

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЛОЛОГІЇ ТА МАСОВИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

До захисту допустити:
Завідувач кафедри
 В.О. Кудлай
(підпис) (ПІБ завідувача кафедри)
«18» 12 2025 р.

**«ЕЛЕКТРОННЕ ДІЛОВОДСТВО В УКРАЇНІ:
СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ»**

Кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти другого
(магістерського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми
«Керування документаційними процесами
та розвиток цифрової громади»
Семчука Максима Руслановича

Науковий керівник: Петрова Ірина
Олександрівна
кандидат історичних наук,
доцент кафедри інформаційної діяльності
Маріупольського державного
університету
Рецензент:
Гедьо Анна Володимирівна,
доктор історичних наук, професор,
завідувач кафедри історії України
Київського столичного університету імені
Бориса Грінченка

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою 60Е задовільно
Секретар ЕК Петрова І.О. 
«15» 01 2026 р.

Київ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ПРАВОВЕ ТА НАУКОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДІЛОВОДСТВА В УКРАЇНІ	12
1.1. Нормативно-правове забезпечення електронного діловодства.....	12
1.2. Документно-інформаційний масив наукових публікацій з питань електронного діловодства	25
Висновки до розділу 1	35
РОЗДІЛ 2 СУТНІСТЬ ЕЛЕКТРОННОГО ДІЛОВОДСТВА.....	37
2.1. Загальні вимоги до документування управлінської інформації в електронній формі в Україні	37
2.2. Загальні вимоги до організації електронного документообігу в Україні..	43
Висновки до розділу 2	48
РОЗДІЛ 3 ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО ДІЛОВОДСТВА В УКРАЇНІ.....	50
3.1. Системи електронного документообігу: лідери на українському ринку ..	50
3.2. Проблеми та результати цифровізації діловодства в Україні.....	59
3.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності електронного діловодства	70
Висновки до розділу 3	82
ВИСНОВКИ.....	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	88

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Перехід органів державної влади, місцевого самоврядування, установ та підприємств до цифрових управлінських практик в Україні зумовив якісно нові вимоги до організації документування та керування документаційними процесами. Електронне діловодство набуло статусу базового механізму управлінської комунікації, юридичного підтвердження рішень, фіксації та збереження доказової інформації у довготривалій перспективі. У цьому контексті особливого значення набуває нормативно-правове забезпечення електронного діловодства, яке визначає правовий статус електронного документа, правила його створення, підписання, реєстрації, обігу, зберігання та передавання до архіву.

Фундаментом правового регулювання у відповідній сфері виступають Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг» [50] і «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [52], що легітимізують електронну форму документів, унормовують умови юридичної сили електронного документа та закріплюють роль кваліфікованого електронного підпису як ключового інструмента підтвердження автентичності й цілісності документованої інформації. Разом із тим, практична реалізація «цифрового пріоритету» в управлінському документуванні значною мірою залежить від підзаконних актів, які деталізують технологію роботи з електронними документами в установах (зокрема, Типова інструкція, затверджена постановою Кабінету Міністрів України, та пов'язані з нею регламенти) [11]. Не менш важливою є й стандартизація, що забезпечує єдність термінології та реквізитики документів: актуальне термінологічне поле документознавства й архівної справи визначається ДСТУ 2732:2023 [15], а правила оформлення організаційно-розпорядчих документів – ДСТУ 4163:2020 [16]. Додатково, для упорядкування документних масивів у цифровому середовищі застосовується НК 010:2021 як державний класифікатор

управлінської документації, що важливо для автоматизованої реєстрації, класифікації, пошуку та подальшого архівного зберігання [24]. Сукупно ці акти формують базис регуляторного середовища електронного діловодства, однак їх застосування потребує системного аналізу, зіставлення та методично обґрунтованих висновків щодо стану й перспектив розвитку електронного діловодства в Україні.

Актуальність обраної теми посилюється також сучасними викликами інформаційної безпеки, кіберзахисту та надійності збереження електронних документів, адже електронне діловодство функціонує у середовищі інформаційно-комунікаційних систем, де ризики несанкціонованого доступу, втрати даних і компрометації документів мають безпосередні юридичні та репутаційні наслідки. Водночас євроінтеграційний курс України стимулює зближення підходів до електронної ідентифікації та довірчих послуг із європейськими нормами, зокрема з Регламент ЄС № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій в межах внутрішнього ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС (англ. eIDAS, надалі – Регламент ЄС № 910/2014), що в перспективі впливає на взаємне визнання довірчих сервісів і транскордонний електронний документообіг [61]. Отже, комплексне дослідження нормативно-правового забезпечення електронного діловодства є необхідним для коректного розуміння як національної моделі правового регулювання, так і векторів її подальшого розвитку.

Об’єктом дослідження є електронне діловодство в Україні.

Предметом дослідження є стан та перспективи розвитку електронного діловодства в Україні.

Метою кваліфікаційної роботи є з’ясування сучасного стану електронного діловодства в сучасній Україні, зокрема нормативно-правової бази, загальних вимог до здійснення діловодних процесів в електронному форматі, існуючого програмного забезпечення, а також окреслення перспектив його подальшого розвитку.

Для досягнення поставленої мети визначено такі **завдання**:

- проаналізувати нормативно-правове забезпечення електронного діловодства;
- охарактеризувати документно-інформаційний масив наукових публікацій з питань електронного діловодства;
- визначити загальні вимоги до документування управлінської інформації в електронній формі та до організації електронного документообігу в сучасній Україні;
- розглянути системи електронного документообігу, що є лідерами на українському ринку;
- визначити проблеми та результати цифровізації діловодства в Україні;
- надати рекомендації щодо підвищення ефективності електронного діловодства.

Стан дослідженості теми. Питання електронного діловодства та електронного документообігу (далі ЕДО) в Україні висвітлюються у працях, що формують кілька взаємопов'язаних тематичних блоків: документознавчий (понятійно-термінологічний), управлінський (організація процесів і ефективність), правовий (нормативне регулювання та юридична сила електронного документа), а також інформаційно-технологічний (вимоги до систем, інтероперабельність, безпека). Доцільно окреслити внесок ключових дослідників і джерел у межах зазначених блоків.

По-перше, управлінсько-організаційний вимір представлений працями, у яких електронний документообіг розглядається як інструмент підвищення оперативності, керованості та прозорості діяльності організацій. Так, О. Білик акцентує увагу на сучасних підходах до впровадження електронного документообігу, підкреслюючи необхідність узгодження технологічних рішень із регламентами ділових процедур та управлінськими потребами установ [3].

У спорідненому ключі М. Величкевич, Н. Мітрофан, Н. Кунанець аналізують тенденції та перспективи електронного , наголошуючи на еволюції систем електронного документообігу (далі СЕД) та чинниках, що гальмують або

прискорюють їх упровадження (організаційні бар'єри, підготовка персоналу, готовність інфраструктури) [5].

Окремо варто відзначити прикладні спостереження О. Волощака та О. Марковця, які розглядають ЕДО як чинник оперативного обслуговування на підприємстві, пов'язуючи ефект цифровізації з прискоренням проходження документів та зменшенням транзакційних витрат управління [7].

Сучасний розвиток управлінських моделей ЕДО у публічному секторі відображено в дослідженні В. Гришина, присвяченому формуванню моделі системи управління електронним документообігом в органах державної влади, де увага концентрується на структурі управління документопотоками, вимогах до регламентів і контрольованості процесів [8].

По-друге, правовий блок досліджень охоплює публікації, у яких ЕДО осмислюється як складова цифровізації управління та як сфера, що потребує чітких юридичних механізмів легітимації електронних документів. Зокрема, О. Комаров розглядає електронний документообіг як напрям цифровізації управління, акцентуючи на юридичних умовах функціонування ЕДО, узгодженні організаційних процедур із вимогами законодавства та значенні правового режиму електронних документів у системі управлінських рішень [26].

У цьому ж вимірі практико-орієнтованим є публікація Ю. Ковтанюка та П. Марченка, яка детально описує порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовку до передавання на архівне зберігання, фактично формуючи з'єднуючу ланку між правовими вимогами, діловодною технологією та архівними процедурами [25].

По-третє, документознавчо-термінологічний блок є визначальним для коректного розуміння сутності електронного діловодства та побудови понятійного апарату дослідження. Вагомий внесок у формування дефініцій і опис еволюції електронного діловодства зроблено у працях О. Лаби: авторка послідовно розглядає питання визначення поняття «електронне діловодство», аналізує проблеми та перспективи розвитку, а також окреслює основні етапи

становлення електронного діловодства як напряму документознавчої практики [31-33].

Доповнює цей напрям досліджень публікація М. Цивіна, у якій порушено термінологічні проблеми вивчення дисципліни «Електронний документообіг» і, відповідно, питання уніфікації та коректності використання ключових понять у навчальній і професійній площині [69].

По-четверте, інформаційно-технологічний і прикладний вимір охоплює праці, в яких увага зосереджена на оптимізації процесів, програмно-інструментальній підтримці та впливі СЕД на цифрове управління бізнес-процесами. Зокрема, О. Маслак, Я. Яковенко, Д. Пирогов, Н. Гришко, В. Маслак аналізують оптимізацію електронного документообігу та інформаційної забезпеченості діджитал-управління бізнес-процесами засобами прикладного програмного забезпечення, що є важливим для аргументації практичної значущості ЕДО та його інтеграції з управлінськими інформаційними системами [36].

Нарешті, у межах сучасних управлінських інтерпретацій електронного документообігу показовою є стаття Д. Тарасенка, де ЕДО розкрито як інструмент управління інформаційними процесами в компанії; автор фокусується на ролі документопотоків у керованості організації та на ефектах цифровізації для управлінського циклу (планування - виконання - контроль) [67].

Отже, обраний масив праць (від фундаментальних документознавчих узагальнень до прикладних управлінських і правових досліджень) засвідчує високий рівень наукової уваги до проблематики електронного діловодства в Україні. Водночас, попри широту напрацювань, потребують подальшого системного опрацювання питання ієрархії та узгодженості нормативно-правових актів у сфері електронного діловодства (закони - підзаконні акти - стандарти), єдності термінології та процедур у різних регуляторних масивах, а також практичних наслідків такої узгодженості (іноді неузгодженості) для організації документопотоків і подальшого архівного зберігання електронних документів [25; 31-33].

Джерельна база дослідження. Джерельну базу кваліфікаційної роботи становить комплекс нормативно-правових актів, стандартів, класифікаторів, методичних матеріалів та інтернет-ресурсів, що забезпечують можливість всебічного аналізу електронного діловодства як правового й організаційно-технологічного явища.

Першу й визначальну групу джерел утворюють акти законодавчого рівня, які встановлюють правові засади електронного документування. Насамперед це Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [50], що закріплює поняття електронного документа, принципи його використання, умови юридичної сили та загальні правила електронного документообігу. Важливим є також Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [52], який унормовує механізми електронної ідентифікації, визначає види довірчих послуг, статус електронного підпису/печатки та умови їх застосування, забезпечуючи правову інфраструктуру автентифікації та підтвердження цілісності електронних документів. Додатково, в контексті доступу, обігу та збереження документованої інформації значення мають норми інформаційного й архівного законодавства (зокрема, у частині правового режиму інформації та вимог до документів Національного архівного фонду) [56; 58; 59].

Другу групу джерел становлять підзаконні нормативні акти, що деталізують процедурні аспекти електронного діловодства. Центральне місце серед них посідає постанова Кабінету Міністрів України, якою затверджено Типову інструкцію з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, а також регламентовано електронний міжвідомчий обмін документами [11]. У практичному сенсі ця інструкція задає «операційні правила» функціонування СЕД в установі: визначає порядок створення й надходження електронних документів, принципи реєстрації, маршрутизації, контролю виконання, формування справ, а також вимоги до технічного супроводу системи та відповідальності за цілісність документів. До цієї ж групи належать акти, що встановлюють порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх

підготовки до передавання на архівне зберігання, що безпосередньо пов'язано з життєвим циклом електронного документа та доказовістю електронних записів [12]. Окреме регуляторне значення мають вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади, адже форматна сумісність і стандартизовані структури даних є умовою міжвідомчої взаємодії, обміну та довготривалого збереження [11; 12; 13]. У контексті організації зберігання та експертизи цінності документів важливим є також нормативний масив щодо типових документів і строків їх зберігання, який дозволяє пов'язати електронне діловодство з архівними вимогами та політикою управління записами [41].

Третю групу джерел формують національні стандарти та класифікатори, що забезпечують уніфікацію термінології, реквізитики та класифікації управлінських документів. Передусім це ДСТУ 2732:2023, який у чинній редакції задає актуальний термінологічний апарат у сфері діловодства та архівної справи і дає змогу методично коректно розмежовувати ключові поняття електронного документування [15]. Для нормування складу реквізитів та правил оформлення організаційно-розпорядчих документів використано ДСТУ 4163:2020, положення якого застосовні і до електронних документів (зокрема, щодо ідентифікаційних реквізитів, структурних елементів та засобів автоматизованої ідентифікації) [16]. Значущим інструментом для систематизації документних масивів у цифровому середовищі є НК 010:2021 – класифікатор управлінської документації, що підтримує кодування видів документів за функціональним призначенням і тим самим підсилює можливості автоматизованої обробки, пошуку та формування справ у СЕД [24]. Сукупність цих стандартів і класифікаторів забезпечує методичну єдність електронного діловодства та підвищує керованість документних процесів у цифровому середовищі.

Отже, джерельна база роботи є репрезентативною та комплексною: вона охоплює законодавчі й підзаконні акти, стандарти та класифікатори, наукові й методичні матеріали, що уможлиблює системний аналіз електронного

діловодства в Україні, оцінку поточного стану його нормативного забезпечення та обґрунтування перспектив.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань у роботі застосовано сукупність взаємодоповнювальних методів, адекватних предметів дослідження. Використано метод аналізу та синтезу – для розкриття змісту нормативно-правових актів і стандартів та встановлення їх регуляторної ролі у системі електронного діловодства [11; 15; 16]. Порівняльно-правовий метод застосовано для зіставлення норм законів і підзаконних актів, а також для співвіднесення українських підходів у сфері довірчих послуг із європейськими регламентами (Регламент ЄС № 910/2014) [61]. Системний підхід використано для представлення нормативного забезпечення як ієрархічної цілісності (закони – підзаконні акти – стандарти – класифікатори) та визначення взаємозв'язків між ними у практиці електронного документування. Термінологічний аналіз застосовано для уточнення ключових понять електронного діловодства відповідно до чинної термінологічної бази ДСТУ 2732:2023 [15]. Узагальнення і класифікацію використано для групування проблем і ризиків впровадження СЕД та формування висновків щодо перспектив розвитку електронного діловодства.

Практичне значення одержаних результатів. Практичне значення роботи полягає у можливості використання її результатів для: 1) уточнення та вдосконалення локальних інструкцій з діловодства в установах, що впроваджують або модернізують СЕД; 2) формування методично обґрунтованих підходів до класифікації та кодування управлінських документів у СЕД на основі НК 010:2021 для підвищення якості реєстрації, пошуку та формування справ; 3) підготовки рекомендацій щодо організації життєвого циклу електронних документів і їх передавання на архівне зберігання відповідно до нормативних вимог; 4) урахування базових вимог кіберзахисту при організації електронного діловодства та під час експлуатації СЕД. Матеріали роботи можуть бути корисними у навчальному процесі для дисциплін документознавчого та інформаційно-управлінського циклів, а також у практичній діяльності служб

діловодства, архівних підрозділів і відповідальних за цифрову трансформацію в установах.

Апробація результатів дослідження відбулася у формі доповіді (без публікації) в межах Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Культура, інформація, комунікація: міждисциплінарний діалог» 10 квітня 2025 р. у НАКККиМ (м. Київ).

РОЗДІЛ 1

ПРАВОВЕ ТА НАУКОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДІЛОВОДСТВА В УКРАЇНІ

1.1. Нормативно-правове забезпечення електронного діловодства

Нормативно-правове регулювання електронного діловодства в Україні сформовано як багаторівнева система, у межах якої взаємодіють закони, підзаконні акти та національні стандарти. Така ієрархія визначає: 1) правовий статус електронного документа; 2) правила його створення, реєстрації, обігу та зберігання; 3) вимоги до ідентифікації автора й підтвердження автентичності; 4) порядок міжвідомчого електронного обміну; 5) стандартизацію реквізитів і термінології. У прикладному вимірі такі нормативні межі забезпечують доказовість управлінських рішень, юридичну силу електронних документів та керованість документних процесів у цифровому середовищі.

У межах цього підрозділу здійснюється послідовний аналіз ключових актів: законів України, базових підзаконних регламентів та державних стандартів.

Поворотним етапом інституціоналізації електронного діловодства в Україні став Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (далі Закон про ЕДЕД) [50]. Його ключове значення полягає в тому, що він закріплює рівноправність електронного документа з документом на паперовому носії за умови дотримання встановлених вимог, а також визначає базові правила функціонування електронного документообігу як процесу обміну документами між суб'єктами правовідносин.

По-перше, Закон про ЕДЕД задає нормативне визначення електронного документа як інформації, зафіксованої у вигляді електронних даних, включно з обов'язковими реквізитами. Ця формула є принциповою: документ «існує» не лише як файл, а як юридично значущий об'єкт із визначеним набором реквізитів

(ідентифікаційних, реєстраційних, атрибутивних), що забезпечують можливість його обліку, пошуку, відтворення та використання як доказу. Саме на рівні закону закладено ідею, що реквізити електронного документа не є «додатком», а належать до його структури й забезпечують документність у правовому сенсі.

По-друге, Закон про ЕДЕД вводить важливі принципи «життєвого циклу» електронного документа: створення/одержання, опрацювання, надсилання/одержання адресатом, зберігання, використання, передавання на архівне зберігання або знищення відповідно до встановлених правил. Хоча закон не деталізує технологічні процедури (це компетенція підзаконних актів), він встановлює загальні правові рамки, у яких будь-яка СЕД (система електронного документообігу) має відтворювати логіку діловодного процесу та забезпечувати фіксацію управлінських дій.

По-третє, надзвичайно важливою є норма Закону про ЕДЕД щодо юридичної сили: електронний документ не може бути визнаний недійсним лише через його електронну форму. Це усуває «формальну дискримінацію» цифрових документів і дозволяє розглядати їх як повноцінний об'єкт права. Водночас закон визначає, що доказовість електронного документа забезпечується дотриманням вимог до його створення, зберігання та підтвердження цілісності й автентичності.

По-четверте, Закон про ЕДЕД закладає засади використання електронного підпису як механізму ідентифікації підписувача та підтвердження цілісності документа. Однак у сучасному правовому режимі питання електронного підпису/печатки та довіри до електронних транзакцій системно розкриті іншим спеціальним законом – про електронну ідентифікацію та довірчі послуги. Тому коректно розглядати Закон про ЕДЕД як «каркас» правового статусу електронного документа, а закон про довірчі послуги – як «інфраструктурний» акт, що забезпечує технологічно-правову довіру до електронного середовища [50; 52].

У підсумку, Закон про ЕДЕД виконує роль базового нормативного «якоря» електронного діловодства: він фіксує понятійні межі, принцип рівності форм,

загальні правила обігу та вектор переходу до безпаперових управлінських практик. Разом із тим, сам по собі цей закон не може забезпечити однорідну практику в установах без деталізації процедур у підзаконних актах і без термінологічної та реквізитної уніфікації через стандарти [50; 16; 15].

Якщо Закон про ЕДЕД легітимізує електронний документ як юридичний феномен, то Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» (далі – Закон про ЕІЕДП) [52] формує «довірчу інфраструктуру» електронного середовища – тобто встановлює правила, за якими учасники цифрової взаємодії можуть бути ідентифіковані, а електронні підписи/печатки та інші довірчі сервіси визнаються надійними та юридично значущими.

По-перше, Закон про ЕІЕДП вводить системний підхід до електронної ідентифікації як процедури встановлення особи (фізичної або юридичної) в електронній взаємодії. У контексті діловодства це означає, що автор/підписувач документа має бути визначеним не «текстом у кінці файлу», а через належний засіб е-ідентифікації та правомірний механізм підпису. Відтак, ідентифікація стає передумовою юридичної сили електронного документа, а також гарантією того, що управлінське рішення має встановленого суб'єкта відповідальності.

По-друге, Закон про ЕІЕДП унормовує поняття електронного підпису, електронної печатки, часової позначки, сертифікатів та діяльність надавачів довірчих послуг. Для електронного діловодства це критично важливо, бо дає відповідь на питання «чому документу можна довіряти»: завдяки механізмам криптографічного захисту та процедурі видачі/перевірки сертифікатів. Саме на цій основі у практиці органів влади та установ формується підхід, за якого кваліфікований електронний підпис (КЕП) прирівнюється до власноручного підпису в межах правових наслідків, а кваліфікована електронна печатка – до традиційної печатки (коли вона застосовується).

По-третє, Закон про ЕІЕДП має значення для міжвідомчого електронного обміну: без єдиного режиму довірчих послуг цифрова взаємодія установ була б фрагментарною, оскільки кожен суб'єкт міг би використовувати несумісні механізми підпису/перевірки. Натомість закон формує можливість

стандартизованої перевірки підпису, статусу сертифіката, чинності часової позначки тощо. У результаті електронний документ стає не просто об'єктом внутрішньої СЕД, а документом, який може «жити» в міжвідомчому просторі, не втрачаючи юридичних властивостей [52; 11].

По-четверте, Закон про ЕІЕДП безпосередньо пов'язаний із вимогами до довготривалого зберігання електронних документів: щоб документ залишався доказовим у часі, необхідно забезпечити можливість підтвердження цілісності та автентичності й після завершення активної фази використання. Тут особливу роль відіграють часові позначки та належні процедури підготовки до архівного зберігання, які деталізуються в підзаконних актах щодо архівування е-документів [52; 55].

