийняття остаточних рішень.

Існують звернення, які на ім'я голови міської ради надсилаються і в електронній формі, тобто використовують і електронні засоби для спрощення процедури, а також для заощадження часу. Встановлено виконавчими органами певний порядок реєстрації, попередньої обробки, розгляду чи прийому. Як і в письмовому вигляді потрібно заповнити певні реквізити. Після чого, оформлене звернення надсилається на електронну пошту, яке потім автоматично реєструється. А вже після чого виноситься на опрацювання. Відповідь надсилається тим способом, яким було зазначено самим замовником. І вже на останок, аналітично-контрольний відділ з'єднується з особою, котра надсилає звернення в телефонному режимі і дізнається чи вирішилось питання, в разі не задоволення відповіді, ставиться відповідна відмітка і відправляється на доопрацювання[10].

Отже, розглянувши як проходить процедура звернень громадян, можна сказати, що надходження звернень до Харківської міської ради буває різним, як усним, письмовим так і електронним. Процедура опрацювання та вирішення питань проходить відповідні етапи чинного законодавства. Як бачимо, запровадження електронного документообігу дало змогу спростити процес відправки звернення, обробки та відсилання відповідей, а головне економія часу на всі ці процеси.

2.3 Електронний документообіг в Харківській міській раді як спосіб оптимізації діяльності

Перехідний процес Харківської міської ради в електронній сфері розпочався з 2006 року, тобто було започатковано систему єдиної документальної організації [11].

Відбулися кардинальні зміни щодо умов якісної роботи певних документів, а саме вихідних та вхідних. Першим поштовхом було обробляти документи які потрапляли до міського голови із утворенням єдиного спеціального підрозділу. Наприкінці цього ж року був утворений відділ діловодства і спеціалісти займалися питанням, саме, обліку (реєстрації) вхідної кореспонденції, яка потрапляла не тільки до голови міської ради, а ще й до працівників та заступників. Реєстраційний відділ було поділено на три підрозділи:

- 1) відділ для громадян із звернень;
- 2) відділ для юридичних осіб із зверненнями;
- 3) відділ для особистих прийомів громадян [11].

Окремо був створений блок з виведенням статичних даних та контролю – аналітично-контрольний.

Для роботи з вхідною та вихідною кореспонденцією в кожному з реєстраційних відділів сформовано групу експертів. Наприклад, двом експертам по особистому прийому громадян в департаменті доручалось направляти до міських голів територіального відділу по дев'яти районів міста Харкова окрему обласну громадську приймальню [11].

Крім реєстраційного відділу, у кожному відділі та управлінні Харківської міської ради створено відділи обробки кореспонденції.

Було виділено, окремо, кошти на придбання необхідної технології, щоб здійснювалась реєстрація документів. Для такого процесу необхідно: швидкісні сканери, персональні комп'ютери, сканери штрих-кодів, принтери штрих-кодів, загальнодоступні принтери та портативні сканери [11].

Єдина система інформації міської ради об'єднувала всі робочі місця реєстраторів в спільну роботу. Ця система побудована з якісних ліній зв'язку, використовує побудову мережевого сучасного обладнання, а також розподілену локально-територіальну комп'ютерну мережу [11].

Необхідно, звернути увагу на те, що відбулося розширення оптичних ліній міської ради протяжністю 600 кілометрів, завдяки інтегрованій інформаційній системі, яке включає сфери комунально-житлового господарства, а також саме комунальне підприємство, навчальних закладів понад 300, служб охорони здоров'я та майже всі правоохоронні органи.

Для процесу роботи з документами Харківська міська рада запровадила систему електронного документообігу (див. у дод.) «Докпроф 2.0» [11].

Кожне робоче місце було оснащено сучасними комп'ютерами та спеціальним обладнаннями, що забезпечувало понад 60 службовців системою. Результатом першого етапу системи документообігу стала автоматизація понад 20 відділень, які стали першими точками входу для прийому кореспонденції. Такий етап впровадження, дозволив приймати вхідну кореспонденцію та автоматизувати понад 20 відділень [11].

На наступному етапі до Єдиної інформаційної системи, здійснювалось підключення персональних комп'ютерів до структурних підрозділів міської ради, а також створено інсталятор для автоматизації системи. Інший етап показав, що завдяки новій впровадженій системі кількість користувачів перевищувала 270, а через деякий час зростала і кількість документів, що вимагало розширення сервісних обладнань. Не менш важливим було і те, що для систем документообігу, відбувався перехід на зовсім нових пристроях, яка проводилась на кластері бази даних [11].