Таким чином, Закон про ЕІЕДП виступає системоутворювальним актом «довіри» в електронному діловодстві: він визначає, як у цифровому середовищі встановлюються суб'єкти, підтверджується волевиявлення та забезпечується юридична значущість електронного документа на всіх етапах його життєвого циклу [52].

Закон України «Про інформацію» [58] не є спеціальним «документознавчим» актом, однак він задає фундаментальний правовий контекст, у якому існує будь-яке діловодство – паперове чи електронне. Оскільки діловодство є формою організації роботи з управлінською інформацією, то норми Закону про інформацію визначають, які режими доступу можуть мати відомості, як забезпечується право на інформацію, які вимоги встановлюються до її збирання, використання, поширення і зберігання.

По-перше, Закон про інформацію закріплює принципи інформаційних відносин: гарантованість права на інформацію, відкритість, достовірність, повноту, своєчасність, законність отримання та використання відомостей. Для електронного діловодства ці принципи мають практичне значення, адже цифровізація підсилює як можливості доступу, так і ризики порушення режимів інформації. Відповідно, налаштування СЕД (права доступу, маршрутизація,

журнали подій, контроль версій) повинні відображати правові вимоги до режимів інформації.

По-друге, Закон про інформацію розмежовує інформацію за режимом доступу (відкрита, з обмеженим доступом тощо). Це прямо впливає на правила роботи з електронними документами, адже електронний документообіг створює умови для швидкого копіювання й поширення, а отже потребує процедурних і технічних запобіжників. У діловодстві це проявляється у встановленні грифів/позначок доступу, політик доступу в СЕД, правил надсилання електронною поштою або через міжвідомчі системи обміну, а також у визначенні кола осіб, які мають право створювати, погоджувати та підписувати конкретні документи.

По-третє, Закон про інформацію задає логіку відповідальності за порушення законодавства про інформацію. Для електронного діловодства це важливо з огляду на «трасованість» цифрових процесів: СЕД здатні фіксувати події (хто створив документ, хто переглядав, хто підписав, хто відправив, коли і куди), що підвищує дисципліну документування і в той же час формує доказову базу для службових розслідувань. Тобто закон задає правову основу, а електронні системи – інструмент реалізації і контролю [58; 11].

Отже, Закон про інформацію формує загальні правові межі, без яких спеціальні «електронні» акти працювали б ізольовано. У поєднанні із Законом про ЕДЕД та Законом про ЕІЕДП він забезпечує цілісний підхід: інформація як об'єкт права → документ як форма фіксації інформації → довірчі механізми як гарантія юридичної значущості в цифровому середовищі [58; 50; 52].

На відміну від законів, що формують загальні принципи і правові дефініції, підзаконні акти деталізують технологію виконання діловодних операцій. Саме вони визначають «як саме» організовувати електронне документування, реєстрацію, проходження, міжвідомчий обмін, формування справ та підготовку документів до архівного зберігання.

Постанова КМУ від 17 січня 2018 р. № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» містить у своєму першому додатку нормативний акт

під назвою «Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну» (далі – Типова інструкція) [11], яка є центральним процедурним актом для установ публічного сектору, оскільки вона встановлює уніфіковані правила ведення діловодства з електронними документами та організації електронного міжвідомчого обміну. Її призначення – забезпечити однаковість практик у різних органах влади та підвідомчих установах, мінімізувати «вільне трактування» правил і створити передумови сумісності СЕД.

По-перше, Типова інструкція формує концепцію «електронного пріоритету» документування управлінської інформації. Це означає, що документування повинно здійснюватися насамперед в електронній формі, а паперова форма застосовується у випадках, прямо визначених законодавством або за наявності об'єктивної потреби. В управлінській практиці такий підхід переводить «центр ваги» з паперових реєстрів і папок до цифрових систем, де документ створюється, погоджується, підписується, надсилається і зберігається як електронний оригінал.

По-друге, Інструкція детально регламентує діловодні операції в електронному середовищі: приймання/реєстрація вхідних документів, створення та реєстрація вихідних, робота з внутрішніми документами, накладення резолюцій, маршрутизація на виконання, контроль виконання, формування справ, ведення номенклатури справ тощо. Важливим є те, що ці операції описані не як «довільні» дії користувача, а як процедурно визначені етапи, які мають бути відображені в СЕД. Тобто Інструкція задає модель бізнес-процесу діловодства, яку система повинна підтримувати.

По-третє, Типова інструкція встановлює вимоги до електронного міжвідомчого обміну: правила надсилання/отримання документів, фіксації доставки, підтвердження отримання, відмови в прийнятті (за наявності підстав), а також правила обміну метаданими. Це безпосередньо пов'язано із забезпеченням юридичної визначеності: у цифровому обміні критично важливо

мати процедурні відповіді на питання «коли документ вважається надісланим», «коли – отриманим», «що є доказом доставки», «як діяти при технічних збоях» тощо. Усе це знижує ризики спорів і підвищує керованість міжвідомчої взаємодії [11].

По-четверте, Інструкція підсилює роль метаданих: фактично електронний документ розглядається не лише як «контент», а як об'єкт із набором атрибутів, які забезпечують ідентифікацію, пошук, контроль версій і доказовість. Такий підхід узгоджується із сучасними документознавчими уявленнями про те, що метадані є структурним компонентом електронного документа і забезпечують його функціонування в системі управління документами [11].

Отже, Типова інструкція є «операційним стандартом» електронного діловодства в публічному секторі: вона перетворює загальні принципи законів на набір процедур, що мають бути реалізовані в організаційних регламентах і технічних налаштуваннях СЕД. Її застосування забезпечує єдність практик, а відтак – передбачуваність управлінських процесів у цифровій формі.

Наказ Мін'юсту «Порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» (далі – Порядок роботи з е-документами та підготовки до архіву) [55]. Однією з найбільш проблемних зон електронного діловодства є межа між поточним діловодством і архівним зберіганням, оскільки електронні документи мають специфічні ризики довготривалої збереженості (застарівання форматів, деградація носіїв, втрата можливості перевірки підписів, потреба у підтриманні цілісності та контексту). Саме тому Порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання [55] виконує системоутворювальну функцію: він описує, яким чином електронний документ повинен бути організований, описаний (метадані), упакований і переданий так, щоб зберегти свою юридичну й історико-управлінську цінність у перспективі.

По-перше, Порядок [55] задає вимоги до організації роботи з е-документами на стадії їх активного діловодного використання: забезпечення

обліку, зберігання в СЕД, контроль цілісності, захист від несанкціонованих змін. Фактично він підкреслює, що архівна придатність формується не «потім», а з моменту створення документа: якщо документ не має належних метаданих, реєстрації, зв'язку з номенклатурою справ, його подальша архівізація буде або неможливою, або юридично сумнівною.

По-друге, Порядок встановлює вимоги до підготовки документів до передавання: формування інформаційних пакетів/сукупностей документів, перевірка комплектності, узгодження строків зберігання, забезпечення збереження структури справ, підготовка описів та супровідних документів. У цифровому середовищі це означає, що передавання має відбуватися не як хаотичне копіювання файлів, а як формалізований процес із чітким описом складу та контексту документів.

По-третє, критично важливою є логіка збереження автентичності та доказовості. Електронний документ може містити електронний підпис/печатку, часові позначки, а також інші атрибути довірчих послуг. Порядок [55] у зв'язці із Законом про ЕІЕДП [52] передбачає, що при передаванні необхідно зберегти можливість підтвердження автентичності й після завершення строку активного використання документа. Це є ключовою відмінністю від паперового діловодства: якщо паперовий документ «зберігає підпис фізично», то електронний документ потребує збереження криптографічних доказів та метаданих, які дозволяють перевірити цілісність.

По-четверте, Порядок [55] підкреслює необхідність узгодженості діловодних процедур зі стандартами та вимогами до реквізитів. Зокрема, неможливо коректно підготувати електронні документи до архіву без уніфікованого підходу до їх оформлення та термінології: саме тому положення цього Порядку мають реалізовуватися в тісному зв'язку з ДСТУ 4163:2020 [16] та ДСТУ 2732:2023 [15], які забезпечують нормування реквізитики й понятійного апарату.

Отже, Порядок роботи з е-документами та підготовки до архіву [55] забезпечує «неперервність» життєвого циклу документа: від створення і

реєстрації до довготривалого зберігання. Його роль полягає у тому, щоб електронні документи не втрачали юридичної сили й контексту після завершення поточного діловодства, а також щоб архівне зберігання в цифровому форматі здійснювалося на процедурно визначених засадах [55].

Електронний документообіг неможливий без технологічної сумісності: якщо органи влади створюють документи у несумісних форматах, використовують різні структури метаданих або неоднаково «пакують» дані для обміну, то міжвідомча взаємодія стає технічно й юридично вразливою. Саме тому Вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади (далі – Вимоги до форматів даних) [53] виконують функцію техніко-нормативного «містка» між правовими правилами й інформаційними системами.

По-перше, Вимоги [53] визначають стандартизований підхід до форматів даних, що використовується в електронному обміні. Їхня логіка полягає у забезпеченні відтворюваності та читаності документів незалежно від конкретного програмного продукту, який використовується в установі. Таким чином, документ має залишатися доступним для перегляду/обробки адресатом і зберігати структуру та реквізити, незалежно від технічного середовища.

По-друге, Вимоги до форматів даних [53] пов'язані з уніфікацією метаданих: у міжвідомчому обміні важливо передавати не лише «файл документа», а й інформацію про його реквізити (дата, номер, кореспондент, тема, резолюції, виконавець, контрольні строки тощо). Саме метадані забезпечують можливість коректної реєстрації вхідного документа в іншій установі, автоматизації маршрутизації та контролю виконання. Відповідно, стандартизація форматів і метаданих зменшує частку ручної роботи та ризик помилок.

По-третє, Вимоги [53] мають значення для інформаційної безпеки та цілісності: стандартизовані формати спрощують перевірку цілісності, підписів, коректності структури даних. У цифровому документообігу, де «людське око» не завжди здатне виявити приховані зміни або технічні дефекти, формалізовані вимоги дозволяють реалізувати автоматизовані механізми валідації документів.

По-четверте, ці Вимоги корелюють із Типовою інструкцією [11], оскільки міжвідомчий обмін, описаний у процедурному акті, потребує технічної реалізації. Відтак, Вимоги до форматів даних [53] можна розглядати як специфікацію мінімальної технологічної «мови», якою повинні обмінюватися органи влади.

З огляду на це, Вимоги до форматів даних [53] є необхідною умовою масштабування електронного діловодства на рівень державного управління: вони забезпечують сумісність, відтворюваність, автоматизацію та зменшення ризиків при електронному міжвідомчому обміні.

Державні стандарти як інструмент уніфікації реквізитики та термінології. Національні стандарти у сфері діловодства виконують дві взаємопов'язані функції: (1) уніфікують понятійний апарат, (2) нормують склад і правила оформлення реквізитів. Для електронного діловодства це має принципове значення, адже цифрові системи спираються на стандартизовані атрибути (поля метаданих, шаблони документів, правила формування номера, маршрути погодження). Без стандартизації електронний документообіг стає фрагментарним, а документи – складними для інтеграції, передачі й архівування.

ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» (далі – ДСТУ 4163:2020) [16] належить до ключових стандартів, що встановлює склад реквізитів організаційно-розпорядчих документів та правила їх розміщення. Попри те, що традиційно стандарт сприймався крізь призму паперового документування, у сучасних умовах його роль істотно ширша, оскільки електронні документи також потребують уніфікованих реквізитів для ідентифікації, юридичної сили й управлінського обліку.

По-перше, ДСТУ 4163:2020 [16] задає логіку документної ідентифікації через реквізити: назва установи, назва виду документа, дата, реєстраційний індекс/номер, місце складання, адресат, заголовок до тексту, текст, підпис тощо. Для електронного діловодства ці реквізити трансформуються в поля метаданих у

СЕД: саме вони забезпечують реєстрацію, пошук, формування справ і контроль виконання. Відтак, стандарт прямо впливає на технічне проектування електронних шаблонів документів.

По-друге, стандарт [16] забезпечує уніфікацію «візуально-структурної» організації документа, що важливо для міжорганізаційної комунікації. Навіть у цифровому середовищі користувачі часто працюють із візуалізованими формами документів (PDF-подання, друковані копії, екранні форми). Якщо реквізити розташовані довільно, документ стає важким для сприйняття і може породжувати процедурні помилки (неправильне визначення адресата, відсутність номера, некоректна дата тощо).

По-третє, ДСТУ 4163:2020 [16] має значення для автоматизованої ідентифікації документів. У сучасному діловодстві важливо пов'язувати паперові копії (коли вони виникають) з електронним оригіналом. Для цього застосовуються механізми автоматизованої ідентифікації (наприклад, штрих-коди або QR-коди), які дозволяють швидко знайти документ у СЕД, перевірити його актуальність, статус виконання або наявність підпису. Така «зв'язка» підсилює контроль і знижує ризики підміни або використання застарілих версій.

По-четверте, у контексті юридичної сили стандарт [16] опосередковано підтримує реалізацію Законів про ЕДЕД та ЕІЕДП [50; 52], оскільки електронний підпис/печатка накладаються на документ, який має визначену структуру й реквізити. Без уніфікації реквізитів складніше забезпечити коректне підписання й перевірку, а також підтримувати відтворюваність документа у часі.

Отже, ДСТУ 4163:2020 [16] є інструментом «нормативної дисципліни» у сфері реквізитики: він забезпечує єдність оформлення документів і створює передумови для технологічної реалізації електронного діловодства через шаблони, метадані та автоматизовані механізми ідентифікації.

ДСТУ 2732:2023 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» (далі – ДСТУ 2732:2023) [15]. Стабільність і коректність правозастосування значною мірою залежить від термінологічної визначеності: якщо різні нормативні акти або практики установ по-різному розуміють базові

поняття («документ», «реквізит», «документообіг», «справа», «документування», «електронний документ» тощо), виникають методичні розриви, що знижують ефективність і юридичну визначеність діловодства. Саме тому ДСТУ 2732:2023 [15] є ключовим стандартом для науково коректного опису й організації електронного діловодства: він унормовує терміни та їх тлумачення у сфері діловодства й архівної справи.

По-перше, ДСТУ 2732:2023 [15] забезпечує єдину термінологічну основу для взаємодії законів, підзаконних актів і локальних інструкцій. Для кваліфікаційної роботи це має методичне значення: визначення понять у науковому тексті повинні спиратися на чинні стандарти, щоб уникати довільних або застарілих формулювань. У практиці установ стандарт слугує «словником» для формування політик СЕД, інструкцій з діловодства, номенклатур справ та описів.

По-друге, стандарт [15] важливий саме для розмежування суміжних понять, що часто змішуються в електронному середовищі. Наприклад, у цифровому документообігу часто ототожнюють «файл» і «документ», хоча з документознавчого погляду документ має не лише носій/форму, а й реквізити, контекст, функцію, режим доступу та статус у процесі. Термінологічне унормування дозволяє методично правильно описувати електронний документ як об'єкт управління, а не як сукупність байтів.

По-третє, ДСТУ 2732:2023 [15] забезпечує наступність між діловодством і архівною справою. Електронний документ «переходить» з поточного управлінського процесу до зберігання, і цей перехід неможливо коректно здійснити без єдиного понятійного апарату. Саме тому стандарт корелює з Порядком підготовки е-документів до архівного зберігання [55]: у ньому використовуються терміни, що мають бути зрозумілими і однаково тлумаченими всіма учасниками процесу.

По-четверте, термінологічний стандарт [15] має значення й для цифрової трансформації, оскільки сучасні СЕД реалізують поняття через структури даних (довідники, класифікатори, поля метаданих). Якщо терміни нечіткі, система буде

відтворювати організаційні помилки: неправильне формування справ, некоректні статуси документа, плутанину між версіями, відсутність узгоджених правил «що є оригіналом» тощо. У цьому сенсі ДСТУ 2732:2023 є базою для методичного проектування електронного діловодства.

Таким чином, ДСТУ 2732:2023 [15] забезпечує понятійну «точність» і узгодженість нормативно-правового поля електронного діловодства. Він є необхідним стандартом для формування науково обґрунтованої термінології дослідження та водночас – практичним інструментом уніфікації управлінських процесів у цифровому середовищі.

Розглянуті нормативні акти демонструють системну логіку правового забезпечення електронного діловодства в Україні. Закони задають фундаментальні правила: Закон про ЕДЕД визначає правовий статус електронного документа та принципи електронного документообігу [50]; Закон про ЕІЕДП формує інфраструктуру довіри через електронну ідентифікацію та довірчі послуги [52]; Закон про інформацію задає загальний режим інформаційних відносин і вимоги до доступу та захисту інформації, що безпосередньо відображається в діловодних практиках [58]. Підзаконні акти перетворюють законодавчі принципи на процедури: Типова інструкція визначає модель організації електронного діловодства й міжвідомчого обміну [11], Порядок роботи з е-документами забезпечує коректний перехід електронних документів до архівного зберігання та збереження їх доказовості в часі [55], а Вимоги до форматів даних створюють техніко-нормативну сумісність електронного обміну [53]. Нарешті, державні стандарти забезпечують методичну єдність: ДСТУ 4163:2020 унормовує реквізитний склад і правила оформлення документів [16], а ДСТУ 2732:2023 забезпечує актуальний термінологічний апарат діловодства й архівної справи [15].

Отже, нормативно-правове забезпечення електронного діловодства в Україні можна охарактеризувати як взаємопов'язану систему «правового статусу – довіри – процедур – сумісності – стандартизації». Саме така система створює умови для переходу установ до безпаперових технологій, забезпечуючи

юридичну визначеність управлінських рішень, керованість документних потоків та підготовку електронних документів до довготривалого зберігання.

1.2. Документно-інформаційний масив наукових публікацій з питань електронного діловодства

Документно-інформаційний масив наукових публікацій з питань електронного діловодства в Україні сформувався як міждисциплінарне поле, у якому перетинаються документознавчі, управлінські, правові та інформаційно-технологічні підходи. Це зумовлено тим, що електронне діловодство одночасно є: 1) практикою організації управлінської інформації та документних потоків; 2) правовим механізмом, що забезпечує юридичну значущість електронних документів; 3) технологічним середовищем, яке потребує сумісних форматів, процедур захисту та інструментів автоматизації; 4) підсистемою архівного забезпечення, адже електронні документи мають зберігати автентичність, цілісність і контекст на довгі часові проміжки. Відтак, аналіз наукових публікацій доцільно здійснювати за принципом групування за проблемними блоками, простежуючи внесок авторів у розроблення понятійного апарату, методичних підходів, організаційних моделей, а також технологічних і безпекових рішень.

У сучасному масиві публікацій виразно простежуються кілька домінантних тематичних ліній: 1) понятійно-термінологічне осмислення електронного діловодства; 2) організація та моделювання електронного документообігу (ЕДО) в установах і підприємствах; 3) правове забезпечення та комплаєнс електронного діловодства; 4) технологічна підтримка (СЕД, хмарні сервіси, інтеграція бізнес-процесів, блокчейн-рішення); 5) архівізація, довготривале зберігання й управління ризиками; 6) кіберзахист і стійкість електронних документних процесів. Саме в межах цих блоків науковий і прикладний дискурс набуває найбільшої концентрації результатів і практично значущих висновків.

Базою для методично коректного дослідження електронного діловодства виступає чіткість дефініцій та узгодженість термінів. У цьому аспекті ключовими

є праці О. Лаби, у яких системно обґрунтовується поняття «електронне діловодство» та окреслюється його місце в традиційному діловодстві як еволюційно нового, але методично наступного напрямку документної діяльності [31-33]. Важливим є те, що авторка розглядає електронне діловодство не як «заміщення паперу файлом», а як зміну способів фіксації, організації, контролю й відтворення управлінської інформації в системі документаційного забезпечення управління. Така логіка дозволяє уникати спрощених трактувань, коли електронне діловодство редукують до використання окремого програмного продукту або обміну документами електронною поштою.

Термінологічний вимір доповнюється публікацією М. Цивіна, який наголошує на проблемах неоднокового тлумачення базових понять дисципліни «Електронний документообіг» та на наслідках цієї неоднорідності для навчально-методичного забезпечення і практики впровадження електронних документних процесів [69]. З огляду на предмет кваліфікаційного дослідження, це має принципове значення: якщо терміни «електронний документ», «метадані», «електронний документообіг», «електронне діловодство», «оригінал/копія», «справа» трактуються різними учасниками процесу по-різному, то організаційні регламенти та налаштування СЕД неминуче відтворюють ці суперечності.

У межах концептуального блоку актуальним є й напрям, який можна визначити як «публікації про векторність та відображення проблематики у фаховій періодиці». Показовою є публікація І. Петрової та Є. Овдієнко, у якій електронне діловодство аналізується як тематичний сегмент професійних публікацій, що дозволяє оцінити не лише зміст досліджень, а й те, як змінювалися акценти наукової спільноти (від термінології та загальних концептів – до процедурної й технологічної специфіки, питань захисту, інтегрованості та архівізації) [45]. Такий метарівень огляду є корисним для формування змісту цього підрозділу, адже дає можливість обґрунтувати: чому саме ці аспекти (правові, управлінські, технологічні, архівні) найбільш репрезентовані й водночас проблемні.

Найбільш чисельною групою у документно-інформаційному масиві є публікації, що розкривають організаційні та управлінські аспекти впровадження ЕДО й електронного діловодства. У таких працях електронний документообіг розглядається як інструмент підвищення оперативності, прозорості та контрольованості управлінської діяльності, а також як чинник оптимізації бізнес-процесів.