Інший етап, дозволив зробити підключення до єдиної системи всі 9 районних адміністрацій міста Харкова і завдяки цьому зросла кількість впровадженості підрозділів міської ради не дивлячись на їх територіальне розташування [11].

Система має можливість об'єднувати велику кількість користувачів, частина яких є реєстраторами. Створено підрозділи для юридичних осіб, що реєструють кореспонденцію. На дискових сховищах в системі є належне місце для зберігання архівних копій, що займає близько 2 Тб. База даних системи вміщує близько 3 млн.. від сканованих зображень, документів 1,5 млн., а також резолюцій десь 1,4 млн.

Крім того, спеціалістами було встановлено програму для документообігу «АсДок» [11], яка спрямована на автоматизацію малих організацій та підприємств. Зазвичай вона використовується в сфері житлового господарства, тобто в комунальних підприємствах. В ній вміщується понад 67 тис. документів та 150 користувачів [11].

Тож бачимо, що в Харківській міській раді зрушення в документній сфері, щодо запровадження електронного документа відбувалось поступово, як і удосконалення роботи з ними. Але саме повного переходу на електронний вид документа не було, оскільки використовувався ще традиційний метод роботи з документами [11].

Згодом, почали запроваджувати інновації в сфері систем електронного документообігу. Так, наприклад, на офіційному сайті міської ради з'явилась електронне заповнення звернень громадян, тобто з'явилась форма зворотнього зв'язку. За допомогою цього стало можливим відправляти листи міському голові, а також знаходити потрібну інформацію щодо прийомів (коли і в яку годину можна прийти).

За останні роки 2019-2020 було створено багато нововведень, які значно спростили ряд процедур для жителів міста Харкова:

- 1) на головній сторінці сайту є певні додатки для смартфона, через які можливо дивитись новини Харкова;
- 2) портал для мешканців Харкова (можливо вносити свої ідеї, приймати участь в дискурсах, голосувати, ділитися своїми думками, подавати нові ініціативи та ін.)
- 3) електронні консультації;

- 4) офіс (прозорий) з послугами, а також електронна реєстрація в чергу;
- 5) електронний особистий кабінет;
- 6) переглядати стан черги;
- 7) подавати електронну заяву до диспетчерської служби;
- 8) подавати петиції.

Ці функціональні можливості сприяють розвитку цифрової інформатизації, а також створення електронних механізмів в управлінні.

Але є певні причини з яких Харківська міська рада не перейшла повністю на електронний документообіг, а саме:

- існують ряд документів, які повинні бути тільки в оригінальній формі (судові документи, кримінальні повістки);
- не у всіх підрозділах є однакова програма, тобто немає інтеграції між програмами;
- деякі юридичні звернення надходять у великих форматах, які потребують нові технічні обладнання;
- нема необхідної мотивації для повного переходу на електронний документ.

Ряд ідей, які необхідно впровадити чи удосконалити для полегшення роботи в Харківській міській раді:

- 1) інтеграцію з державними службами, а також взаємодію місцевих інформаційних ресурсів;
- 2) навчання жителів міста та посадових осіб цифровим навичкам, для того, щоб безперешкодно використовувати їх для он-лайн послуг, а головне щоб не залежно від віку користуватись електронними сервісами Харкова;
- 3) установку системи відео-спостереження Харкова (для отримання більш точної і детальної інформації);
- 4) розвиток як в телекомунікаційних системах, так і в цифровому телефонному зв'язку, інтеграція з інформаційними системи виконавчого органу Харківської міської ради;

5) захист інформації та отримання підтвердження за допомогою технічних та програмних засобів у відповідності з чинними нормами;

6) забезпечення надійності бази даних та комп'ютерно-комунікаційну передачу вмісту та заходи щодо забезпечення їх належного функціонування.

Також доречним буде для харківської міської ради змінити програму, оскільки програма яка використовується вже застаріла, бо використовується з 2006 року.

Наприклад, програму «FlyDoc» [15]. Це інструмент документації від системи регенерації «ІС:Підприємство» [15], який використовується для встановлення програмування. Має простий інтерфейс.

Основні особливості програми:

- 1) має первинний обмін документами;
- 2) на підставі вхідних документів, спрощується звичайний робочий процес для створення накладних, актів та рахунків;
- 3) може стежити, перевіряти та узгоджувати файли, можливо в один клік;
- 4) отримувати юридичні документи, які підтвердженні кваліфікованим підписом;
- 5) документи заповнюються автоматично, а також порівнюються документи первинні з електронним;
- 6) всі реєстраційні податки, акти чи квитанції передаються миттєво.
- 7) не обмежений обмін між контрагентами, оскільки ця програма має особливу платформу, що дозволяє вільно комунікувати.

Відповідно до чинної угоди про підтримку користувачі можуть безкоштовно оновлювати свою програму, після чого з'явиться пункт програмного меню, після переходу в програму з'явиться головне меню[15].

Тож, ця програма має постійну технічну підтримку а також, надійний рівень захищеності та безпеки даних.

Отже, в цьому розділі було розглянуто, основні напрямки діяльності Харківської міської ради, де визначили, з якими напрямами стискається апарат

діловодства, його основні функції та повноваження. Розглято процедуру звернень громадян, які процеси потрібно пройти, щоб відправити заяву, скарг чи пропозицію.

Висвітлили, як електронний документообіг спростив відправку звернень. Проведено аналіз, як оптимізувався документообіг в Харківській міській раді.

ВИСНОВКИ

Сьогодні не уявляється життя без цифрових інформаційних технологій, оскільки відіграють важливу роль як в організації так і в управлінні в цілому. Визнання систем електронного документообігу дозволяє засобом зв'язку робити всі необхідні процеси, а саме відправка та отримання своєчасної та важливої інформації, тим хто надсилає, тобто зовнішнім користувачам.

В процесі оптимізації документообігу не менш важливим фактором є мотивування та заохочення виконавчих органів до впровадження нового виду документообігу, саме така підтримка дозволить освоювати та пізнавати новітні технології. Такі поштовхи зіграють велику роль, в подальшому і матимуть в цьому успіх.

Проаналізувавши інформаційні статистики, на жаль можна сказати, що ситуація в Україні з приводу використання електронних систем низька, оскільки більшість міст в Україні, документообіг, ще здійснюється в паперовій формі. Але згідно з законодавством України, щодо переходу до електронного документа починають створюватись технологічні передумови для подальшого застосування в управлінській діяльності. Все ж необхідно, щоб рівень електронних систем документообігу був доведений до Європейського рівня стандарту, але нормативно-методична база, поки що сповільнює процес.

Тож, завдання перед практиками та теоретиками удосконалити інформаційні технології, упроваджувати на всіх рівнях інновації для діяльності органів влади. Саме, інноваційні механізми дозволять зробити взаємозв'язок між органами влади та громадськістю, що в подальшому дозволить передавати інформацію через інформаційні технології, не дивлячись на вікову нерівність.

Зробивши огляд в Харківській міській раді, з приводу роботи електронних систем документообігу, можна сказати, що є також певні недоліки, які заважають в роботі зі системою. Було з'ясовано, що в міській раді не вдосконалені технічні обладнання, результатом чого є системні збої. Також є і інші

фактори, які не дозволяють повній роботі систем електронного документообігу.

Отже, була надана рекомендація, як можна виправити ці проблеми. І одна з них це змінити електронну систему (яку саме, наводи в розділі про електронний документ в Харківській міській раді), оскільки вона є застарілою і не дуже вдосконалена та змінити програмне забезпечення, (купити нових комп'ютерів), яке загальмовує діяльність роботи з документами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади / [С.П. Кандзюба, Р.М. Матвійчук, Я.М. Сидорович, П.М. Мусієнко]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 64 с
2. Демуз І. О. Документаційне забезпечення діяльності державних установ: навч.-мет. посіб. / І. О. Демуз. – Переяслав-Хмельницький (Київ. обл.): 2018. – 210 с.
3. Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України від 28.12.2019 № 1643): [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=279> (дата звернення: 13.12.2021).
4. Документування в органах влади: [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://justice-km.gov.ua/dokumentuvannya-v-organah-vladi> (дата звернення: 10.12.2021).
5. Документування в органах влади: [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://justice-km.gov.ua/dokumentuvannya-v-organah-vladi> (дата звернення: 08.12.2021).
6. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій : навч.-метод. посіб./ уклад. О. В. Попчук ; Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. – Рівне, 2012. – 116 с.
7. Сучасні тенденції електронного документообігу: [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://sites.google.com/site/elektrdokumentoobig/sutnist-ta-priznacenna-elektronnogo-dokumentoobigu> (дата звернення: 05.12.2021).
8. Копняк К. В. Електронний документообіг в публічному управлінні: проблеми впровадження, переваги та перспективи / К. В. Копняк // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2020. - №10.-10