О. Білик акцентує увагу на сучасних підходах до впровадження електронного документообігу, підкреслюючи, що технологічне рішення має узгоджуватися з організаційною моделлю діловодства, кадровими компетентностями та управлінськими потребами установи [3]. Важливо, що в центрі уваги опиняються не лише технічні переваги СЕД, а й питання регламентації процедур, визначення відповідальності, стандартизації реквізитів та контролю виконання.

М. Величкевич, Н. Мітрофан і Н. Кунанець у більш узагальненому форматі розглядають тенденції та перспективи електронного документообігу, звертаючи увагу на чинники, які визначають темпи й результати цифровізації документних процесів (організаційна готовність, розвиток інфраструктури, методична забезпеченість, внутрішні регламенти) [5]. Такий підхід є цінним тим, що дозволяє розглядати ЕДО як елемент ширшої цифрової трансформації організацій, а не як локальний «ІТ-проєкт» підрозділу діловодства.

Прикладні аспекти організації документних потоків висвітлено в матеріалах О. Волощак та О. Марковець, де електронний документообіг постає як чинник оперативного обслуговування на підприємстві [7]. Науково-прикладна цінність таких публікацій полягає у тому, що вони «приземлюють» дискурс до конкретних управлінських операцій: реєстрації, маршрутизації, погодження, контролю строків, звітності, а також зменшення витрат часу на проходження документів. У результаті ЕДО аналізується як система керованих дій, а не лише як канал пересилання інформації.

Важливою для державного сектору є публікація В. Гришина, присвячена моделі системи управління електронним документообігом в органах державної

влади [8]. Її значущість полягає в акценті на формалізації процесів і вимогах до управлінської підзвітності: у публічному управлінні «швидкість» не може бути єдиним критерієм, адже визначальними стають законність процедур, контроль виконання, належне документування рішень, а також можливість подальшого відтворення управлінської логіки (хто, коли, на якій підставі ухвалив рішення).

Окремий пласт управлінського дискурсу утворюють праці, що розглядають впровадження конкретних СЕД як практичний кейс. Так, Т. Банторіна аналізує проблеми і перспективи застосування системи електронного документообігу «АСКОД», звертаючи увагу на переваги й обмеження впровадження, а також на організаційні умови результативності такого рішення [1]. Подібні кейси важливі тим, що дозволяють виявити типові «вузькі місця» електронного діловодства: опір змінам, недостатність навчання, нечіткість регламентів, нерівномірне використання функціоналу системи, проблеми інтеграції з іншими сервісами.

Також до організаційного блоку належить дослідження О. Мазура, де електронний документообіг розглянуто в контексті галузевого управління [35]. У таких роботах посилюється увага до специфіки управлінських рівнів і вертикалей, а також до вимог до стандартизації процедур між підрозділами й організаціями в межах однієї сфери (галузі). Це актуально для практики органів влади, великих установ і корпоративних структур, де документообіг є не лише внутрішнім, а й міжорганізаційним.

У документно-інформаційному масиві значний сегмент становлять публікації, що підкреслюють правову природу електронного документа та необхідність комплаєнсу електронного діловодства з чинним законодавством і підзаконними регламентами. У таких працях електронний документообіг постає не просто як організаційна практика, а як механізм, який повинен забезпечувати юридичну силу документів і правомірність управлінських дій.

О. Комаров розглядає електронний документообіг як напрям цифровізації управління, акцентуючи на взаємозв'язку організаційних процедур і правових вимог, що визначають доказовість управлінських рішень та легітимність документованих операцій [26]. Цей підхід методично важливий: він дозволяє

розглядати електронне діловодство через призму правового режиму інформації, повноважень підписувача, належності підпису, збереження цілісності, коректності реквізитів та можливості верифікації.

Поряд із науковими статтями у масиві присутні інформаційно-аналітичні матеріали прикладного характеру, пов'язані з електронним підписом, делегуванням права підпису та роботою з електронними довірчими послугами. Такі джерела (зокрема роз'яснення щодо видів е-підписів та практичні матеріали щодо делегування права підпису в електронних сервісах) фіксують проблемні точки правозастосування і типові сценарії, що виникають у практиці установ при переході до безпаперових технологій [8; 19]. Їх роль у цьому підрозділі кваліфікаційної роботи полягає не в теоретичному узагальненні, а в ілюстрації практичного виміру: які саме юридично значущі дії здійснюються в електронному середовищі, які ризики виникають і чому нормативна визначеність є критично важливою.

У цьому ж контексті важливою є наявність джерел, що торкаються регуляторних вимог до функціонування інформаційно-комунікаційних систем і державних сервісів (зокрема, у частині організації електронної взаємодії та довірчих сервісів) [14; 15; 20]. Хоча вони не завжди мають форму суто наукової статті, проте відображають практику державного управління цифровими документними процесами та конкретизують контекст, у якому діє електронне діловодство.

Технологічна лінія масиву публікацій демонструє, що електронне діловодство функціонує в середовищі інформаційних систем і залежить від якості програмної реалізації документних процедур. У цьому блоці акценти зміщуються від «чи треба впроваджувати ЕДО» до «як саме технологічно забезпечити керованість, інтегрованість, захищеність і масштабованість документних процесів».

О. Маслак, Я. Яковенко, Д. Пирогов, Н. Гришко, В. Маслак аналізують оптимізацію електронного документообігу та інформаційної забезпеченості діджитал-управління бізнес-процесами за допомогою прикладного програмного

забезпечення [36]. У таких працях ЕДО розглядається як «операційна інфраструктура» управління, де ключовими стають: маршрутизація, автоматичні контролю, облік, звітність, пошуковість, доступи, інтеграція з суміжними системами (кадровими, фінансовими, CRM, ERP тощо). Це важливо для кваліфікаційного дослідження, оскільки дозволяє обґрунтувати: ефективність електронного діловодства визначається не лише нормативною базою, а й архітектурою та налаштуванням системи.

З технологічним виміром пов'язаний і напрям, який можна умовно назвати «інноваційні платформи довіри». Зокрема, В. Гужва та М. Парфенчук розглядають цифрову трансформацію підприємств через призму електронного документообігу на основі блокчейну [9], а П. Рудницький і О. Щербина – систему захищеного електронного документообігу на базі технології блокчейн [62]. Значущість цих публікацій полягає в акценті на незмінності записів, розподіленому підтвердженні подій документообігу та потенціалі підвищення довіри до документних транзакцій. Для дослідження електронного діловодства такі підходи важливі як «крайній випадок» технологізації: вони демонструють, що питання автентичності та цілісності може вирішуватися не лише юридичними нормами, а й архітектурними механізмами інформаційної системи.

Помітне місце у технологічному блоці посідають публікації, присвячені хмарним технологіям та спільній роботі з документами. Так, В. Гурський порівнює хмарні технології для спільної роботи (у контексті організації доступу, колаборації, підтримки командних процесів) [12]. Для електронного діловодства цей напрям важливий, оскільки практики «спільного редагування» та «хмарної колаборації» часто вступають у методичну напругу з класичними вимогами діловодства (версійність, фіксація автора, контроль змін, затвердження, підпис, статус оригіналу). Тому технологічні рішення мають бути узгоджені з діловодною логікою – і саме науково-прикладні дослідження допомагають ідентифікувати ці суперечності.

У межах технологічного блоку також репрезентовані прикладні кейси організації ЕДО в конкретних організаціях. Наприклад, В. Ільченко та

О. Марковець описують організацію електронного документообігу у структурі муніципального управління [22]. Такі матеріали поєднують організаційний і технологічний вимір: вони демонструють, як СЕД «вбудовується» у реальні процеси установи, які регламенти та ролі формуються, як вирішуються питання маршрутизації та контролю.

Окрему категорію джерел у документно-інформаційному масиві становлять навчальні та навчально-методичні матеріали. Вони відіграють подвійну роль: з одного боку, систематизують знання для підготовки фахівців, з іншого – фіксують усталені підходи до організації ЕДО, які переходять у практику через професійну освіту. У цьому контексті важливими є навчальний посібник О. Матвієнко «Основи організації електронного документообігу» [37] та «опорний конспект лекцій» К. Копняка з електронного документообігу [28]. Їхнє значення для підрозділу кваліфікаційної роботи полягає в тому, що вони репрезентують «нормативно-методичний» рівень знання: визначення понять, типові моделі документообігу, опис функцій СЕД, класифікацію документних потоків, а також типові етапи впровадження.

Такі видання, на відміну від статей вузької спеціалізації, забезпечують цілісність викладу й можуть бути використані як опорна рамка для структурування масиву публікацій: від термінології – до процедур і технологій. Крім того, вони часто підкреслюють зв'язок між «теоретичними моделями» і «практичними регламентами» – саме це є критично важливим для електронного діловодства, де помилка в регламенті або шаблоні породжує системну помилку в тисячах документів.

У масиві публікацій простежується виразний напрям, присвячений оцінюванню переваг, ризиків та обмежень електронного документообігу. Цей блок особливо важливий, оскільки «переваги ЕДО» часто декларуються як самоочевидні (швидкість, економія паперу, прозорість), проте в реальності вони реалізуються лише за певних умов – наявності регламентів, компетентного персоналу, належної кібербезпеки, інтеграції систем та методичної підтримки.

О. Кіщенко аналізує переваги і ризики, які виникають у процесі впровадження систем електронного документообігу [23]. Важливим у таких дослідженнях є акцент на ризиках організаційного характеру (помилки в налаштуваннях, розрив між «формальною процедурою» і «реальною практикою», недостатня дисципліна користувачів), технологічних ризиках (збої, втрати даних, несумісність форматів), а також правових ризиках (некоректне застосування підпису, невизначеність статусів копій/оригіналів, проблеми з делегуванням повноважень). Аналогічно Мерчук звертає увагу на проблеми електронного документообігу на підприємствах, що дозволяє розглядати цифровізацію як процес управління змінами, а не як одноразове впровадження програмного продукту [38].

Сюди ж належить і публікація А. Костякової щодо діджиталізації документообігу [29], у якій ЕДО осмислюється як елемент більш широкої діджитал-трансформації організацій.

Окремий проблемний вузол електронного діловодства – перехід від поточного діловодства до архівного зберігання. У цьому сегменті документно-інформаційного масиву важливою є праця Ю. Ковтанюка та П. Марченка, яка описує порядок роботи з електронними документами та їх підготовку до передавання на архівне зберігання [25]. Значущість таких джерел полягає в тому, що вони поєднують діловодний і архівний погляд на документ: електронний документ повинен зберігати контекст, структуру, метадані та можливість підтвердження автентичності й після завершення «активної» фази життя.

У контексті архівізації електронних документів показовою є публікація В. Бездрабко щодо зарубіжного досвіду архівації електронних документів (зокрема електронної пошти та повідомлень у соціальних мережах) [2]. Її актуальність для теми електронного діловодства полягає у розширенні меж «документності» в цифровому середовищі: сучасні організації створюють значущу управлінську інформацію не лише у формі класичних розпорядчих документів, а й у вигляді електронних комунікацій. Відтак, електронне діловодство дедалі частіше стикається з питанням: що саме вважати документом,

які цифрові об'єкти підлягають зберіганню, які метадані потрібні для відтворення контексту, як забезпечити цілісність та автентичність.

До суміжного тематичного простору належить і джерело, що розглядає електронне діловодство як комунікаційну складову судочинства (О. Вдовіна) [4]. Хоча це спеціалізований контекст, він демонструє, що електронне діловодство функціонує не лише в адміністративному управлінні, а й у сферах із високими вимогами до доказовості, процесуальної коректності та контролю доступу. Це, своєю чергою, актуалізує питання стандартизації документних процедур та збереження цифрових слідів (audit trail) як елементу доказової бази.

Розвиток електронного діловодства супроводжується зростанням загроз, пов'язаних із кібербезпекою, втручанням у документні системи, витоками інформації та руйнуванням інфраструктури. Тому закономірно, що в документно-інформаційному масиві представлені матеріали, які прямо спрямовані на підвищення рівня кіберзахисту СЕД. Важливим є джерело з методичними рекомендаціями щодо кіберзахисту систем електронного документообігу [39]. Воно демонструє, що безпека СЕД сьогодні розглядається як обов'язкова складова електронного діловодства, а не як «додатковий модуль». Для кваліфікаційного дослідження ця лінія важлива, оскільки дозволяє аргументувати: нормативно-процедурна коректність (правильна реєстрація, підпис, статуси, формування справ) не забезпечує надійності, якщо не забезпечено захист від несанкціонованих змін, втрати даних або компрометації облікових записів.

Отже, документно-інформаційний масив наукових публікацій з питань електронного діловодства в Україні є достатньо репрезентативним і дозволяє обґрунтувати як теоретичні засади, так і практичні напрями вдосконалення електронного діловодства. Його структуру доцільно подати як взаємопов'язану систему проблемних блоків:

1. Термінологічно-концептуальний блок – формування дефініцій, ознак, місця електронного діловодства в системі документаційного забезпечення управління, а також опис етапів і проблем розвитку [31–33; 69; 45].

2. Організаційно-управлінський блок – моделювання процесів, регламентація процедур, оцінка ефектів і бар'єрів упровадження, аналіз практичних кейсів СЕД [3; 5; 7; 8; 1; 35; 22].
3. Правовий (комплаєнс) блок – електронний документ як юридично значущий об'єкт управління, вимоги до доказовості, організаційні процедури як правові механізми цифрового управління [26; 19; 8].
4. Технологічний блок – інструментальна підтримка ЕДО, оптимізація та інтеграція процесів, хмарна колаборація, інноваційні архітектури довіри (зокрема блокчейн) [36; 12; 9; 62; 22].
5. Ризики, ефективність, управління змінами – переваги та обмеження, ризики впровадження, проблеми організаційної зрілості, економічні та процесні наслідки цифровізації [23; 38; 29; 5].
6. Архівізація та довготривале зберігання – збереження контексту, метаданих, доказовості; розширення меж «документності» в цифрових комунікаціях; міжнародні підходи до архівації електронних об'єктів [25; 2; 4].
7. Кіберзахист СЕД – методичні підходи до підвищення стійкості електронного документообігу та захисту документних процесів [39].

У цьому масиві водночас простежуються проблемні вузли, які визначають актуальність і науково-практичну значущість кваліфікаційної роботи. По-перше, це узгодження термінології, процедур і технологій: понятійний апарат має корелювати зі стандартами та внутрішніми регламентами, а СЕД – реалізовувати ці регламенти без «ручних обхідних шляхів» [31–33; 69; 45]. По-друге, це перехід від поточного діловодства до архівного зберігання, де особливо важливими є метадані, цілісність, контекст і довготривала доказовість [25; 2]. По-третє, це управління ризиками та безпекою, оскільки цифровізація документних процесів підсилює наслідки помилок і вразливостей: від некоректного делегування права підпису – до кіберінцидентів, що порушують цілісність документних систем [23; 19; 39]. По-четверте, це масштабування та інтеоперабельність, адже електронне діловодство має забезпечувати узгодженість процедур і технологічну сумісність як усередині організації, так і в межах міжвідомчої взаємодії [5; 8; 22; 36].

Таким чином, документно-інформаційний масив публікацій уможливорює методично обґрунтований перехід до подальших розділів роботи: від аналізу наукових підходів – до системного розгляду нормативно-правового забезпечення, технологічної організації процесів, оцінювання стану впровадження та визначення перспектив розвитку електронного діловодства в Україні. Ключовим методичним результатом аналізу масиву є висновок про необхідність інтегрованого підходу: електронне діловодство слід досліджувати як комплекс «терміни – процедури – право – технології – архів – безпека», де домінування лише одного елементу (наприклад, технології) без належної уваги до інших призводить до фрагментарності й зниження результативності цифрової трансформації документних процесів.

Висновки до розділу 1

Узагальнення результатів проведеного дослідження правового та наукового забезпечення електронного діловодства в Україні дозволяє сформулювати низку концептуальних висновків, що становлять теоретико-методологічне підґрунтя кваліфікаційної роботи.

По-перше, встановлено, що нормативно-правова база України у сфері електронного документообігу пройшла складний шлях еволюції та на сучасному етапі являє собою цілісну ієрархічну систему. Системотворчим чинником у цій структурі виступають базові закони [24, 23], які не лише легітимізували статус електронного документа, а й прирівняли кваліфікований електронний підпис до власноручного, що стало відправною точкою для повної цифровізації управлінської діяльності. Пріоритетним вектором розвитку законодавства стала його адаптація до європейських стандартів (зокрема Регламенту ЄС № 910/2014 [61]) та оперативне реагування на виклики воєнного стану через запровадження хмарних технологій зберігання даних [26, 49].

По-друге, критичне осмислення актів Кабінету Міністрів України, зокрема Постанови № 55 [11], свідчить про перехід держави до політики «цифрового

пріоритету». Нормативне закріплення функціональних вимог до систем електронного документообігу та запровадження єдиних стандартів оформлення реквізитів згідно з ДСТУ 4163:2020 [16] та ДСТУ 2732:2023 [15] дозволило подолати технологічну розрізненість окремих відомств. Це створило передумови для формування єдиного державного інформаційного простору, де документообіг виступає не лише засобом фіксації рішень, а й інструментом прозорого та оперативного управління.

По-третє, аналіз документно-інформаційного масиву наукових публікацій підтверджує високу зацікавленість вітчизняних дослідників проблемами цифровізації. Фундаментальні праці теоретиків [62, 45, 54] заклали методологічну базу, яка дозволила сучасним вченим (періоду 2020–2025 років) перейти до вивчення прикладних аспектів функціонування глобальних екосистем, таких як портал «Дія» [4, 62]. Науковий дискурс змістився від обговорення правомірності цифрового формату до розроблення складних моделей захисту інформації [55, 35] та впровадження інтелектуальних систем аналізу даних [67].

По-четверте, виявлено, що безпековий аспект на сучасному етапі є домінуючим у наукових розвідках. Дослідження шляхів протидії інформаційним війнам та забезпечення кіберстійкості СЕД [12, 10] стають невід’ємною частиною документознавства. Разом із цим, галузева диференціація (електронне правосуддя, eHealth) свідчить про універсальність цифрового документування та його здатність трансформувати найбільш консервативні сфери суспільного життя [7, 40].

Резюмуючи викладене, варто наголосити, що сформований правовий фундамент та значний науковий доробок створюють достатні умови для подальшого вивчення практичних аспектів реалізації електронного діловодства. Теоретичні напрацювання, розглянуті в межах першого розділу, стануть основою для аналізу технологічних особливостей функціонування сучасних систем електронного документообігу, що будуть предметом дослідження у наступному розділі роботи.

РОЗДІЛ 2

СУТНІСТЬ ЕЛЕКТРОННОГО ДІЛОВОДСТВА

2.1. Загальні вимоги до документування управлінської інформації в електронній формі в Україні

Теоретичне осмислення сутності електронного діловодства вимагає першочергового аналізу процесу документування як акту фіксації управлінської інформації. В умовах цифрової трансформації державного управління в Україні, документування перестало бути лише технічним процесом створення тексту і перетворилося на складну процедуру формування юридично значущого цифрового об'єкта. Засадниче значення у цьому контексті має розуміння онтології електронного документа, який, згідно із чинним законодавством [24], визначається як документ, де інформація зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

Пріоритетним вектором у визначенні загальних вимог до створення таких документів виступає принцип єдності інформаційного контенту та реквізитів. На відміну від традиційної паперової форми, де реквізити візуально невіддільні від носія, в електронному середовищі юридична сила документа забезпечується логічним поєднанням змістовної частини із цифровими атрибутами. Доцільно підкреслити, що саме наявність повного переліку обов'язкових реквізитів, встановлених нормативними актами [11, 19], перетворює звичайний файл на інструмент реалізації владних повноважень. Брак хоча б одного з елементів (наприклад, дати або підпису) автоматично призводить до втрати об'єктом статусу документа, що унеможливорює його використання в офіційних управлінських процедурах.

Визначальним фактором легітимності електронного документування в Україні є дотримання принципу правової еквівалентності. Це означає, що за умови дотримання всіх встановлених вимог, електронний документ має таку

саму юридичну силу, як і його паперовий аналог. Проте досягнення такої еквівалентності потребує впровадження специфічних технологічних механізмів, серед яких ключовим виступає кваліфікований електронний підпис (КЕП). Згідно з вимогами Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [52], саме накладання КЕП є завершальним етапом документування, який підтверджує цілісність інформації та ідентифікує підписувача.

Варто зацентувати увагу на тому, що сутність електронного документування базується також на принципі технологічної нейтральності. Це означає, що вимоги до створення документів не повинні бути жорстко обмежені використанням лише одного конкретного програмного забезпечення. Держава встановлює лише загальні вимоги до форматів та стандартів [11], що дозволяє різним суб'єктам документообігу зберігати автономність у виборі технічних засобів за умови їх повної сумісності з загальнодержавними реєстрами. Таким чином, концептуальні засади документування в електронній формі формують надійний фундамент для побудови прозорої та ефективної системи управління, де кожен створений документ є стійким до підробок та доступним для верифікації в будь-який момент його життєвого циклу.

Практична реалізація документування в електронному середовищі базується на суворому дотриманні національних стандартів, серед яких визначальне місце посідає ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» [16]. Цей стандарт виступає свого роду «технічною граматиною», яка визначає склад, послідовність та правила розміщення реквізитів, що в сукупності забезпечують ідентифікацію документа та його правову силу.

Варто наголосити, що для електронних документів стандарт передбачає специфічну візуалізацію реквізитів, які традиційно сприймалися як суто «паперові». Зокрема, ключовим елементом є підпис (реквізит 23). В електронній формі цей реквізит трансформується: він складається з візуальної позначки підписувача (прізвище, ім'я, посада) та даних про накладений кваліфікований електронний підпис (КЕП). Згідно з вимогами стандарту [16] та Постанови № 55

[11], візуальна частина підпису має містити номер сертифіката КЕП та термін його дії, що дозволяє посадовій особі переконатися у легітимності документа навіть без спеціалізованого програмного забезпечення на етапі попереднього перегляду.

Не менш суттєвим є порядок оформлення таких динамічних реквізитів, як дата документа (реквізит 10) та реєстраційний індекс (реквізит 11). У системах електронного документообігу ці дані генеруються автоматично в момент реєстрації, що виключає можливість маніпуляцій із хронологією управлінських рішень. Стандарт [16] встановлює сувору цифрову форму написання дати (наприклад, 22.12.2025), що є критично важливим для коректного розпізнавання даних пошуковими алгоритмами СЕД та забезпечення інтероперабельності між різними державними інформаційними системами.

Новаторським аспектом ДСТУ 4163:2020 стала офіційна легітимізація штрих-кодів та QR-кодів (реквізит 32) як повноцінних елементів документа. У контексті електронного діловодства QR-код виконує функцію «швидкого посилання» на електронний оригінал, що зберігається в системі. Це дозволяє миттєво верифікувати автентичність паперової копії, просто зчитавши код мобільним пристроєм. Такий підхід радикально змінює сутність перевірки документів, переводячи її з площини візуального порівняння печаток у площину автоматизованого звірення криптографічних даних.

Окрему увагу слід приділити реквізиту «гриф затвердження» (реквізит 16) та «відмітка про засвідчення копії» (реквізит 26). У цифровому форматі ці позначки інтегруються безпосередньо у файл документа у вигляді окремих інформаційних шарів. Застосування стандарту [16] дозволяє уніфікувати склад цих елементів, забезпечуючи їх однотипне відображення у будь-якій системі, від локальних архівних баз до загальнодержавних порталів типу «Дія». Таким чином, стандартизація реквізитів виступає гарантом того, що електронний документ, створений в одній установі, буде коректно прочитаний, ідентифікований та визнаний юридично значимим у будь-якій іншій структурі на території України.

Характеристика електронного документування передбачає розгляд документа не як статичного об'єкта, а як динамічної інформаційної системи, що має багаторівневу структуру. Якщо у традиційному діловодстві документ сприймається як сукупність тексту на папері, то в електронному середовищі, згідно з теоретичними засадами та вимогами ДСТУ 2732:2023 [15], він постає як єдність трьох взаємозалежних шарів: змісту (контенту), контексту та структури.

Перший шар – зміст. Це безпосередньо управлінська інформація, зафіксована автором. Проте, на відміну від паперу, в електронному діловодстві зміст є віддільним від фізичного носія і може існувати у різних форматах файлів. Другий шар – структура. Він визначає логічну побудову документа, взаємозв'язок його частин та розташування реквізитів, що ми розглядали раніше в межах ДСТУ 4163:2020 [16].

Найбільш складним і детермінуючим для сучасної теорії діловодства є третій шар це контекст, який реалізується через розгалужену систему метаданих. Метадані є критично важливим елементом документування, оскільки вони містять відомості про умови створення, відправлення, отримання та зберігання документа. Згідно з Типовою інструкцією [11], метадані супроводжують електронний документ протягом усього його життєвого циклу і забезпечують його автентичність. Аналіз практичних вимог дозволяє виокремити три основні групи метаданих, які мають бути обов'язково сформовані при документуванні управлінської інформації:

1. Описові метадані: містять ключові відомості для ідентифікації та пошуку документа (короткий зміст, заголовок, реєстраційний номер, анотація).
2. Структурні метадані: описують технічну будову об'єкта, формати файлів, зв'язок основного документа з додатками та супровідними файлами (наприклад, файлами підпису та позначок часу).
3. Адміністративні метадані: фіксують інформацію про права доступу, історію переміщення документа в СЕД, відомості про осіб, які мали доступ до перегляду або редагування.

Варто акцентувати на тому, що метадані виконують функцію «електронного доказу» походження документа. У разі виникнення сумнівів щодо легітимності управлінського рішення, саме перевірка метаданих дозволяє встановити точний час накладання підпису та незмінність файлу з моменту його реєстрації. Це забезпечує так звану хронологічну цілісність документального масиву установи.

Крім того, сучасні вимоги до документування передбачають забезпечення інтегрованості метаданих. Це означає, що при передачі документа з однієї установи до іншої (наприклад, через систему СЕВ ОБВ), набір метаданих має залишатися зрозумілим та доступним для зчитування системою отримувача. Такий підхід дозволяє автоматизувати процеси реєстрації та обробки кореспонденції, мінімізуючи вплив людського фактору та підвищуючи швидкість управлінської взаємодії. Таким чином, метадані є не просто «технічним додатком», а субстантивною частиною електронного документа, що гарантує його юридичну силу, доказовість та придатність для тривалого зберігання в державних інформаційних ресурсах.

Іще одним аспектом документування управлінської інформації в електронній формі є забезпечення тривалої збереженості та доступності даних. Цей процес безпосередньо залежить від вибору форматів файлів, у яких створюються та зберігаються документи. Відповідно до положень Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» [50], держава впроваджує принцип технологічної нейтральності. Ця норма передбачає, що вимоги до електронного документування не повинні створювати переваг для конкретних розробників програмного забезпечення, що дозволяє різним установам обирати оптимальні технічні рішення за умови дотримання загальнодержавних стандартів сумісності.

Пріоритетним форматом для візуального відображення та довготривалого зберігання офіційних документів у вітчизняному діловодстві визначено **PDF/A** (версії 1 або 2). Такий вибір, закріплений у вимогах Типової інструкції [11] та Наказу Міністерства юстиції № 578/5 [54], зумовлений технічними

особливостями цього формату. На відміну від стандартних текстових редакторів, PDF/A забезпечує самодостатність файлу, оскільки він містить у собі всі необхідні шрифти, колірні профілі та метадані. Це гарантує, що управлінське рішення буде відображатися абсолютно ідентично на будь-якому пристрої навіть через десятки років, незалежно від оновлень операційних систем чи припинення підтримки певних програмних продуктів.

Поряд із форматами візуалізації, особливе значення для автоматизованого обміну даними має використання мови розмітки XML. Цей формат виступає стандартом для формування контейнерів метаданих, що супроводжують електронний документ. Застосування XML дозволяє реалізувати високий рівень інтероперабельності, коли системи різних розробників можуть безпомилково розпізнавати реєстраційні дані, терміни виконання та відомості про підписувачів. Завдяки цьому забезпечується безшовна взаємодія між державними установами в межах системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ), що значно скорочує час на реєстрацію та обробку вхідної кореспонденції.

Варто також наголосити на проблемі технологічного старіння носіїв та форматів. Наукові розвідки вказують на необхідність регулярної перевірки придатності електронних документів до зчитування. Сучасна сутність документування вимагає від установ готовності до процесів міграції, що передбачають перенесення даних з одного формату до іншого із повним збереженням їхньої юридичної сили та цілісності. Таким чином, поєднання принципу технологічної нейтральності із використанням уніфікованих форматів (PDF/A, XML) створює сталу екосистему, у якій електронний документ залишається легітимним, захищеним та доступним для використання протягом усього встановленого законодавством строку зберігання.

2.2. Загальні вимоги до організації електронного документообігу в Україні

Ефективність функціонування сучасних установ безпосередньо залежить від чіткої регламентації руху документальних масивів. Організація електронного документообігу в Україні базується на концепції життєвого циклу електронного документа, що являє собою сукупність послідовних етапів існування цифрового об'єкта з моменту його створення або отримання до моменту остаточного знищення чи передавання на архівне зберігання. Відповідно до положень Постанови КМУ № 55 [11], кожен етап цього циклу має бути суворо зафіксований у системі електронного документообігу, що дозволяє забезпечити повну прозорість управлінських процесів.

Першим етапом життєвого циклу є створення документа всередині установи або його надходження із зовнішніх каналів зв'язку. На відміну від традиційних підходів, де шлях документа розпочинається з фізичного сортування паперів, у цифровому середовищі початкова фаза передбачає миттєву реєстрацію метаданих та присвоєння унікального ідентифікатора. Це дозволяє системі автоматично визначити подальший маршрут руху інформації залежно від змісту документа та посадових повноважень його автора.

Другий етап охоплює процеси опрацювання та погодження. Особливістю безпаперового шляху документа на цій стадії є можливість паралельного виконання операцій. Якщо паперова папка з документами потребує послідовного передавання від одного кабінету до іншого, то електронна копія може бути доступна одночасно кільком виконавцям. Такий підхід значно скорочує часові витрати на візування проектів рішень та дозволяє керівництву здійснювати моніторинг виконання завдань у режимі реального часу. На цій стадії ключову роль відіграє кваліфікований електронний підпис, який фіксує відповідальність кожного учасника процесу.

Наступним важливим етапом виступає фаза оперативного зберігання та використання документа. Електронне середовище вимагає постійної підтримки

цілісності даних та їхньої захищеності від несанкціонованого доступу. Життєвий цикл документа на цьому етапі передбачає його перебування в активній базі даних СЕД, де до нього можуть звертатися посадові особи для виконання службових обов'язків. Завершальною стадією моделі є підготовка документів до архівного зберігання або їх знищення після закінчення встановлених строків.

Варто зауважити, що процедура архівації в електронному діловодстві є технічно складнішою, ніж у паперовому. Вона передбачає перевірку придатності форматів до зчитування у майбутньому та забезпечення незмінності криптографічних підписів протягом десятиліть. Таким чином, модель життєвого циклу електронного документа створює замкнену систему, яка гарантує стабільність управлінської діяльності та історичну збереженість офіційної інформації у цифровому форматі.

Фундаментальним етапом організації документообігу в будь-якій установі є реєстрація, яка фіксує факт створення або отримання документа шляхом надання йому реєстраційного індексу та внесення відповідних відомостей до інформаційної системи. В електронному діловодстві цей процес реалізується через формування реєстраційно-моніторингової картки (РМК), що являє собою набір структурованих метаданих, які нерозривно пов'язані з основним файлом документа. Відповідно до Типової інструкції [11], реєстрація здійснюється одноразово, що забезпечує унікальність кожного документального об'єкта та спрощує його подальший пошук і верифікацію.

Організаційні принципи реєстрації в сучасних системах електронного документообігу передбачають автоматичне заповнення більшості полів РМК, зокрема дати, часу, відомостей про автора та підрозділ. Це мінімізує ймовірність технічних помилок, які часто виникали при ручному заповненні паперових журналів. Особливе значення має інтеграція РМК із засобами контролю, оскільки в картці фіксуються терміни виконання, проміжні етапи опрацювання та прізвища відповідальних осіб. Такий підхід перетворює реєстраційну картку на інструмент моніторингу, який дозволяє відстежувати рух документа в режимі реального часу.

Порядок проходження документа всередині установи включає етапи погодження (візування) та підписання. В електронній формі візування проекту документа здійснюється посадовими особами, які мають надати експертну оцінку змісту перед його остаточним затвердженням. На відміну від паперового діловодства, де віза проставляється на зворотній стороні документа, у цифровому середовищі вона оформлюється як окремий логічний запис, засвідчений кваліфікованим електронним підписом або спеціальною системною відміткою. Це дозволяє реалізувати гнучкі маршрути проходження: від послідовного погодження до паралельного, коли проект документа стає доступним усім зацікавленим сторонам одночасно.

Завершальним етапом реєстраційного циклу є моніторинг виконання управлінського рішення. Сучасні системи автоматично генерують нагадування виконавцям про наближення кінцевих термінів, що значно підвищує рівень виконавської дисципліни. Крім того, автоматизація контрольних функцій дозволяє керівництву отримувати зведені аналітичні звіти про стан роботи з документами у будь-якому підрозділі. Таким чином, поєднання процедур реєстрації через РМК із механізмами цифрового погодження та моніторингу формує прозору і керовану структуру документообігу, що відповідає вимогам ДСТУ 4163:2020 [16] та загальнодержавним стандартам публічного управління.

Сучасний стан розвитку державного управління вимагає від систем електронного документообігу (СЕД) не лише внутрішньої ефективності, а й високого рівня зовнішньої сумісності. Внутрішня взаємодія всередині установи базується на інтеграції СЕД із іншими корпоративними ресурсами, зокрема кадровими системами та реєстрами, що дозволяє автоматизувати маршрутизацію документів на основі актуальної штатної структури. Проте стратегічним пріоритетом для України стала побудова надійної моделі міжвідомчої взаємодії, яка забезпечує безперешкодний обмін офіційною кореспонденцією між органами виконавчої влади, місцевого самоврядування та іншими суб'єктами.

Центральним елементом такої взаємодії виступає **Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ)**, яка функціонує як єдиний

комунікаційний хаб. Відповідно до вимог Постанови КМУ № 55 [11], обмін документами через СЕВ ОБВ здійснюється шляхом передавання електронних повідомлень, що містять сам документ, його реквізити та електронні підписи в уніфікованих форматах. Це дозволяє уникнути дублювання інформації на паперових носіях та радикально скорочує час доставки кореспонденції від кількох днів до лічених секунд. Важливою вимогою до СЕД, які підключаються до цього хабу, є їхня здатність коректно обробляти квитанції про доставку та реєстрацію, що виступають офіційним підтвердженням отримання документа адресатом.

Технічні вимоги до систем електронного документообігу в Україні передбачають забезпечення високого рівня **інтероперабельності**. Це поняття охоплює здатність різних програмних комплексів обмінюватися даними та спільно використовувати інформацію без втрати її цілісності чи юридичної сили. Для досягнення цієї мети використовуються відкриті протоколи та стандарти обміну, що базуються на мові розмітки XML, про яку йшлося у попередніх розділах. Вимоги до СЕД також включають обов'язкову наявність засобів криптографічного захисту, що пройшли державну експертизу, оскільки будь-яка міжвідомча взаємодія має відбуватися виключно через захищені канали зв'язку.

Також окрему увагу в межах організації взаємодії слід приділити управлінню правами доступу та дотриманню регламентів обміну. Кожна установа, інтегрована у загальнодержавну систему, має забезпечити чітку відповідність своїх внутрішніх бізнес-процесів вимогам центрального регламенту взаємодії. Це включає автоматичну перевірку чинності сертифікатів електронних підписів при отриманні вхідної пошти та автоматизоване формування звітів про проходження документів. Таким чином, поєднання технологічної досконалості окремих СЕД із потужностями СЕВ ОБВ створює інтегроване середовище, у якому цифрова взаємодія стає основним і найбільш надійним способом комунікації в державному секторі України.

Забезпечення контрольованого доступу до документальних ресурсів є критичною умовою стійкості будь-якої системи електронного документообігу.

Організація роботи в цифровій системі вимагає впровадження моделі розмежування прав, яка базується на посадових обов'язках та рівні допуску працівників до службової інформації. У межах сучасних СЕД реалізується принцип «необхідного знання», за якого посадова особа отримує доступ виключно до тих документів та метаданих, що потрібні для виконання конкретного завдання. Адміністрування цих прав здійснюється шляхом створення індивідуальних профілів користувачів, де чітко прописані дозволені операції: перегляд, редагування, делегування або видалення (якщо це передбачено регламентом).

Важливим компонентом безпеки та прозорості діловодства є автоматичне фіксування всіх маніпуляцій із документами, відоме як процедура логування дій. Система веде безперервний аудит, записуючи інформацію про те, хто, коли і з якого робочого місця відкривав файл, вносив зміни чи здійснював відправлення кореспонденції. Такі записи (логи) зберігаються в захищеному сегменті бази даних і не можуть бути видалені навіть адміністратором системи. Наявність повної історії дій дозволяє проводити внутрішні розслідування у разі витоку інформації або порушення термінів опрацювання, що є неможливим у традиційному паперовому діловодстві.

Питання доступності також тісно пов'язане із оперативністю надання інформації на запити громадян чи інших установ. Технічні вимоги до СЕД передбачають наявність розвинених інструментів повнотекстового та атрибутивного пошуку. Це дозволяє знаходити потрібні управлінські рішення за лічені секунди, використовуючи будь-яку відому частину метаданих: від реєстраційного номера до ключового слова у тексті. Швидкий доступ до ретроспективної інформації є базовою умовою дотримання законодавства про доступ до публічної інформації, забезпечуючи відкритість діяльності органів влади.

Окрему увагу слід приділити фізичній та логічній збереженості даних. Вимоги до організації документообігу передбачають обов'язкове створення резервних копій (бекапів) на географічно віддалених серверах. Це гарантує

відновлення всієї бази документів у разі технічних збоїв, кібератак чи форс-мажорних обставин. Крім того, логічна збереженість забезпечується через використання засобів контролю цілісності, які при кожному відкритті документа перевіряють, чи не був він модифікований поза межами системи. Таким чином, поєднання жорсткої дисципліни доступу, тотального аудиту дій та технологій резервування створює надійне середовище для тривалого функціонування електронних архівів установи.

Висновки до розділу 2

Проведений аналіз сутності електронного діловодства дозволив сформулювати ключові висновки щодо теоретичних та організаційних засад документування управлінської інформації в сучасних умовах цифрової трансформації України.

По-перше, встановлено, що сутність електронного документа полягає у його багаторівневій структурі, де зміст, структура та контекст утворюють нерозривну логічну єдність. Визначальним фактором легітимності такого документа є не лише наявність кваліфікованого електронного підпису, а й правильне формування метаданих, які забезпечують автентичність та доказовість інформації протягом усього строку її зберігання. Принцип технологічної нейтральності, закладений у національному законодавстві, дозволяє інтегрувати різні програмні рішення у єдиний інформаційний простір за умови використання уніфікованих форматів, таких як PDF/A для візуалізації та XML для автоматизованого обміну даними.

По-друге, дослідження вимог до оформлення реквізитів згідно з ДСТУ 4163:2020 засвідчило докорінну трансформацію візуальної форми документа. Традиційні елементи, зокрема підписи, дати та відмітки про реєстрацію, у цифровому середовищі перетворилися на динамічні ідентифікатори. Впровадження QR-кодів та штрих-кодів дозволило поєднати паперові та електронні масиви даних, забезпечуючи миттєву верифікацію офіційних рішень.

Така стандартизація є базовою умовою інтероперабельності, що дозволяє різним установам безпомилково розпізнавати та опрацьовувати кореспонденцію незалежно від технічної складності їхніх внутрішніх систем.

По-третє, організація електронного документообігу базується на моделі життєвого циклу, яка радикально відрізняється від традиційних паперових технологій. Перехід до використання реєстраційно-моніторингових карток дозволив автоматизувати контроль за виконанням документів та впровадити паралельне погодження проектів рішень. Це суттєво пришвидшує управлінські цикли та мінімізує вплив людського фактору на стадії реєстрації та маршрутизації потоків інформації. Важливим досягненням вітчизняної практики стала побудова Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади, яка виконує роль центрального комунікаційного вузла для міжвідомчого обміну.

По-четверте, доведено, що безпека та збереженість документальних ресурсів у цифрових системах забезпечується через багаторівневі механізми аудиту та розмежування доступу. Процедура логування дій користувачів створює прозоре середовище, у якому кожна маніпуляція з документом фіксується і може бути перевірена. Поєднання технологій резервного копіювання із суворими регламентами доступу гарантує не лише захист від кіберзагроз, а й стабільну роботу архівів у довгостроковій перспективі.

Таким чином, розгляд сутності електронного діловодства у межах другого розділу підтвердив, що сформована в Україні система вимог до документування та організації обігу даних є технологічно досконалою та юридично обґрунтованою. Окреслені засади функціонування систем стають основою для аналізу сучасного стану та перспектив розвитку галузі, що буде детально розглянуто у наступному розділі роботи.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО ДІЛОВОДСТВА В УКРАЇНІ

3.1. Системи електронного документообігу: лідери на українському ринку

Сучасний український ринок систем електронного документообігу (далі – СЕД) формується на перетині трьох взаємопов’язаних векторів: 1) нормативно-правових вимог до електронного документа і юридичної значущості електронних дій; 2) технологічних вимог до інтеоперабельності та форматів даних у державному секторі; 3) організаційно-управлінських очікувань бізнесу щодо швидкості процесів, контролю виконання, зниження витрат і керованості ризиків. У цьому сенсі «лідерство» на ринку СЕД зводиться не тільки до маркетингової популярності, а проявляється у здатності системи забезпечувати повний життєвий цикл документа – від створення, реєстрації до підписання, маршрутизації, контролю виконання, зберігання та передавання до архіву – із дотриманням юридичних, інформаційно-безпекових і процедурних стандартів України [5; 27; 53; 55].

Для цілей кваліфікаційної роботи доцільно застосувати сукупність критеріїв, що дозволяють порівнювати рішення різних класів (корпоративні ЕСМ та EDMS, хмарні сервіси ЕДО, галузеві платформи, «державні» СЕД, інтегровані рішення для обміну первинними документами). Узагальнено ключові критерії виглядають так:

1. Нормативна відповідність і юридична значущість: підтримка електронного документа як об’єкта діловодства, коректне застосування кваліфікованого електронного підпису (КЕП) та електронної печатки, забезпечення процедур автентифікації/ідентифікації і фіксації дій користувача відповідно до законодавства [50; 52; 58]. Для державного сектору критичною є

також наявність процесних механізмів, що узгоджуються із правилами документування управлінської інформації в електронній формі та міжвідомчого обміну [11].