9. Про затвердження Положень виконавчих органів Харківської міської ради XXIV скликання: [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://kharkiv.rocks/reestr/37850> (дата звернення: 01.12.2021)
10. Порядок з організації роботи зі зверненнями громадян та юридичних осіб у Харківській міській раді та її виконавчих органах: [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://kharkiv.rocks/reestr/555084> (дата звернення: 25.11.2021)
11. Електронний документообіг: [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://eu.infocity.kharkov.ua/?page_id=916 (дата звернення: 01.12.2021)
12. Інноваційні технології як напрям підвищення інформаційної відкритості органів влади та налагодження зв'язків влади із громадськістю // Державне управління: 2021. - 6 с. [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://www.investplan.com.ua/pdf/1_2021/23.pdf
13. Інноваційний підхід у розвитку електронного формату в публічному управлінні України: [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=974> (дата звернення: 10.12.2021)
14. FlyDoc: [Електронний ресурс] // Режим доступу: <https://aktiv.ua/flydoc> (дата звернення: 11.12.2021)
15. Мельничук Л. І., Головченко М. М. Питання впровадження електронного документообігу в органах державної влади. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Соціальні комунікації. 2019.-Т. 30 (69). No 1, Ч. 2. С. 154-159.

Додатки

1)

The image displays a complex software interface with multiple windows and panels. At the top, there are navigation elements and a search bar. The main window is titled 'Реєстраційно-моніторингова картка' (Registration and monitoring card) and contains the following information:

Загальні атрибути документа

№ документа	дата	62848/1-21	62848/01-21	03.12.2021 9:44:46
Вид документа	Термін виходу	Продовжено	Громадянин - Заява	
Ид.	Відповідальний підпр.	Прізвище		

1. Атрибути документа

Параметри документа

Форма надходження	Урядова гаряча лінія
Вид звернення	Заява (клопотання)
До документа	Первинне
Адк. кільк.	Прим. кільк.
	Додатки
	1
	1

Below this, there is a table with columns: Дата, Номер, Сума, Валюта, Контрагент.

Дата	Номер	Сума	Валюта	Контрагент
07.04.2020 10:22:24	0000000007	5 500.00	грн	ТОВ "Тест-34"
08.04.2020 11:36:56	0000000008	5 500.00	грн	ТОВ "Тест-34"
08.04.2020 11:51:20	0000000009	5 500.00	грн	ТОВ "Тест-34"
23.04.2020 14:08:08	0000000010	5 500.00	грн	ТОВ "Тест-34"
23.04.2020 14:51:03	0000000011	15.00	грн	ТОВ "Тест-34"

The bottom window is titled 'Документи покупцелей' (Buyer documents) and shows a table with columns: Дата, Вид операции, Организация, Информация, Договор.

Дата	Вид операции	Организация	Информация	Договор
28.03.2015 15:24:57	Продажа, коми...	Добро	Hide Ltd	132/15Н (доста...
28.03.2015 15:24:58	Налоговая нак...	Операции, обл...	Добро	СтройКомплект
28.03.2015 15:24:58	Реализация то...	Продажа, коми...	Добро	СтройКомплект
28.03.2015 15:24:59	Налоговая нак...	Операции, обл...	Добро	СтройКомплект
28.03.2015 15:24:59	Реализация то...	Продажа, коми...	Добро	Біла акація
28.03.2015 17:22:26	Налоговая нак...	Операции, обл...	Добро	Трейд+
28.03.2015 17:22:26	Реализация то...	Продажа, коми...	Добро	Трейд+
31.03.2015 00:00:00	Налоговая нак...	Условная прод...	Добро	Будівельник
31.03.2015 00:00:00	Поступление н...	Возврат от пос...	Добро	Біла акація
31.03.2015 00:00:00	Реализация то...	Продажа, коми...	Добро	Будівельник
31.03.2015 08:00:00	Налоговая нак...	Условная прод...	Добро	Будівельник
31.03.2015 20:00:00	Налоговая нак...	Условная прод...	Добро	Будівельник
31.03.2015 23:59:59	Налоговая нак...	Операции, обл...	Добро	Будівельник
04.04.2015 12:00:00	Поступление н...	Оплата от поку...	Добро	Будівельник
25.10.2018 11:00:00	Реализация то...	Продажа, коми...	Добро	ZimaLeto