2. Інтероперабельність та стандартизація даних: спроможність працювати з регламентованими форматами, метаданими та схемами обміну в органах державної влади – зокрема відповідність вимогам до форматів даних електронного документообігу [53], а також узгодженість із типологією управлінської документації й класифікацією документів [26]. На практиці ці аспекти визначають, чи здатна СЕД бути «вузлом» цифрової взаємодії між установами, а не лише внутрішнім реєстром.

3. Організаційна ефективність: скорочення циклів погодження, підвищення виконавської дисципліни, прозорість контролю доручень, зниження транзакційних витрат, керованість документаційних потоків. У наукових публікаціях ефекти впровадження СЕД описують через зростання швидкості обігу, мінімізацію помилок, посилення відповідальності виконавців та підтримку управлінських рішень [3; 5; 28].

4. Інформаційна безпека і кіберстійкість: наявність організаційно-технічних механізмів захисту, що відповідають ризиковому профілю установи; виконання рекомендацій з кіберзахисту СЕД як елементу критичної інформаційної інфраструктури [39]. У державному секторі особливо важливо, що в електронних документах та супровідних метаданих часто циркулюють персональні дані й службова інформація з обмеженнями доступу [56; 49].

5. Архівізація та зберігання: готовність системи підтримувати правила підготовки електронних документів до передавання на архівне зберігання, збереження доказовості та цілісності документів у часі [55]. Саме тут проявляється «дорослість» СЕД: сильні рішення не завершують життєвий цикл на «підписано й надіслано», а закладають механізми довготривалого зберігання та відтворюваності.

6. Підтримка уніфікованих вимог до оформлення: узгодження шаблонів, реквізитів, структур документів із вимогами до організаційно-розпорядчої

документації [16] та коректне використання термінології діловодства/архівної справи [15]. Стандарти в цьому блоці «заземлюють» процеси СЕД на реальні управлінські практики.

Застосування таких критеріїв дозволяє перейти від декларативного «хто лідер» до обґрунтованого аналізу: який сегмент ринку покриває певна система, які вимоги вона задовольняє і які ризики знімає для установи.

Важливим маркером інституціоналізації ринку СЕД в Україні є поява державних механізмів перевірки й узгодження СЕД із урядовими каналами обміну управлінською інформацією. Показовим у цьому сенсі є перелік протестованих систем електронного документообігу, оприлюднений на профільному державному ресурсі «Дія. SE ДІА»: у ньому наведені назви СЕД та розробники, а також відображено параметри інтеграційної взаємодії із системою електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) (наприклад, у переліку фігурують «Megapolis.DocNet», «АСКОД» та інші рішення) [47].

Факт існування такого переліку важливий у двох аспектах:

- по-перше, він формує порогові вимоги до СЕД для органів влади: СЕД має бути технічно сумісною з контуром міжвідомчого обміну і підкріпленою регламентами електронного документування [11; 53];
- по-друге, він сприяє ринковій конкуренції за якістю, адже «прохід» у державний сегмент потребує не лише функцій реєстрації, погодження, а й відповідності технічним і процедурним умовам обміну, уніфікації та безпеки [39; 53].

Водночас слід зауважити: у бізнес-сегменті лідерство часто визначається не стільки інтеграцією з державними контурами, скільки масштабом клієнтської бази, зручністю і швидкістю запуску. Наприклад, хмарні сервіси електронного документообігу позиціонують переваги як «без встановлення ПЗ», швидке підписання та обмін, роботу з документами онлайн і підтримку КЕП. Проте навіть у цьому сегменті нормативна «рамка» залишається визначальною: юридична сила електронних документів і валідність підпису забезпечуються не

«функцією сервісу», а відповідністю режимам електронної ідентифікації та довірчих послуг [52] і виконанням вимог до електронного документа [50].

У межах дослідження ринку доцільно окремо розглянути клас СЕД, орієнтований на внутрішні управлінські процеси установи: реєстрація вхідних, вихідних, внутрішніх документів, маршрути погодження, контроль виконання, формування справ і цифровий архів. Саме цей клас історично домінує у державному та квазідержавному секторі, де управлінське рішення «живе» у документах, а доказовість і відтворюваність процедур мають визначальне значення [11; 55].

Показовим лідерським прикладом присутності на ринку є СЕД «АСКОД», проблематику та перспективи застосування якої розглядають у фахових матеріалах наукового дискурсу як один із реальних українських кейсів [1]. При цьому важливо підкреслити: навіть якщо окреме джерело має характер короткого прикладного огляду, воно є релевантним як маркер того, що система використовується в українських практиках і потрапляє в поле прикладних досліджень СЕД (зокрема у контексті оцінки переваг, обмежень, організаційних ефектів і труднощів впровадження) [1; 24].

На практиці саме «класичні» СЕД демонструють найбільшу ефективність у тих організаціях, де:

- є значні потоки організаційно-розпорядчої документації і необхідна уніфікація реквізитів, шаблонів і процедур [16];
- управління опирається на доручення, резолюції, контроль строків і необхідність аудиту виконання;
- існує потреба в контрольованому доступі та ролях користувачів (від канцелярії й керівництва до виконавців у підрозділах);
- потрібна підготовка документів до архівного зберігання та дотримання правил опису та відбору документів [55].

Водночас саме цей сегмент стикається з підвищеними викликами кібербезпеки, оскільки СЕД концентрує управлінську інформацію, персональні дані, службову переписку і часто – документи з обмеженнями доступу. На рівні

державних рекомендацій питання кіберзахисту СЕД розглядається як окремий напрям, із акцентом на організаційні заходи, управління вразливостями, контроль доступу, безпеку робочих місць і резервне копіювання [39]. У контексті законодавчих гарантій доступу до публічної інформації, а також режимів захисту персональних даних, СЕД має забезпечити баланс між «прозорістю» та «обмеженням доступу», що на практиці реалізується через налаштування прав, журналювання дій, маршрути погодження та регламентовані процедури надання інформації [49; 56].

Паралельно з «класичними» СЕД у бізнес-секторі активно розвиваються хмарні сервіси електронного документообігу (наприклад, сервіс «Вчасно»), що фокусуються на швидкому підписанні й обміні документами між контрагентами. Їхня ринкова сила зазвичай ґрунтується на низькому порозі входу: користувачу не потрібно розгортати інфраструктуру, достатньо веб-доступу, КЕП і типових сценаріїв підписання та обміну [63].

Водночас для наукового аналізу важливо уникати спрощення: такі сервіси не «конкурують» із внутрішніми СЕД у чистому вигляді, адже часто покривають інший компонент – зовнішній контур (контракти, акти, рахунки, кадрові документи) й забезпечують юридично значущий обмін. Саме тому в організаціях нерідко формується гібридна модель: внутрішні управлінські процеси ведуться у СЕД класу EDMS та ECM, а зовнішній обмін і масове підписання – у хмарному сервісі (з інтеграцією або регламентованим «мостом» між ними).

У нормативному сенсі базова умова їхнього функціонування – це відповідність законам про електронний документ та електронний документообіг [50] і про електронну ідентифікацію та довірчі послуги [52]. Функціонально такі сервіси повинні коректно реалізовувати:

- ідентифікацію підписувача з наданням та обмеженням прав на дії та доступ до різних категорій документів;
- перевірку чинності сертифікатів;
- накладання, перевірку КЕП;
- незмінність документа після підписання;

- фіксацію часу та журнал подій (у тій мірі, у якій це потрібно для доказовості в діловодстві).

У практичному вимірі значущим є й те, що електронний документообіг у бізнесі тісно пов'язаний із електронною звітністю та цифровими взаємодіями з державою (зокрема у сфері податкового адміністрування). Державний ресурс із електронної звітності фіксує становлення електронних каналів обміну, що стимулює компанії переводити первинні документи в цифровий формат і «підтягувати» під це документообіг [17].

З огляду на наукові підходи до оцінки цифрових трансформацій, впровадження СЕД та ЕДО в бізнесі розглядають як складову оптимізації бізнес-процесів і інформаційної забезпеченості управління, з акцентом на ефективність прикладних рішень, стандартизацію потоків та прозорість управлінських операцій [35]. Додатково у публікаціях підкреслюється, що цифровізація документообігу впливає не лише на швидкість, але й на якість управлінських рішень, оскільки забезпечує доступність, контроль версій, простежуваність погодження та підзвітність [9; 28].

Окремий рівень аналізу ринку СЕД пов'язаний із тим, що державний сектор в Україні виступає «нормотворчим» і «стандартизуючим» драйвером. Вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади задають рамку для розробників і постачальників: система має не лише зберігати документ, а й забезпечити його коректний обмін у визначених форматах, із належними метаданими та реквізитами [53]. Це прямо пов'язано із практиками міжвідомчого електронного обміну, що організаційно підтримуються типовими інструкціями документування управлінської інформації в електронній формі [11].

З науково-методичного погляду тут важливо розрізняти два рівні:

- внутрішній рівень – як СЕД зберігає документ і метадані у власній базі;
- зовнішній рівень – як СЕД «пакує» документ для обміну, які поля, атрибути забезпечує, як гарантує цілісність і юридичну значущість під час передачі.

Університетські й прикладні праці наголошують, що ризики впровадження СЕД часто пов'язані не із самим фактом цифровізації, а з неузгодженістю регламентів, відсутністю уніфікації та проблемами інтеграції між системами [24]. Тому система, яка прагне лідерства в сегменті держави або великого бізнесу, має демонструвати зрілість саме на «зовнішньому рівні», тобто в інтероперабельності.

Важливо й те, що стандартизація даних і процедур підвищує якість документування управлінських процесів: вимоги до оформлення організаційно-розпорядчих документів задають норму структури та реквізитів [16], а уніфікована термінологія діловодства й архівної справи забезпечує коректність понять у регламентах і локальних інструкціях [15]. Практично це означає, що «сильна» СЕД не може ігнорувати стандарти: вона або підтримує їх у шаблонах/довідниках, або змушує установу «винайти власну норму», що потім породжує проблеми під час обміну, аудиту чи архівування.

Період повномасштабної війни суттєво змінив уявлення про зрілість цифрових систем. Для СЕД це означає, що ключовим конкурентним параметром стає не лише функціональність, а стійкість до кіберзагроз і здатність забезпечити неперервність документообігу.

Методичні рекомендації щодо підвищення рівня кіберзахисту СЕД (як офіційний документ профільного органу) акцентують на потребі комплексного підходу: управління доступом, сегментація, контроль конфігурацій, резервне копіювання, моніторинг, реагування на інциденти [39]. У межах наукового аналізу це дозволяє сформулювати важливий висновок: ринкове лідерство СЕД в Україні дедалі більше залежить від рівня безпекового інжинірингу та організаційної культури безпеки в замовника.

У системі державних норм це корелює з обов'язком забезпечувати захист персональних даних і з обмеженнями доступу до окремих категорій інформації [56], а також із принципами доступу до публічної інформації (включаючи належне документування процесів надання та відмови) [49]. Практична проблема полягає в тому, що СЕД одночасно має:

- забезпечити прозорість і відтворюваність управлінських рішень;
- не допустити витоку даних;
- гарантувати цілісність і незмінність документів;
- забезпечити стійкість до збоїв та атак.

Тому у «дорослих» впровадженнях СЕД питання безпеки переходить із рівня «ІТ-параметра» в рівень управлінського рішення: формуються політики доступу, регламенти резервування, класифікація документів (зокрема із застосуванням класифікатора управлінської документації) [26], визначаються ролі відповідальних осіб, проводиться навчання персоналу.

Становлення цифрової держави в Україні пов'язане не лише з внутрішніми СЕД органів влади, а й із розвитком державних цифрових сервісів. У науково-прикладному дискурсі обговорюється, як портали, сервіси впливають на документообіг установ, їхню взаємодію з громадянами і бізнесом, а також на зміну моделей управління [8; 20]. У цьому контексті варто враховувати, що цифрові сервіси держави не замінюють СЕД, але змінюють вимоги до них: СЕД має бути готовою до інтеграції, а також до опрацювання електронних звернень, заяв, довірчих послуг і цифрових доказів.

Показовим є те, що на державних ресурсах доступні довідкові матеріали щодо електронних довірчих послуг і сервісів, що опосередковано формують «масовий попит» на електронні документи й підписи [20]. Відповідно, ринок СЕД розширюється: якщо раніше електронний документообіг був «внутрішнім інструментом канцелярії», то тепер він пов'язаний із зовнішніми цифровими взаємодіями держави, бізнесу і громадян.

З методичного погляду це дозволяє сформулювати тезу про те, що сучасні лідери ринку СЕД – це насамперед платформи, здатні працювати як елемент екосистеми: підтримувати різні типи документів, забезпечувати електронне підписання, інтегруватися з сервісами і реєстрами, а також дотримуватися вимог міжвідомчого обміну [11; 53], правових режимів електронної ідентифікації [52].

Підсумовуючи аналіз, доцільно узагальнити практичний алгоритм вибору СЕД для організації (державної установи або бізнесу), який спирається на

нормативні вимоги та проаналізовані висновки щодо переваг та ризиків впровадження СЕД.

Крок 1. Визначення класу задач і контурів документообігу. Організація має розмежувати: а) внутрішній управлінський контур (накази, розпорядження, службові записки, контроль доручень); б) зовнішній контур (контракти, акти, первинка, кадрові документи з підписанням); в) обмін із державними системами, реєстрами. Це дозволяє уникнути помилки, коли хмарний сервіс ЕДО намагаються використати як повноцінну управлінську СЕД, або навпаки [24; 35].

Крок 2. Нормативна матриця відповідності. Перевіряється відповідність законам про електронні документи [50] і довірчі послуги та ідентифікацію [52], а також враховуються правові режими інформації та персональних даних [58; 56] і вимоги доступу до публічної інформації [49]. Для державних установ додаються регламенти електронного документування [11] та вимоги до форматів даних [53].

Крок 3. Процесна модель і контроль виконання. Аналіз ефектів цифровізації документообігу свідчить: головний результат впровадження СЕД – це керованість процесів і прозорість виконання, а не лише «відмова від паперу» [3; 28; 35]. Тому система оцінюється за тим, як вона реалізує маршрути погодження, строки, контроль, нагадування, звітність.

Крок 4. Безпека і кіберстійкість. Застосовується підхід на основі аналізу ризиків: якщо установа працює з чутливими даними або в умовах підвищених загроз, то вимоги до кіберзахисту СЕД беруться як обов'язковий критерій, а не додаткова опція [39; 56].

Крок 5. Архівізація і довготривале зберігання. З огляду на правила підготовки електронних документів до передавання в архів, важливо оцінити, чи підтримує СЕД формування справ, метадані, експорт, передавання, збереження цілісності та доказовості [55]. Інакше організація ризикує накопичити «цифровий хаос», який не придатний для зберігання та підтвердження правових дій.

Крок 6. Уніфікація реквізитів і термінології. Окремо оцінюється, чи може система підтримувати вимоги до оформлення документів [16] та чи коректно

реалізуються довідники, класифікатори і терміни діловодства [15; 26]. Це прямо впливає на якість документування і на сумісність із системою електронної взаємодії органів виконавчої влади.

Таким чином, український ринок СЕД характеризується одночасною наявністю «класичних» управлінських СЕД (орієнтованих на внутрішні процеси та контроль виконання) і хмарних сервісів ЕДО (орієнтованих на швидкий юридично значущий обмін і підписання документів). Їхнє «лідерство» є багатовимірним: для державного сегмента воно визначається інтероперабельністю, відповідністю форматам даних та регламентам електронного документування [11; 53], а також вимогами кіберзахисту [39]; для бізнесу – масштабованістю, зручністю та інтегрованістю в практики електронної звітності й цифрових взаємодій [17; 35].

У науково-методичній логіці дослідження ключовим є те, що вибір «лідера» для конкретної організації має здійснюватися не за загальним рейтингом, а за матрицею відповідності: правовим вимогам [50; 52; 58], стандартам оформлення і термінології [16; 15], вимогам до форматів та особливостей обміну інформацією [53] та вимогам безпеки [39]. Саме такий підхід дозволяє перейти від загальної констатації «ринкових лідерів» до обґрунтованого висновку про те, які системи є оптимальними для конкретного контексту впровадження, з урахуванням процедур документування, ризиків і очікуваних управлінських ефектів.

3.2. Проблеми та результати цифровізації діловодства в Україні

Цифровізація діловодства в Україні упродовж останніх десятиліть пройшла шлях від локальних ініціатив із впровадження електронних систем реєстрації документів до формування складної нормативно-технологічної екосистеми електронного документообігу (далі – ЕДО) та електронного діловодства (далі – ЕД), що охоплює державний сектор, органи місцевого самоврядування та приватні організації. У центрі цього процесу перебуває перехід від «паперового»

циклу роботи з документами (створення – реєстрація – розгляд – виконання – зберігання) до цифрового життєвого циклу документа, де критичними стають питання правового статусу електронного документа, надійності електронної ідентифікації та підпису, уніфікації форматів даних, метаданих, процедур контролю виконання, а також організаційної та кібернетичної стійкості установ.

Однією з ключових передумов цифровізації діловодства стало закріплення правового статусу електронних документів і процедур електронного документообігу. Базовим актом, який у 2003 році сформував фундамент правової легітимності електронного документа, є Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (далі – Закон про електронні документи) [50]. Він визначає електронний документ як документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включно з обов'язковими реквізитами, а також окреслює принципи його обігу, зберігання та використання. Для систем діловодства важливо, що законова логіка переносить акцент з «матеріального носія» на сукупність даних та реквізитів, тобто на зміст і юридично значущі атрибути електронного об'єкта. Саме тому надалі в цифровому діловодстві особливого значення набувають стандарти реквізитів і метаданих.

Однак правового визнання електронних документів недостатньо без механізмів довіри: електронний документ має бути автентичним, цілісним, доступним для відтворення та придатним для доказування у правових і управлінських процедурах. У цій площині визначальним є Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» (далі – Закон про е-ідентифікацію та довірчі послуги) [52]. Він забезпечує нормативну основу для електронного підпису, печатки, часової позначки та інших довірчих сервісів, завдяки яким електронні документи можуть набувати юридичної сили в електронному середовищі. Практична проблема тут полягає в тому, що якість цифровізації діловодства безпосередньо залежить від готовності організації правильно вбудувати інструменти довіри в процеси створення, погодження, підписання та обміну документами. Тому в установах часто виникають труднощі

на стику юридичних вимог і реальної організації бізнес-процесів: хто саме підписує документ, на якому етапі, яким типом підпису, як фіксується делегування повноважень, хто відповідає за налаштування ролей і прав доступу тощо. Такі практичні вузли відображені і в прикладних роз'ясненнях щодо видів е-підписів та застосування довірчих послуг [6], а також у матеріалах, що пояснюють делегування права підпису та його місце в електронному обігу документів [20].

Другий блок нормативних проблем зумовлений тим, що цифровізація діловодства у публічному секторі вимагає чітких процедур, уніфікованих на рівні держави, – інакше установи впроваджують «несумісні» практики, що унеможливають міжвідомчий обмін і породжують юридичні ризики. Центральним процедурним документом у цій площині є постанова КМУ «Деякі питання документування управлінської діяльності» (далі – Типова інструкція) [11]. Вона унормовує документування управлінської інформації в електронній формі та організацію роботи з електронними документами у діловодстві, включаючи питання електронного міжвідомчого обміну. З позиції цифровізації це означає перехід від «традиційних» правил діловодства до їхньої технологічно нейтральної, але процедурно чіткої моделі: документ має не лише бути створений, а й зареєстрований, маршрутований, доведений до виконавця, поставлений на контроль, виконаний із фіксацією результату і потім переданий на зберігання – все це в електронному середовищі, з можливістю аудиту дій і відтворення ланцюга управлінських рішень.

Окрема проблема полягає у зв'язку електронного діловодства з архівним зберіганням: цифровізація породжує нові ризики втрати, недоступності, технологічного старіння форматів та метаданих. Тому важливим нормативним регулятором є «Порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» (далі – Порядок підготовки до архівного зберігання) [55]. Для установ Порядок є критичним, бо вказує, що цифровий документ не закінчує «життя» після виконання: він має бути підготовлений до зберігання у спосіб, що забезпечить його довготривалу

придатність і доказову силу. На практиці це вимагає узгодженості між підрозділами діловодства, ІТ-службою та архівним підрозділом, а також формування єдиних правил щодо форматів, структури справ, метаданих, строків зберігання, порядку передавання та контролю цілісності.

Цифровізація діловодства на рівні державного управління виявляє особливу залежність від стандартизації. Якщо в різних установах застосовуються несумісні формати, відмінні моделі реквізитів і метаданих, то міжвідомчий обмін документами стає не лише технічно складним, а й юридично вразливим. У цьому контексті ключовими є «Вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади» (далі – Вимоги до форматів даних) [53]. Їхня роль полягає в тому, що вони забезпечують мінімальну технологічну узгодженість: документ повинен бути створений і переданий так, щоб адресат міг відтворити його зміст, реквізити та перевірити електронний підпис у своєму інформаційному середовищі. Таким чином, Вимоги до форматів даних є «містком» між юридичною процедурою (Типова інструкція [11]) і технічною реалізацією в інформаційних системах.

Не менш важливим є питання уніфікації реквізитів і правил оформлення управлінських документів, навіть якщо вони існують в електронному вигляді. ДСТУ 4163:2020 як стандарт оформлювання організаційно-розпорядчої документації (далі – ДСТУ 4163:2020) [16] задає рамку для реквізитів, їхнього розміщення, найменування та логіки «читання» документа як управлінського повідомлення. У цифровізації це проявляється в тому, що електронні системи мають відтворити (або еквівалентно представити) реквізитну структуру документів, забезпечивши однаковість і передбачуваність управлінської комунікації.

Паралельно, стандарти термінології мають визначальне значення для уникнення розбіжностей у тлумаченні понять «електронний документ», «електронне діловодство», «метадані», «справа», «реєстрація», «контроль» тощо. У цьому сенсі ДСТУ 2732:2023 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» (далі – ДСТУ 2732:2023) [15] виступає інструментом

концептуальної узгодженості між правовими актами, інструкціями, стандартами та практикою установ. Проблема, однак, полягає в тому, що навіть за наявності термінологічного стандарту різні професійні спільноти (юристи, архівісти, IT-фахівці, управлінці) можуть застосовувати поняття в різних контекстах; це створює ризики «розриву» між нормативним описом і практичною реалізацією електронного діловодства. Саме на таку термінологічну складність звертав увагу М. Н. Цивін, аналізуючи проблеми понятійного апарату у сфері електронного документообігу [69]. У результаті, цифровізація потребує не лише нормативного документа, а й методичної роботи з персоналом та уніфікації внутрішніх регламентів установи.

Окремою площиною стандартизації є класифікація управлінської документації як основа для формування номенклатури справ, упорядкування потоків документів та їхнього зберігання. Відповідний інструмент – Класифікатор управлінської документації НК 010:2021 (далі – НК 010:2021) [25]. Використання класифікатора є не формальністю, а механізмом систематизації цифрових масивів: якщо документи некоректно класифікуються, порушується логіка справ, ускладнюється пошук, контроль строків і передавання на зберігання, що в електронному середовищі може призвести до «цифрового хаосу», коли дані начебто є, але їх неможливо надійно відтворити та використати в управлінських і правових цілях.

Найчастіше цифровізація діловодства починається купівлі програмного продукту і продовжується на рівні реорганізації процесів. Українські науковці підкреслюють, що електронний документообіг змінює структуру управлінських процесів, прискорює інформаційні потоки, але водночас вимагає чіткої регламентації ролей, процедур погодження та відповідальності [5; 7; 35]. Так, М. Величкевич, Н. Мітрофан та Н. Кунанець наголошували на тенденціях та перспективах електронного документообігу, які залежать від організаційної готовності установи й узгодженості процесів [5]. О. Волощак і О. Марковець акцентували на тому, що електронний документообіг підвищує оперативність обслуговування на підприємстві, але потребує налаштованих процедур і

дисципліни виконання [7]. О. Мазур розглядав ЕДО як інструмент цифровізації галузевого управління, де результати залежать від якості управлінських регламентів та інтеграції систем [35].

У практичній площині організаційні проблеми найчастіше пов'язані з такими чинниками:

1. Опір змінам і «паралельне» ведення документів. На етапі впровадження систем ЕДО персонал часто продовжує дублювати документи на папері, або створює «тіньові» канали комунікації (месенджери, електронна пошта без реєстрації), що руйнує принцип єдиного обліку та контролю. У цьому сенсі цифровізація потребує не лише технічного рішення, а й управління змінами: навчання, комунікації, контролю виконання, мотиваційних і дисциплінарних механізмів.

2. Невизначеність відповідальності та ролей. В електронній системі кожна дія фіксується, і це змінює культуру роботи. Якщо не визначено, хто саме реєструє документи, хто накладає резолюцію, хто ставить на контроль, хто має право завершувати виконання, виникають конфлікти компетенцій і ризики «випадання» документів із процесу.

3. Недостатня якість внутрішніх регламентів. Типова інструкція задає рамку [11], але кожна організація має деталізувати її у власних інструкціях. Нерідко внутрішні документи є декларативними, не відображають реальної логіки процесів і не узгоджені з функціоналом програмного забезпечення.

4. Кадрові компетентності та цифрова грамотність. Успіх електронного діловодства залежить від того, чи володіє персонал базовими цифровими навичками, розуміє принципи інформаційної безпеки та може працювати з електронними реквізитами, підписами, метаданими. У цьому контексті актуальними є аналітичні матеріали з розвитку цифрової грамотності як передумови результативної цифрової трансформації [70].

Показово, що в українській фаховій періодиці підкреслюється важливість методично організованого впровадження: О. Білик у роботі про сучасні підходи до впровадження електронного документообігу фактично пов'язує ефективність

цифровізації з поетапністю, навчанням і формалізацією процесів [3]. А. Костякова, аналізуючи діджиталізацію документообігу, звертає увагу на управлінські ефекти та потребу системності [29]. Натомість у практичних кейсах на підприємствах фіксуються проблеми неповної інтеграції процесів і нестачі методичної підтримки [38].

Технологічна складова цифровізації проявляється не лише у виборі системи, а й у здатності організації забезпечити сумісність і інтеграцію цифрових інструментів. Для державного сектору особливо значущими є вимоги до форматів даних [53] та загальні правила електронного міжвідомчого обміну, закріплені Типовою інструкцією [11]. Якщо система ЕДО не підтримує узгоджені формати і метадані, міжвідомчий обмін перетворюється на «обмін файлами» без гарантованої юридичної та технологічної коректності.

Типові технологічні проблеми включають:

- Несумісність систем і «закриті» формати. Різні програмні продукти можуть використовувати різні внутрішні формати збереження документів і метаданих. У результаті виникає залежність від конкретного постачальника (vendor lock-in), а ризики довгострокового зберігання і міграції даних зростають.

- Неповна інтеграція з іншими державними інформаційними системами. Цифровізація діловодства ефективна тоді, коли ЕДО інтегрується з реєстрами, порталами, сервісами електронної звітності тощо. У цьому контексті важливими є приклади державних електронних сервісів і реєстрів, які створюють «середовище» електронної взаємодії: портал відкритих даних [47], електронна звітність [18], ЄДЕБО як приклад цифрових реєстрів у сфері освіти [22], а також системи електронних закупівель (ProZorro) як модель електронного документування процедур [81].

- Якість метаданих. Електронний документ «працює» не лише як файл, а як об'єкт із реквізитами та метаданими, які забезпечують пошук, контроль, юридичну атрибуцію, зберігання та аудит. Тому в цифровізації важливими стають міжнародні підходи до метаданих і управління документами: Dublin Core як базова модель метаданих [73], METS як стандарт опису цифрових об'єктів [78],

PREMIS як підхід до метаданих збереження [80], OAIS як референтна модель довготривалого зберігання [82]. Застосування цих підходів у практиці українських установ прямо не завжди вимагається національним законодавством, але їхня логіка корисна для побудови архівної стійкості та забезпечення довгострокової придатності цифрових документів.

- Хмарні технології. В умовах потреби у віддаленій роботі й стійкості інформаційних систем хмарні рішення набувають популярності. Водночас вони створюють нові ризики: залежність від провайдера, питання локалізації даних, доступу, резервування, кібербезпеки. На ці аспекти звертають увагу дослідження, що аналізують хмарні технології для спільної роботи з документами [10], а також публікації про поєднання блокчейну й хмарних обчислень у контексті безпеки даних [34]. Практична складність полягає в тому, що хмарність не знімає обов'язків із захисту інформації та персональних даних, а інколи навіть підвищує вимоги до управління доступом, журналювання подій і контролю цілісності.

Цифровізація діловодства неминує підсилює залежність установи від кіберзахисту. Якщо в паперовому діловодстві основні ризики пов'язані з фізичною втратою, підробкою або доступом, то в електронному середовищі спектр загроз ширший: несанкціонований доступ, шкідливе програмне забезпечення, фішинг, компрометація облікових записів, підміна документів, атаки на інфраструктуру, витік персональних даних тощо. Для України, яка перебуває в умовах підвищених кіберризиків, ця проблема є системною.

Нормативний аспект захисту даних визначається, зокрема, Законом України «Про захист персональних даних» [56]. Для систем електронного діловодства це означає, що організація має забезпечити законність обробки персональних даних у документах, визначити правові підстави, обмежити доступи, забезпечити належний режим зберігання та передачі, а також застосувати технічні й організаційні заходи безпеки. У реальній практиці проблемним стає поєднання «потреби управління» (швидко передавати документи, забезпечувати доступ виконавцям) із принципом мінімізації доступу та конфіденційністю.

Водночас саме кіберзахист дедалі більше розглядається не як «технічне питання IT-відділу», а як частина управлінської відповідальності. Цю ідею підтримують методичні рекомендації щодо підвищення рівня кіберзахисту систем електронного документообігу, підготовлені профільним органом у сфері спеціального зв'язку та захисту інформації (далі – Рекомендації з кіберзахисту) [39]. Їхня логіка полягає в тому, що СЕД є критичною інформаційною системою, бо вона містить управлінські рішення, персональні дані, службову інформацію та історію взаємодій. Відповідно, необхідними стають такі компоненти: контроль доступу, сегментація мережі, резервне копіювання, моніторинг подій, політики паролів, навчання персоналу щодо фішингу, регулярне оновлення ПЗ, аудит безпеки та реагування на інциденти. Отже, результат цифровізації у вигляді «швидшого документообігу» не може бути сталим без результату в площині безпеки – стійкості системи до атак і помилок.

Додатковий вимір кібербезпеки пов'язаний із тим, що електронна ідентифікація та довірчі послуги [52] фактично є «коренем довіри» для електронних документів. Якщо компрометовано ключі підпису або порушено процедури управління ними, то ризик підробки документів або несанкціонованого підписання стає реальним. Тому цифровізація діловодства вимагає від установи не лише наявності КЕП/ЕП, а й правильного управління життєвим циклом ключів, процедур делегування підпису [20], оновлення сертифікатів, контролю доступу до носіїв ключів, використання часових позначок тощо.

Попри перелічені проблеми, цифровізація діловодства в Україні демонструє відчутні результати, які проявляються на кількох рівнях – управлінському, організаційному, правовому та сервісному.

1) Оперативність і контроль виконання. Електронний документообіг скорочує часові витрати на доставку й обробку документів, забезпечує паралельність погоджень, автоматизує маршрутизацію, спрощує контроль строків. Саме ці ефекти відзначали дослідники, які аналізували ЕДО як чинник підвищення оперативності управління [7; 35]. У системах ЕДО контроль

виконання може бути реалізований як набір автоматизованих механізмів: нагадування, статуси, контрольні строки, протоколювання дій користувачів. Це підвищує дисципліну виконання, але одночасно висуває вимоги до точності налаштувань та відповідальності персоналу.

2) Прозорість управлінських процедур і аудит. У цифровому середовищі значно легше відтворити ланцюг «хто – що – коли зробив» з документом. Це підвищує підзвітність і зменшує ризики несанкціонованих змін. Для державного сектору ця властивість посилює загальну тенденцію до прозорості, яка підтримується і законодавством про доступ до публічної інформації [49], і практиками відкритих даних [47]. Хоча ці сфери не зводяться до діловодства, їхня логіка формує запит на цифрові сліди рішень і можливість перевірки процесів.

3) Єдність інформаційного простору та міжвідомча взаємодія. Уніфіковані вимоги до форматів даних [53] та процедурні правила [11] створюють основу для масштабування ЕДО на рівень міжвідомчого обміну. Це дозволяє переходити від «обміну листами» до взаємодії систем, де документ рухається разом із метаданими, реквізитами і підтвердженнями підпису. Практичний результат тут – скорочення бюрократичних циклів та зменшення транзакційних витрат.

4) Підвищення якості зберігання та керованості документних масивів. Діловодство завжди передбачає систематизацію документів у справах, облік і строки зберігання. У цифровому середовищі це може бути реалізовано ефективніше за умови застосування класифікації [25] та правил підготовки до архівного зберігання [55]. Водночас в Україні зростає усвідомлення необхідності підходів, які в міжнародній практиці асоціюються з records management: ISO 15489-1:2016 як стандарт управління документами [77], MoReq як модельні вимоги до електронних записів [79], OAIS як модель довготривалого зберігання [82]. Використання цих підходів сприяє переходу від «складу файлів» до керованого цифрового архіву, де зберігається не лише документ, а й його контекст та метадані збереження.

5) Інституційна підтримка цифрових сервісів. Розвиток державних електронних сервісів та реєстрів формує «екосистему» цифрових практик:

електронна звітність [18], електронні реєстри [22], електронні закупівлі [81] – усе це підсилює попит на електронні документи і стандарти їхнього обігу.

В українських умовах цифровізація діловодства має додатковий вимір – забезпечення безперервності управління та надання послуг у кризових ситуаціях. Коли організація змушена працювати дистанційно або переміщуватися, електронний документообіг стає не просто інновацією, а умовою функціонування. У такому контексті зростає значення хмарних технологій [10] і захищених процедур доступу, але одночасно зростають ризики кіберінцидентів, витоків і компрометації ключів. Тому баланс «доступність – безпека» стає центральним управлінським викликом. Постанови, спрямовані на забезпечення функціонування інформаційно-комунікаційних систем [13], а також нормативні кроки щодо електронної ідентифікації та довірчих послуг [12] можна розглядати як реакцію на потребу підвищення керованості цифрової інфраструктури й її стійкості в умовах високих ризиків.

Отже, цифровізація діловодства в Україні демонструє одночасно значні результати й комплексні проблеми. Результати полягають у прискоренні управлінських циклів, підвищенні прозорості, керованості документних масивів і розширенні можливостей міжвідомчої взаємодії [7; 11; 53]. Водночас проблеми концентруються у трьох «вузлах»: нормативно-процедурний, стандартизаційно-технологічний вузол, організаційно-кібербезпековий вузол.

1. Нормативно-процедурний вузол – необхідність узгодження законодавчих норм (правовий статус е-документа [50], довірчі послуги [52], захист персональних даних [56]) із процедурними регламентами (Типова інструкція [11], Порядок підготовки до архівного зберігання [55]) і внутрішніми правилами установ.

2. Стандартизаційно-технологічний вузол – забезпечення сумісності форматів і метаданих [53], дотримання правил оформлення [16], уніфікація термінології [15], коректна класифікація документів [25], інтеграція з державними цифровими сервісами [47; 18; 81].

3. Організаційно-кібербезпековий вузол – управління змінами, підвищення цифрових компетентностей [70], налаштування ролей і відповідальності, забезпечення кіберзахисту СЕД як критичної системи [39], включно з правильним використанням електронного підпису та процедур делегування [20].

Саме тому критерій успішної цифровізації діловодства доцільно розуміти не лише як «наявність системи» або «відсутність паперу», а як здатність організації забезпечити юридичну значущість, технологічну сумісність, керованість процесів, доказовість і довготривалу збережуваність документів у цифровому середовищі – у відповідності до норм законодавства, підзаконних актів і стандартів.

3.3. Рекомендації щодо підвищення ефективності електронного діловодства

Підвищення ефективності електронного діловодства (далі – ЕД) в українських організаціях доцільно розглядати як комплексну програму управлінських, нормативно-організаційних, технологічних та безпекових змін, що має забезпечити: 1) юридичну значущість електронних документів і дій; 2) керованість життєвого циклу документів і документопотоків; 3) інтероперабельність у межах міжвідомчого обміну та взаємодії з цифровими сервісами; 4) довгострокову збережуваність електронних документів; 5) кіберстійкість СЕД та мінімізацію ризиків витоку, підміни, втрати інформації [11; 39; 50; 52; 53; 55]. Відповідно, рекомендації мають спиратися на нормативні рамки (законодавство, підзаконні акти, стандарти) і висновки проведеного аналізу у інших підрозділах цієї кваліфікаційної роботи щодо чинників успішного впровадження та організаційних ефектів цифровізації документообігу.

Загальні принципи побудови програми підвищення ефективності ЕД зводяться до принципів правової визначеності й доказовості, процесності, стандартизації та уніфікації, інтероперабельності, кіберстійкості, компетентнісної підтримки.

1. Принцип правової визначеності й доказовості. Усі процеси ЕД мають бути організовані так, щоб електронний документ був повноцінним доказом управлінської дії, а правовий статус документів підтверджувався нормами законодавства про електронні документи та довірчі послуги [50; 52]. Особливо це стосується процесів підписання, погодження, делегування повноважень та фіксації подій у системі (аудит-трейл).

2. Принцип процесності. СЕД та ЕД – це насамперед керування процесами, а не «сховище файлів». Тому ефективність зростає за умови процесного моделювання: визначення ролей, маршрутів, строків, контрольних подій, правил ескалації і звітності щодо виконання [3; 7; 35].

3. Принцип стандартизації та уніфікації. Потрібно забезпечити єдність термінології й реквізитів (ДСТУ 2732:2023; ДСТУ 4163:2020), а також узгодженість класифікації та номенклатурної логіки (НК 010:2021) [15; 16; 25]. Це безпосередньо впливає на швидкість пошуку, точність маршрутизації й можливість подальшого архівного зберігання [55].

4. Принцип інтероперабельності. Для державного сектору й організацій, що взаємодіють з органами влади, критичною є відповідність форматам даних і правилам електронного обміну [11; 53]. Інтероперабельність також знижує ризики «цифрових швів» між системами та втрат метаданих під час передавання документів [53].

5. Принцип кіберстійкості. СЕД є ціллю для атак і має розглядатися як критична система, тому потрібні системні заходи кіберзахисту: доступи, журналювання, резервування, реагування на інциденти, навчання персоналу [39]. Окремо – дотримання режимів захисту персональних даних та обмежень доступу до інформації [56; 49].

6. Принцип компетентнісної підтримки. Ефективність ЕД визначається не лише ПЗ, а й компетентностями персоналу; тому навчання, цифрова грамотність, уніфіковані інструкції та контроль якості введення метаданих мають бути частиною програми змін [70; 3; 35].

Рекомендації можна згрупувати за напрямками вдосконалення:

- а) нормативно-організаційне вдосконалення та внутрішні регламенти;
- б) процесна оптимізація та реінжиніринг документообігу;
- в) стандартизація реквізитів, термінів, класифікації та метаданих;
- г) інтероперабельність, електронний обмін і інтеграція з цифровими сервісами;
- е) кібербезпека, персональні дані та контроль доступу;
- є) людський фактор, навчання і контроль якості.

А. Нормативно-організаційне вдосконалення та внутрішні регламенти:

Рекомендація А1. Актуалізувати локальну нормативну базу ЕД відповідно до законів і підзаконних актів. Організація має переглянути й привести у відповідність: інструкцію з діловодства (електронну), регламент маршрутизації документів, порядок застосування КЕП, положення про документообіг, правила доступу, номенклатуру справ, порядок передавання електронних документів на архівне зберігання. Локальні документи мають бути узгоджені із Законом про електронні документи [50], Законом про довірчі послуги [52], Типовою інструкцією [11], вимогами до форматів даних [53] і Порядком підготовки до архівного зберігання [55]. Наявність такої узгодженості мінімізує правові ризики (оспорювання підпису, повноважень, строків) та знижує хаотичність у виконанні процедур.

Рекомендація А2. Закріпити модель ролей і відповідальності в ЕД (RACI-підхід). Ефективність ЕД знижується, коли невизначено: хто реєструє, хто маршрутизує, хто візує, хто затверджує, хто ставить/знімає з контролю, хто формує справи, хто відповідає за експорт/архівування [3; 7; 55]. Доцільно затвердити RACI-матрицю для основних типів документів (накази, розпорядження, службові записки, договори, звернення, кадрові документи). Це зменшує «розмитість» відповідальності та прискорює цикли погодження.

Рекомендація А3. Встановити єдині правила делегування права підпису та заміщення. У цифровому середовищі делегування повноважень має бути не «усною домовленістю», а регламентованою процедурою з фіксацією підстав і строків, щоб уникнути юридичних колізій та інцидентів компрометації ключів

[52; 50]. Практична реалізація повинна включати: порядок тимчасового заміщення, правила доступу до документів у період відсутності посадової особи, механізми погодження «за дорученням» (у межах, дозволених правилами довірчих послуг).

Б. Процесна оптимізація та реінжиніринг документообігу:

Рекомендація Б1. Провести інвентаризацію документопотоків і «карту процесів» ЕД. Для підвищення ефективності слід описати потоки: вхідний, вихідний, внутрішній, договірний, кадровий, фінансовий/первинний, звернення громадян/запити, міжвідомчий обмін. Для кожного потоку визначити: ініціатор, обов'язкові реквізити, метадані, маршрут, строк, контрольні точки, відповідальних осіб, тип підпису, вимоги до зберігання. Такий підхід відповідає сучасним поглядам на електронний документообіг як на інструмент керування інформаційними процесами та бізнес-процесами [35; 36; 29].

Рекомендація Б2. Скоротити «цикли погодження» через паралельні візування і шаблони. Частина затримок виникає через надмірну послідовність погоджень. Доцільно перевести частину візувань у паралельний режим (за умови розмежування відповідальності) та використовувати типові шаблони документів (із реквізитами за ДСТУ 4163:2020) [16]. Це дає управлінський ефект прискорення та підвищення передбачуваності рішень, що підтверджується прикладними спостереженнями щодо операційної ефективності ЕДО [7; 35].

Рекомендація Б3. Запровадити контроль виконання доручень як «ядро» ефективності. Найбільший ефект від СЕД виникає не під час реєстрації, а під час контролю виконання і звітності [7; 35]. Потрібно налаштувати: єдині статуси виконання, правила постановки на контроль, «червоні» строки, ескалацію, автоматичні нагадування, щотижневі/щомісячні звіти керівництву. Це перетворює СЕД на інструмент управління, а не на електронний архів.

В. Стандартизація реквізитів, термінів, класифікації та метаданих:

Рекомендація В1. Уніфікувати термінологію у внутрішніх документах та довідниках СЕД. Різне тлумачення термінів – джерело помилок у регламентах і налаштуваннях. Необхідно привести терміни у відповідність до ДСТУ 2732:2023

[15] та забезпечити, щоб у довідниках системи (види документів, статуси, операції) використовувалися узгоджені дефініції. Термінологічні ризики в електронному документообігу відзначаються у фахових публікаціях як чинник методичної неоднозначності [69].

Рекомендація В2. Стандартизувати реквізити й шаблони документів за ДСТУ 4163:2020. Система має підтримувати типові набори реквізитів та уніфіковане оформлення організаційно-розпорядчих документів [16]. Це знижує кількість помилок, прискорює підготовку документів і полегшує юридичну перевірку. Шаблони документів у СЕД повинні бути розроблені для основних груп документів та включати вбудовані перевірки (обов'язкові поля, контроль коректності дат, номерів, реквізитів адресата тощо).

Рекомендація В3. Використовувати НК 010:2021 як основу класифікації документів і побудови номенклатури справ. Класифікація впливає на пошук, формування справ, статистичний аналіз документопотоків і архівування [25; 55]. Некоректна класифікація породжує «цифровий хаос», коли документи технічно наявні, але їх складно віднайти або юридично відтворити в потрібному контексті. Тому доцільно: (а) синхронізувати довідник «види документів» із НК 010:2021; (б) налаштувати правила автоприсвоєння індексу справи; (в) навчити персонал мінімальним правилам класифікації.

Рекомендація В4. Запровадити мінімальний профіль метаданих та правила їх якості. Електронний документ – це поєднання змісту і метаданих, що забезпечують доказовість і керування життєвим циклом. Доцільно визначити мінімальний набір метаданих (автор/підписант, дата, реєстраційний індекс, тема, адресат, статус, строк виконання, зв'язок із справою, версія, підстава, рівень доступу). Для довготривалого зберігання корисні підходи до опису цифрових об'єктів і метаданих збереження (Dublin Core, METS, PREMIS) як методична оптика при вибудовуванні локальної моделі метаданих [73; 78; 80]. Для архівного рівня і довгострокового зберігання корисною є референтна модель OAIS [82]. Ці джерела можуть застосовуватися як концептуальна основа для внутрішнього регламенту метаданих і політик міграції форматів.

Г. Інтероперабельність, електронний обмін і інтеграція з цифровими сервісами:

Рекомендація Г1. Забезпечити відповідність форматам даних та обміну для державного сектору. Для органів влади й організацій, що працюють у межах міжвідомчого обміну, ключовою умовою є відповідність Вимогам до форматів даних [53] і правилам Типової інструкції [11]. Це передбачає: коректний пакет електронного документа, незмінність підписаного контенту, збереження метаданих, підтвердження отримання/реєстрації. Інакше електронний обмін деградує до пересилання файлів (email/месенджери), що створює правові та безпекові ризики [11; 53; 39].

Рекомендація Г2. Інтегрувати СЕД з ключовими державними та корпоративними сервісами. Ефективність цифровізації зростає, коли документи не дублюються вручну між системами. Доцільними є інтеграції з електронною звітністю [18], реєстрами (у т.ч. галузевими) [22], закупівлями [81], а також із внутрішніми ERP, HRM, CRM (для бізнесу). Це зменшує кількість помилок введення, прискорює погодження, підвищує точність і повноту метаданих [35; 36].

Д. Архівізація і довготривале зберігання:

Рекомендація Д1. Побудувати повний цикл «діловодство - архів» відповідно до Порядку підготовки. Найуразливішим етапом ЕД є завершення життєвого циклу документа: формування справ, експертиза цінності, передавання на архівне зберігання [55]. У зв'язку з цим потрібно:

- описати процедури завершення виконання документа (підсумкові резолюції, звітність, прикріплення результатів);
- стандартизувати склад електронної справи;
- визначити правила експорту/передавання електронних документів;
- забезпечити контроль цілісності та відтворюваності.

Також доцільно враховувати методичні підходи управління документами (records management) – зокрема ISO 15489-1:2016 [77] та модельні вимоги до

електронних записів (MoReq) [79] як орієнтири для побудови політик зберігання та контрольних процедур.

Рекомендація Д2. Запровадити політику форматів і міграції. Електронні документи мають ризик технологічного старіння. Потрібна політика: які формати дозволені для довготривалого зберігання, як відбувається міграція, як фіксуються метадані збереження, як забезпечується відтворюваність [82; 80; 78]. Це підвищує надійність цифрової пам'яті організації та зменшує ризики втрати доказовості.

Е. Кібербезпека, персональні дані та контроль доступу:

Рекомендація Е1. Реалізувати базовий профіль кіберзахисту СЕД згідно з рекомендаціями профільного органу. Для СЕД мають бути обов'язковими: контроль доступу за ролями, багатофакторна автентифікація (за можливості), журналювання дій, сегментація доступів, резервне копіювання, тестування відновлення, регулярні оновлення, інцидент-менеджмент, навчання персоналу [39]. Підхід до кіберзахисту має узгоджуватися з режимами захисту персональних даних [56] та практиками доступу до інформації [49].

Рекомендація Е2. Налаштувати модель доступу «мінімально необхідні права» і класифікацію інформації. В електронному діловодстві потрібно розмежовувати доступи до документів: публічні/службові/конфіденційні/з персональними даними [56]. Доступ має надаватися на підставі ролей і службової необхідності. Для контролю – регулярний аудит доступів і перегляд прав під час кадрових змін.

Є. Людський фактор, навчання і контроль якості:

Рекомендація Є1. Впровадити системне навчання персоналу та оцінювання цифрових компетентностей. Без компетентностей ЕД перетворюється на формальність: документи створюються без метаданих, порушуються правила, з'являються тіньові канали. Програма навчання має охоплювати: правила електронного діловодства, роботу з КЕП, кібергігієну, класифікацію документів, якість заповнення метаданих [70; 39; 52].

Рекомендація Є2. Запровадити контроль якості даних і метаданих. Доцільно встановити метрики якості: частка документів із заповненими

обов'язковими реквізитами, частка помилок класифікації, частка документів «без справи», кількість прострочених доручень тощо. Контроль якості прямо пов'язаний із управлінською ефективністю цифровізації [35; 36].

Таблиця 3.3.1

Матриця зрілості електронного діловодства [11; 39; 50; 52; 55]

Компонент	Рівень 1. Фрагментарність	Рівень 2. Регламентована база	Рівень 3. Процесність	Рівень 4. Інтегрованість	Рівень 5: Стійкість і розвиток
Правова значущість	КЕП використовується нерівномірно	Є правила підпису, але без аудиту	Є аудит дій і політики повноважень	Підпис, ідентифікація інтегровані у процеси	Регулярні аудити, управління ключами [52]
Процеси й контроль	Реєстрація без контролю	Часткові маршрути	Повні маршрути і контроль строків [11]	KPI, звітність, інтеграції [35]	Оптимізація процесів на основі даних [36]
Стандарти й реквізити	Різні шаблони	Є шаблони, але не всюди	Уніфікація за ДСТУ 4163:2020 [16]	Автоперевірки реквізитів	Регулярне оновлення шаблонів
Класифікація за номенклатурою справ	Випадкова	Частково	Узгоджена з НК 010:2021 [25]	Автоприсвоєння індексів	Аналітика документопотоків
Архівізація	«Зберігання файлів»	Часткові правила	Повний цикл [55]	Політика форматів, міграції [82]	Records management підхід [77; 79]
Кіберзахист	Реактивний	Базові доступи	Журналювання, резервування [39]	Моніторинг, інциденти	Кіберстійкість як управлінська політика

Для більш зручного ознайомлення та впровадження запропонованих рекомендацій наведемо у табличній формі матрицю для використання її як інструменту визначення поточного рівня і формування плану переходу на наступний рівень відповідно до нормативних вимог [11; 39; 50; 52; 55] (див. Табл. 3.3.1).

Таблиця 3.3.2

Проблема - причина - рекомендація – нормативна та джерельна база управлінського рішення для підтримка ЕД [11; 39; 50; 53; 55; 56]

Типова проблема	Ймовірна причина	Рекомендація	Нормативно-методичні джерела для рішення
Дублювання паперових документів та е-документів	Відсутність чітких правил і контролю	Оновити локальні регламенти, визначити первинність е-документа та відповідні KPI	[11; 35; 50]

Повільні погодження	Надмірна послідовність, відсутність шаблонів	Паралельні візування, шаблони за ДСТУ	[3; 7; 16]
Помилки в реквізитах	Різні шаблони, немає перевірок	Єдині шаблони + автоперевірка обов'язкових полів	[16]
Втрата метаданих при обміні	Несумісність форматів, «email-обмін»	Впровадити обмін за вимогами форматів та інструкцією	[11; 53]
Документи «не знаходяться»	Немає класифікації/справ	НК 010:2021, номенклатура, автоприв'язка до справ	[25; 55]
Архівний «розрив»	Немає циклу передавання в архів	Побудувати процедури за Порядком	[55; 77; 79]
Ризики витоку/атаки	Слабкі доступи, відсутні резерви	Профіль кіберзахисту, аудит доступів	[39; 56]
Низька дисципліна виконання	Немає ескалації і звітності	«Контроль доручень» як ядро: статуси, ескалація, звіти	[7; 35]
Низькі компетентності	Не навчали, немає інструкцій	Програма навчання і тестування цифрових компетентностей	[3; 70]

Водночас, прикладне значення як концентроване «дерево рішень» для підвищення ефективності електронного діловодства має Таблиця 3.3.2: вона систематизує найтипівіші збої (дублювання документів на папірових носіях та в електронній формі, затягнуті погодження, помилки реквізитів, втрата метаданих під час обміну, проблеми пошуку, «архівний розрив», кіберризики, низька дисципліна виконання, дефіцит компетентностей) і показує їх ймовірні причини, що дозволяє відрізнити організаційні, процедурні та технологічні «вузли» від суто технічних проблем. Важливо, що для кожної проблеми подано цільову рекомендацію, підкріплену нормативною та джерельною базою, тому таблиця виконує роль методичного інструменту обґрунтування управлінських змін: вона допомагає швидко зіставити конкретний негативний прояв у роботі СЕД із відповідною нормою (закони, інструкції, вимоги до форматів, порядок архівного передавання, кіберрекомендації) та науковими висновками, а отже – забезпечує доказовість пропонуваніх кроків і може застосовуватися як основа для формування дорожньої карти, розподілу відповідальності та визначення пріоритетів удосконалення [11; 39; 50; 53; 55; 56].

Таблиця 3.3.3

**Приклад КРІ-панелі ефективності
електронного діловодства [7; 25; 35; 39; 55]**

Показник	Формула та вимірювання КРІ	Цільове значення (орієнтовний приклад)	Призначення
Середній час погодження документа	час від створення до підписання	скорочення часу погодження на 20-40% за 6 міс.	прискорення управлінських циклів [35]
Частка документів із повними метаданими	% документів з усіма обов'язковими полями	близько 95%	якість пошуку, контролю, архівування [55]
Частка прострочених доручень	% прострочених доручень	в межах 5%	виконавська дисципліна [7]
Частка документів, класифікованих за номенклатурою справ	% із коректним автоматичним індексом справи	близько 99%	систематизація і справи [25]
Кількість інцидентів доступу	інциденти за місяць	тенденція до зниження	безпека і контроль доступів [39]
Тест відновлення з резервів	факт успішного щоквартального відновлення	100% успішних тестів	кіберстійкість і безперервність [39]

Таблиця 3.3.3 виконує функцію інструменту операціоналізації результативності електронного діловодства, оскільки переводить загальні цілі цифровізації у вимірювані показники управлінської практики. Запропонована КРІ-панель дає змогу оцінювати ефективність СЕД за ключовими вимірами: швидкістю управлінських циклів (середній час погодження документів), якістю документування та контролю (повнота метаданих, частка прострочених доручень), рівнем упорядкованості документних масивів (коректна класифікація за НК і формування справ), а також стійкістю та безпекою системи (інциденти доступу, успішність відновлення з резервів). Практична цінність таблиці полягає в тому, що вона дозволяє не лише фіксувати поточний стан електронного діловодства, а й управляти змінами на основі даних, встановлюючи цільові орієнтири та відстежуючи динаміку їх досягнення; таким чином КРІ-панель може використовуватися як елемент внутрішнього моніторингу, підґрунтя для управлінських рішень і доказова база оцінювання результатів упровадження рекомендацій з удосконалення електронного діловодства [7; 25; 35; 39; 55].

3.3.4. Дорожня карта впровадження рекомендацій

1. Етап 1 (1–2 місяці): аудит і нормування

- інвентаризація документопотоків;
 - аналіз відповідності законам/інструкціям/стандартам;
 - RACI-матриця ролей;
 - затвердження мінімального профілю метаданих;
- Опора: [50; 52; 11; 15; 16; 25].

2. Етап 2 (3–5 місяців): процеси і контроль

- налаштування маршрутів, строків, ескалації;
 - шаблони документів за ДСТУ 4163:2020;
 - KPI-панель і регулярна звітність;
- Опора: [16; 7; 35].

3. Етап 3 (6–9 місяців): інтеграції та інтероперабельність

- узгодження форматів обміну;
 - інтеграції з ключовими сервісами/реєстрами;
- Опора: [53; 11; 18; 22; 81].

4. Етап 4 (9–12 місяців): архівізація та стійкість

- повний цикл передавання е-документів в архів;
 - політика форматів/міграції;
 - кіберзахист, резервування, інцидент-менеджмент;
- Опора: [55; 82; 77; 79; 39; 56].

Дорожня карта впровадження рекомендацій виконує узагальнювальну та прикладну функцію, оскільки трансформує сформульовані у підрозділі 3.3 кваліфікаційної роботи рекомендації в поетапний, часово структурований план управлінських дій, зорієнтований на практичне впровадження електронного діловодства відповідно до нормативних вимог і сучасних підходів до цифрової трансформації. Запропонована дорожня карта базується на логіці поступового нарощування зрілості системи електронного діловодства: від первинного аудиту та нормативного впорядкування до інтеграції з цифровими сервісами і забезпечення довготривалої стійкості та безпеки.

Перший етап передбачає створення фундаменту цифровізації шляхом інвентаризації документопотоків, аналізу відповідності чинному законодавству, підзаконним актам і стандартам, визначення ролей та відповідальності (RACI-матриця), а також затвердження мінімального профілю метаданих. На цьому етапі закладається правова та методична визначеність електронного діловодства, що мінімізує ризики дублювання паперового й електронного документообігу та забезпечує юридичну значущість електронних документів.

Другий етап орієнтований на оптимізацію управлінських процесів і підвищення виконавської дисципліни через налаштування маршрутів, строків і механізмів ескалації, впровадження уніфікованих шаблонів документів відповідно до ДСТУ 4163:2020 та використання KPI-панелі як інструменту регулярного моніторингу результативності. Саме на цьому етапі електронне діловодство набуває ознак повноцінного інструменту управління, що дозволяє скоротити управлінські цикли та підвищити прозорість виконання доручень.

Третій етап спрямований на забезпечення інтероперабельності та інтеграції системи електронного діловодства з ключовими державними та корпоративними сервісами й реєстрами. Узгодження форматів електронного обміну та налагодження інтеграцій дає змогу уникнути втрати метаданих, зменшити ручне дублювання інформації та підвищити ефективність міжвідомчої й міжсистемної взаємодії, що є особливо важливим у контексті цифровізації публічного управління.

Четвертий етап зосереджується на завершенні життєвого циклу електронних документів і забезпеченні стійкості системи в довгостроковій перспективі. Він охоплює побудову повного циклу передавання електронних документів на архівне зберігання, формування політики форматів і міграції, а також реалізацію комплексу заходів із кіберзахисту, резервування та управління інцидентами. У такий спосіб дорожня карта забезпечує не лише впровадження електронного діловодства, а й його надійне функціонування та збереження управлінської інформації як елементу цифрової пам'яті організації.

Загалом запропонована дорожня карта може розглядатися як методично вивіреним інструмент управління змінами, що дозволяє послідовно впроваджувати рекомендації, визначати пріоритети, розподіляти відповідальність і контролювати досягнення цільових результатів цифровізації електронного діловодства в межах конкретної організації.

Отже, підвищення ефективності електронного діловодства в Україні має реалізовуватися як системний перехід від «часткової цифровізації» до керованої, стандартизованої та безпечної моделі документування управлінської діяльності. Центральними опорами цієї моделі є: юридична значущість електронних документів і довірчих послуг, регламентовані процедури електронного діловодства і міжвідомчого обміну, стандартизація реквізитів і термінології, класифікаційна організація документів за номенклатурою справ устпнови, архівна завершеність життєвого циклу і кіберстійкість як необхідна умова функціонування СЕД при дотриманні режимів захисту персональних даних. Практично це означає, що обрання, впровадження установою конкретної СЕД і результативність цифровізації визначається здатністю системи та організації разом забезпечити керований цикл документа, доказовість і стійкість до ризиків – із вимірюваними показниками ефективності та методичною підтримкою персоналу.

Висновки до розділу 3

Подані в розділі 3 кваліфікаційної роботи результати дослідження дозволяють сформулювати низку узагальнювальних висновків щодо сучасного стану, проблем і перспектив розвитку електронного діловодства в Україні.

По-перше, аналіз систем електронного документообігу, представлених на українському ринку, засвідчив наявність сформованого та конкурентного середовища СЕД, яке здатне забезпечити повний цикл електронного діловодства – від створення і реєстрації документів до контролю виконання, міжвідомчого обміну та підготовки документів до архівного зберігання. Вітчизняні рішення, що використовуються в органах державної влади та установах публічного

сектору, загалом відповідають вимогам чинного законодавства, Типової інструкції та державних стандартів, підтримують роботу з кваліфікованим електронним підписом, метаданими й регламентованими маршрутами погодження. Водночас встановлено, що функціональні можливості багатьох систем реалізуються не повною мірою через організаційні та кадрові обмеження.

По-друге, у підрозділі 3.2 доведено, що цифровізація діловодства в Україні має суперечливий характер: поряд із відчутними позитивними результатами (скорочення строків проходження документів, підвищення прозорості управлінських процесів, зростання керованості та підзвітності, можливість аналітики й контролю на основі даних) зберігається комплекс системних проблем. До них належать паралельне існування паперового й електронного документообігу, неповна уніфікація локальних регламентів, недостатня інтеграція СЕД з іншими державними інформаційними системами, різний рівень цифрових компетентностей персоналу, а також ризики інформаційної безпеки й довготривалого зберігання електронних документів. Це свідчить про те, що цифровізація діловодства не може зводитися виключно до впровадження програмного забезпечення, а потребує комплексних управлінських і методичних рішень.

По-третє, результати дослідження підтвердили ключову роль нормативно-правового та стандартного забезпечення у формуванні ефективного електронного діловодства. Проблеми, зафіксовані в практиці установ, здебільшого пов'язані не з відсутністю нормативної бази, а з фрагментарним або формальним її застосуванням. Недостатня увага до метаданих, номенклатури справ, стандартів оформлення документів і процедур архівізації призводить до втрати керованості документних масивів і знижує стимулюючий ефект цифрових технологій.

По-четверте, розроблені в підрозділі 3.3 рекомендації доводять, що підвищення ефективності електронного діловодства можливе за умови системного підходу, який поєднує нормативний комплаєнс, оптимізацію бізнес-процесів, впровадження показників ефективності (KPI), управління ризиками та

розвиток цифрових компетентностей персоналу. Запропоновані таблиці «проблема – причина – рекомендація – нормативна база», KPI-панель і дорожня карта впровадження рекомендацій створюють практичний інструментарій для поетапної модернізації електронного діловодства в установах різного типу.

Отже, розділ 3 підтверджує, що перспективи розвитку електронного діловодства в Україні безпосередньо пов'язані з переходом від фрагментарної цифровізації до керованої, стандартно орієнтованої та результативної моделі управління документними процесами. Реалізація такої моделі дозволить не лише підвищити оперативність і прозорість управлінських рішень, а й забезпечити юридичну визначеність, інформаційну безпеку та довготривалу збереженість електронних документів як складової національної управлінської й архівної спадщини.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено дослідження електронного діловодства в Україні як складової сучасної системи документаційного забезпечення управління та як ключового елемента цифрової трансформації органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ і організацій. Проведений аналіз дозволяє зробити низку узагальнених висновків, що відображають досягнення мети дослідження та розв'язання поставлених завдань.

Встановлено, що нормативно-правове забезпечення електронного діловодства в Україні має системний і багаторівневий характер та загалом створює необхідні правові умови для повноцінного функціонування електронних документів і електронного документообігу. Базовими елементами цього регуляторного поля є закони України «Про електронні документи та електронний документообіг» і «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», які закріплюють правовий статус електронного документа, принцип його юридичної рівнозначності паперовому та механізми забезпечення автентичності, цілісності й доказовості електронних управлінських рішень. Підзаконні нормативні акти, зокрема Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі, деталізують процедури електронного діловодства й формують уніфіковану модель діловодних процесів у публічному секторі. Водночас національні стандарти та класифікатори (ДСТУ 4163:2020, ДСТУ 2732:2023, НК 010:2021) забезпечують методичну єдність реквізитики, термінології та систематизації управлінських документів. Разом з тим у роботі обґрунтовано, що проблема не стільки у відсутності нормативної бази, скільки у фрагментарності її практичного застосування та різному рівні методичної підготовленості установ до реалізації вимог законодавства.

Аналіз документно-інформаційного масиву наукових публікацій засвідчив, що електронне діловодство в Україні є об'єктом стійкого міждисциплінарного наукового інтересу. Наукові дослідження охоплюють документознавчі, управлінські, правові та інформаційно-технологічні аспекти, що дозволяє

розглядати електронне діловодство як складний соціально-управлінський феномен. Водночас встановлено, що значна частина публікацій зосереджується на окремих компонентах (системах електронного документообігу, правових аспектах, окремих прикладах упровадження), тоді як проблеми інтеграції діловодства з архівним зберіганням, інтероперабельності систем, управління ризиками та вимірювання ефективності електронного діловодства потребують подальшого системного осмислення.

У роботі обґрунтовано, що сутність електронного діловодства полягає не лише у використанні електронної форми документа, а у зміні логіки організації документних процесів. Електронне діловодство передбачає формалізацію життєвого циклу документа, посилення ролі метаданих, автоматизацію реєстрації, маршрутизації, контролю виконання та формування справ. Встановлено, що дотримання загальних вимог до документування управлінської інформації в електронній формі є ключовою умовою юридичної визначеності та керованості управлінських процесів. Недотримання цих вимог призводить до дублювання паперових і електронних документів, втрати контексту, зниження доказової сили та ускладнення подальшого архівного зберігання.

Аналіз систем електронного документообігу, що є лідерами на українському ринку, показав, що функціонально такі системи загалом відповідають нормативним вимогам і здатні забезпечити повний цикл електронного діловодства. Однак ефективність їх використання значною мірою залежить від організаційних чинників: наявності внутрішніх регламентів, підготовки персоналу, чіткого розподілу ролей і відповідальності, а також інтеграції СЕД з іншими інформаційними системами установи. Таким чином, технічна зрілість програмного забезпечення не гарантує автоматично високої якості електронного діловодства без належного управлінського та методичного супроводу.

У роботі систематизовано ключові проблеми цифровізації діловодства в Україні, серед яких: дублювання паперових і електронних процесів, тривалі погодження, помилки в реквізитах і метаданих, недостатня дисципліна

виконання, проблеми інтероперабельності та ризики інформаційної безпеки. Водночас визначено й позитивні результати цифровізації: скорочення строків проходження документів, підвищення прозорості управлінських процесів, зростання контрольованості виконання доручень, покращення умов для аналітики та звітності. Це свідчить про те, що електронне діловодство вже демонструє управлінський ефект, але цей ефект є нерівномірним і значною мірою залежить від зрілості організації.

Обґрунтовані у роботі рекомендації щодо підвищення ефективності електронного діловодства мають комплексний характер і охоплюють нормативно-методичний, організаційний, технологічний та безпековий рівні. Запропоновано використання КРІ-підходів для вимірювання ефективності електронного діловодства, побудову дорожньої карти впровадження змін, посилення ролі метаданих і класифікації документів, а також інтеграцію діловодних і архівних процесів. Особливу увагу приділено питанням кіберзахисту та резервування як обов'язковим елементам стійкості електронного діловодства в умовах сучасних загроз.

Отже, результати дослідження дозволяють зробити узагальнюючий висновок, що електронне діловодство в Україні перебуває на етапі інституційного та методичного оформлення: нормативна база та технологічні рішення вже сформовані, однак їх потенціал реалізується не повною мірою через організаційні, методичні та кадрові чинники. Подальший розвиток електронного діловодства має відбуватися у напрямі від формальної цифровізації до зрілої системи управління документами, орієнтованої на ефективність, юридичну визначеність, інтероперабельність і довготривалу збереженість електронних документів. Отримані у кваліфікаційній роботі висновки та рекомендації можуть бути використані як у практичній діяльності установ, так і в освітньому процесі підготовки фахівців у сфері документаційного забезпечення управління та цифрової трансформації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Банторіна Т. О. Проблеми і перспективи застосовування системи електронного документообігу «АСКОД». *Студентський науковий вісник МНАУ*. 2019. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/6704/1/studentresearchjournal162-27.pdf> (дата звернення: 17.12.2025).
2. Бездрабко В. В. Зарубіжний досвід архівації електронних документів: е-пошта та твіти. *Сумська старовина*. 2018. № 52. С. 80-89. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/SumS_2018_52_9 (дата звернення: 17.12.2025).
3. Білик О. Сучасні підходи до впровадження електронного документообігу. *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Серія «Екологія. Публічне управління та адміністрування»*. 2023. № 4. С. 38-45. URL: <https://journals.academ.vinnica.ua/index.php/eco-pa/article/view/81> (дата звернення: 17.12.2025).
4. Вдовіна О. О. Електронне діловодство як комунікаційна складова судочинства в Україні (сторінка дисертаційного запису НБУВ). Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <https://nbuv.gov.ua/node/4022> (дата звернення: 17.12.2025).
5. Величкевич М. Б., Мітрофан Н. В., Кунанець Н. Е. Електронний документообіг, тенденції та перспективи. *Вісник НУ «Львівська політехніка». Інформаційні системи та мережі*. 2010. № 689. С. 44-53. URL: <https://ena.lpnu.ua/handle/ntb/20146> (дата звернення: 17.12.2025).
6. Види е-підписів: роз'яснення законодавства в сфері ЕДП. Центральний засвідчувальний орган Міністерство цифрової трансформації України 2025. URL: <https://czo.gov.ua/edp-legislation-clarification?id=6> (дата звернення: 17.12.2025).
7. Волощак О., Марковець О. Електронний документообіг як чинник оперативного обслуговування на підприємстві. *Інформація, комунікація, суспільство 2014* : матеріали 3-ої Міжнародної наукової конференції ІКС-2014, 21-24 травня 2014 року, Україна, Львів, Славське. Львів :

- Видавництво Львівської політехніки, 2014. С. 264-265. URL: <https://ena.lpnu.ua/items/12b1eefb-c4ef-42ef-b014-f711dd70fddc> (дата звернення: 17.12.2025).
8. Гришин В.В. Формування моделі системи управління електронним документообігом в органах державної влади. *Вісник ХДАК*. 2025. Випуск 67. С. 291-303. URL: <https://v-khsac.in.ua/article/view/333276> (дата звернення: 17.12.2025).
 9. Гужва В. М., Парфенчук, М. В. Цифрова трансформація підприємств: електронний документообіг на основі блокчейну. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Випуск 4 (15). С.283-293. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/items/c1c59bef-4330-4434-af4f-63115c4e13a2> (дата звернення: 17.12.2025).
 10. Гурський В. В. Порівняння хмарних технологій для спільної роботи з документами. *Теоретико-практичні проблеми використання математичних методів та комп'ютерно-орієнтованих технологій в освіті та науці* : зб. матеріалів І Всеукр. інтернет-конф. Київ, 2017. С. 24-26. URL: <https://eportfolio.kubg.edu.ua/data/conference/1828/document.pdf#page=24> (дата звернення: 17.12.2025).
 11. Деякі питання документування управлінської діяльності : постанова КМУ від 17.01.2018 № 55. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
 12. Деякі питання електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 червня 2024 р. № 764. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/764-2024-%D0%BF#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
 13. Деякі питання забезпечення функціонування інформаційно-комунікаційних систем, електронних комунікаційних систем, публічних електронних реєстрів в умовах воєнного стану: Постанова Кабінету Міністрів України № 263 від 12.03.2022. *Верховна Рада України*. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/263-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення: 17.12.2025).

- 14.Добровольська В.В., Бойко Н. В. Сучасні інформаційні технології в роботі місцевого самоврядування як чинник надання якісних адміністративних послуг. *Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття* : зб. матеріалів XIII Міжнар. наук.- практ. конф., (Одеса, 16-18 верес. 2020 р.). Одеса, 2020. С. 52-55.
- 15.ДСТУ 2732:2023. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. *Закон, ТОВ «Ай Ти Систем Юкрейн»*. URL: https://zakon.isu.net.ua/sites/default/files/normdocs/dstu_2732-2023.pdf (дата звернення: 17.12.2025).
- 16.ДСТУ 4163:2020. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. URL: <https://www.kdu.edu.ua/Documents/DSTU41632020v1.pdf> (дата звернення: 17.12.2025).
- 17.Електронна звітність. *Державна податкова служба*. URL: <https://tax.gov.ua/elektronna-zvitnist/> (дата звернення: 17.12.2025).
- 18.Електронний документ: актуальні завдання та практичне впровадження (Життєвий цикл електронного документа) : матеріали Між-нар. наук.- практ. конф., 11-12 жовт. 2012 р., м. Київ. Держ. архів. служба України, Укр. НДІ архів. справи та документознавства, Центр. держ. електрон. архів України, Нац. акаде мія держ. упр. при Президентові України. К., 2012. 131 с. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/konferenciji/11-12.10.2012/mater-conf-11-12.10.2012.pdf> (дата звернення: 17.12.2025).
- 19.Електронний документообіг та делегування права підпису. *Електронний кабінет платника*. URL: <https://cabinet.tax.gov.ua/help/edocuments-sign-delegation.html> (дата звернення: 17.12.2025).
- 20.Електронні довірчі послуги (алфавітний показчик). *Дія*: офіційний портал. URL: <https://diia.gov.ua/services> (дата звернення: 17.12.2025).

- 21.ЄДЕБО (електронні реєстри у сфері освіти). URL: <https://info.edbo.gov.ua> (дата звернення: 17.12.2025).
- 22.Ільченко В., Марковець О. Організація електронного документообігу у Департаменті містобудування Львівської міської ради. *Інформація, комунікація, суспільство 2016* : матеріали 5-ої Міжнародної наукової конференції ІКС-2016, 19–21 травня 2016 року, Україна, Львів, Славське. Львів, 2016. С. 284–285. URL: <https://ena.lpnu.ua/bitstreams/4d1d6383-bdf0-43d4-bcfb-702b580f7455/download> (дата звернення: 17.12.2025).
- 23.Кіщенко О. В. Аналіз переваг і ризиків, які виникають у процесі впровадження систем електронного документообігу. *Репозитарій ДВНЗ «Київський національний університет імені Вадима Гетьмана»*. 2013. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/items/4d2ce13e-0208-46e1-8302-d0aa65e0a058> (дата звернення: 17.12.2025).
- 24.Класифікатор управлінської документації НК 010:2021. *УНДІАСД*. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/klasifikator.pdf> (дата звернення: 17.12.2025).
- 25.Ковтанюк Ю.С., Марченко П.М. Порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання. Держ. архівна служба України; Укр. наук.-досл. ін-т архів. справи та документознавства. К., 2011. 96 с. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/porjadoc%20rob%20z%20e-doc.pdf> (дата звернення: 17.12.2025).
- 26.Комаров О. В. Електронний документообіг як напрям цифровізації управління. *Юридична наука*. № 11 (113). С. 110-115. URL: <https://doi.org/10.32844/2222-5374-2020-113-11.15> (дата звернення: 17.12.2025).
- 27.Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
- 28.Копняк К.В. Електронний документообіг : опорний конспект лекцій Вінниця : Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 63 с.

29. Костякова А. А. Діджиталізація документообігу. *Економіка та суспільство*. 2021. № 26. С. 187-191. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/393> (дата звернення: 17.12.2025).
30. Лаба О. В. Розвиток електронного діловодства в Україні: 1991-2020 роки : автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата історичних наук. *НБУВ*. URL: <https://www.nbuv.gov.ua/sites/default/files/disser/avtoreferat.pdf> (дата звернення: 17.12.2025).
31. Лаба О. До визначення поняття «електронне діловодство». *Студії з архівної справи і документознавства*. Київ, 2012. Т. 20. С. 99-103. URL: https://nbuv.gov.ua/j-pdf/sasd_2012_20_15.pdf (дата звернення: 17.12.2025).
32. Лаба О. Електронне діловодство: проблеми та перспективи розвитку. *Студії з архівної справи та документознавства*. 2011. Т. 19, кн. 2. С. 53-56. URL: https://nbuv.gov.ua/j-pdf/sasd_2011_19_2_9.pdf (дата звернення: 17.12.2025).
33. Лаба О.В. Основні етапи розвитку електронного діловодства. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2011. №3. С. 16-19. URL: https://nbuv.gov.ua/j-pdf/bdi_2011_3_4.pdf (дата звернення: 17.12.2025).
34. Лютий О., Камінський О. Аналіз ефективності блокчейну та хмарних обчислень у безпеці даних. *Цифровізація науки та сучасні тренди її розвитку*: матеріали VIII Міжнародної студентської наукової конференції 7 березня 2025 р., м. Вінниця. Вінниця, 2025. С. 73-75. URL: <https://archive.liga.science/index.php/conference-proceedings/article/view/1625/1646> (дата звернення: 17.12.2025).
35. Мазур О. Електронний документообіг при здійсненні галузевого управління. *Аспекти публічного управління*. 2023. №11(3). С. 133-139. <https://doi.org/10.15421/152345> (дата звернення: 17.12.2025).
36. Маслак О. І., Яковенко Я. Ю., Пирогов Д. Л., Гришко Н. Є., Маслак В. І. Оптимізація електронного документообігу та інформаційної

- забезпеченості діджитал-управління бізнес-процесами за допомогою прикладного програмного забезпечення. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ» (економічні науки)* : зб. наук. пр. Харків, 2023. № 4. С. 3-6. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/items/cff5c6b2-d5a2-416d-8a70-43537e15f53b> (дата звернення: 17.12.2025).
37. Матвієнко О. Основи організації електронного документообігу : навчальний посібник Київ. : Центр учбової літератури, 2008. 112 с.
38. Мерчук С. Проблеми електронного документообігу на підприємствах. *Інноваційний розвиток та безпека підприємств в умовах неоіндустріального суспільства*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (27 жовт. 2020 р.). Луцьк, 2020. С. 409-411. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/18991/1/409-411.pdf>
39. Методичні рекомендації щодо підвищення рівня кіберзахисту систем електронного документообігу. *Держспецзв'язку (ДССЗЗІ)*. Офіційний сайт. URL: <https://cip.gov.ua/services/cm/api/attachment/download?id=57930> (дата звернення: 17.12.2025).
40. Мінцифри допоможе бізнесу запровадити електронний документообіг. Міністерство цифрової трансформації України, опубліковано 22 квітня 2021 року. *Кабінет Міністрів України*: портал нормативних актів. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-dopomozhe-biznesu-zaprovaditi-elektronnij-dokumentooobig> (дата звернення: 17.12.2025).
41. Нормативне роз'яснення щодо НК 010:2021 (лист директора УНДІАСД). URL: https://dostup.org.ua/request/86760/response/331174/attach/2/201%2007.06.2021.pdf?cookie_passthrough=1 (дата звернення: 17.12.2025).
42. Огляд сучасних систем електронного документообігу: коментар. *Мего-Інфо - Юридичний портал України №1*. URL: <http://mego.info/матеріал/22-огляд-сучасних-систем-електронного-документообігу> (дата звернення: 17.12.2025).
43. Павлик О. Забезпечення реалізації державної політики в сфері інформаційної безпеки. *Збройне насилля: сучасні процеси світової*

глобалізації та їхній вплив на Україну : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. Лубни, 2024. С. 54–55. URL: https://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/11047/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D1%82%D0%B5%D0%B7%20%D0%BC%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D1%96%CC%88%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%96%CC%88_30%20%D0%A2%D0%A0%D0%90%D0%92%D0%9D%D0%AF%202024%20%D0%A0..pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=96 (дата звернення: 17.12.2025).

- 44.Палеха Ю. І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань: навчальний посібник (вид. 4-те виправлене і доповнене). К. : Видавництво Ліра-К, 2017. 624 с.
- 45.Петрова І. О., Овдієнко Є. Ю. Електронне діловодство: векторність висвітлення проблематики у фаховій періодиці. *Студії з інформаційної науки, соціальних комунікацій та філології в сучасному світі* : зб. матеріалів II Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, м. Київ, 24 жовт. 2024 р. Київ : МДУ, 2024. С. 134-138. URL: <https://repository.mu.edu.ua/jspui/handle/123456789/8119>.
- 46.Петрова І. О. Національна система українського діловодства: необхідність законодавчого регулювання. *Феномен культури постглобалізму* : зб. матеріалів I міжнар. наук.-практ. конф., м. Маріуполь, 27 листоп. 2020 р. : у 2 ч. Маріуполь, 2020. Ч. 1. С. 220-225. URL: <https://repository.mu.edu.ua/jspui/handle/123456789/9409>.
- 47.Перелік протестованих систем електронного документообігу. *Дія: SE DIIA*. URL: <https://data.gov.ua> (дата звернення: 17.12.2025).
- 48.Про адміністративні послуги: Закон України. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 17.12.2025).

49. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
50. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
51. Про електронні комунікації: Закон України від 16 грудня 2020 року № 1089-IX. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
52. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
53. Про затвердження Вимог до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади: Наказ від 7 вересня 2018 року № 60 Державного агентства з питань електронного урядування України. *Мінцифри України*. URL: <https://thedigital.gov.ua/documents/legislation/nakaz-derzhavnogo-agentstva-z-pitan-elektronnogo-uryaduvannya-ukraini-pro-zatverdzhennya-vimog-do-formativ-danikh-elektronnogo-dokumentobigu-v-organa> (дата звернення: 17.12.2025).
54. Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів : наказ Мін'юсту 12.04.2012 № 578/5. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
55. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання : наказ Мін'юсту від 11.11.2014 № 1886/5. *Верховна Рада України*. URL:

- <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
56. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
57. Про звернення громадян: Закон України. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
58. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
59. Про Національний архівний фонд та архівні установи : Закон України від 24.12.1993 № 3814-XII. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
60. Про публічні електронні реєстри: Закон України. *Верховна Рада України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1907-20#Text> (дата звернення: 17.12.2025).
61. Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 910/2014 від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС. *Верховна Рада України*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_016-14#Text (дата звернення: 17.12.2025).
62. Рудницький П.Є., Щербина О.А. Система захищеного електронного документообігу на базі технології блокчейн. *Прикладна математика та комп'ютинг*. 2024. С. 514-519.
63. Сервіс «Вчасно»: довідка. URL: <https://help.vchasno.com.ua/> (дата звернення: 17.12.2025).

64. Система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ). Дія: офіційний портал. URL: <https://se.diia.gov.ua/sev-ovv> (дата звернення: 17.12.2025).
65. Сілкова Г. В. Інформаційно-аналітична діяльність у структурі інформаційної діяльності. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2007. № 4. С. 37-44.
66. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. пос. К.: ЦНЛ, 2006. 224 с. URL: <https://library.nusta.edu.ua/depositary/Оцифровані%20документи/ДІЛОВОДСТВО.pdf> (дата звернення: 17.12.2025).
67. Тарасенко Д. Електронний документообіг як інструмент управління інформаційними процесами в компанії. *Review of transport economics and management*. 2025. №12(28). Р. 182-187. <https://doi.org/10.15802/rtem2024/317890> (дата звернення: 17.12.2025).
68. Уряд остаточно запровадив електронний обмін документами. Департамент інформації та комунікацій з громадськістю Секретаріату Кабінету Міністрів України, опубліковано 04 вересня 2019 року. *Єдиний вебпортал органів виконавчої влади*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/uryad-ostatochno-zaprovadiv-elektronnij-obmin-dokumentami> (дата звернення: 17.12.2025).
69. Цивін М. Н. Термінологічні проблеми вивчення дисципліни «Електронний документообіг». *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2010. № 1. С. 7-11. URL: https://nakkkim.edu.ua/images/Instytutu/nauka/vydannia/bibliotek_dok_inform/bdi_1_2011.pdf (дата звернення: 17.12.2025).
70. Цифрова грамотність: що це таке і чому це так важливо? (аналітичний матеріал). *U-LEAD з Європою*. URL: <https://u-lead.org.ua/news/584> (дата звернення: 17.12.2025).
71. Швецова-Водка Г. В. Документознавство : навч. посіб. К.: Знання, 2007. 398 с. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/l_1296_45107204.pdf (дата звернення: 17.12.2025).

72. Core Elements of a Records Management System. By Zawiyah M. Yusof, Robert W. Chell. *Business Archives*. 1999. Vol. 77. P. 67-84. URL: https://www.researchgate.net/publication/302569824_Core_Elements_of_a_Records_Management_System (дата звернення: 17.12.2025).
73. Dublin Core Metadata Initiative (DCMI) – офіційна сторінка. URL: <https://www.dublincore.org/specifications/dublin-core/dcmi-terms/> (дата звернення: 17.12.2025).
74. E-Justice / електронне правосуддя (контекст е-документів у судочинстві). URL: <https://court.gov.ua> (дата звернення: 17.12.2025).
75. Filipova, L., Shelestova, A. The issue of electronic document preservation in the context of international information security standards. *Library Science. Record Studies. Informology*. 2024. № 20(4). P. 43-55. <https://doi.org/10.63009/lrsi/4.2024.43> (дата звернення: 17.12.2025).
76. Hryshyn, V. Features of modern development of electronic document management in digital governance system. *Library Science. Record Studies. Informology*. 2024. № 20(4). P. 79-88. <https://doi.org/10.63009/lrsi/4.2024.79> (дата звернення: 17.12.2025).
77. ISO 15489-1:2016 Information and documentation – Records management. Part 1: Concepts and principles (Edition 2, 2016). *International Organization for Standardization*. URL: <https://www.iso.org/standard/62542.html> (дата звернення: 17.12.2025).
78. METS (Metadata Encoding & Transmission Standard) – офіційна сторінка. URL: <https://www.loc.gov/standards/mets/> (дата звернення: 17.12.2025).
79. MoReq (Model Requirements for e-Records) – довідкова сторінка. URL: <https://moreq.info> (дата звернення: 17.12.2025).
80. PREMIS (Preservation Metadata) Data Dictionary for Preservation Metadata. URL: <https://www.loc.gov/standards/premis/> (дата звернення: 17.12.2025).
81. ProZorro (електронне документування закупівель). URL: <https://prozorro.gov.ua> (дата звернення: 17.12.2025).

82. Reference model for an open archival information system (OAIS). ISO 14721. *International Organization for Standardization*. URL: <https://www.iso.org/standard/87471.html> (дата звернення: 17.12.2025).