

**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» 11 2025 р.

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В  
ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ:  
СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ»**

Кваліфікаційна робота  
здобувача вищої освіти другого  
(магістерського) рівня вищої освіти  
освітньо-професійної програми  
«Керування документаційними  
процесами та розвиток цифрової  
громади»  
Улановської Анни Віталіївни

**Науковий керівник:**

Федотова Оксана Олегівна,  
доктор історичних наук, старший  
науковий співробітник, професор  
кафедри інформаційної діяльності

**Рецензент:**

Гедьо Анна Володимирівна, доктор  
історичних наук, професор,  
завідувачка кафедри історії України  
Київського університету імені  
Бориса Грінченка

Кваліфікаційна робота захищена  
з оцінкою 100А відмінно  
Секретар ЕК Петрова І.О.   
«18» 12 2025 р.

**Київ – 2025**

## 3MICT

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ВСТУП.....</b>                                                                                                                                                | <b>4</b>                                                                                                                |
| <b>РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....</b>                                                                                                      | <b>11</b>                                                                                                               |
| <b>1.1.</b>                                                                                                                                                      | <b>Стан розробленості питання.....111</b>                                                                               |
| <b>1.2.</b>                                                                                                                                                      | <b>Законодавчо-правова база організації електронного документообігу: вітчизняний досвід.....16</b>                      |
| <b>Висновки до розділу 1.....</b>                                                                                                                                | <b>22</b>                                                                                                               |
| <b>РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ.....</b>                                             | <b>24</b>                                                                                                               |
| <b>2.1.</b>                                                                                                                                                      | <b>Електронний документообіг: сутність, види, функції.....24</b>                                                        |
| <b>2.2.</b>                                                                                                                                                      | <b>Системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування.....30</b>                                    |
| <b>2.3.</b>                                                                                                                                                      | <b>Переваги та ризики переходу органів місцевого самоврядування на електронний документообіг.....40</b>                 |
| <b>Висновки до розділу 2.....</b>                                                                                                                                | <b>48</b>                                                                                                               |
| <b>РОЗДІЛ 3. ВИВЧЕННЯ ДОСВІДУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ: (НА ПРИКЛАДІ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ).....</b> | <b>49</b>                                                                                                               |
| <b>3.1.</b>                                                                                                                                                      | <b>Історія створення та структурна організація Київської міської ради.....49</b>                                        |
| <b>3.2.</b>                                                                                                                                                      | <b>Аналіз стану електронного документообігу у Київській міській раді.....577</b>                                        |
| <b>3.3.</b>                                                                                                                                                      | <b>Подальші перспективи застосування електронного документообігу в органах місцевого самоврядування України.....677</b> |
| <b>Висновки до розділу 3.....</b>                                                                                                                                | <b>744</b>                                                                                                              |

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>ВИСНОВКИ.....</b> | <b>76</b> |
|----------------------|-----------|

6

|               |               |           |
|---------------|---------------|-----------|
| <b>СПИСОК</b> | <b>ДЖЕРЕЛ</b> | <b>ТА</b> |
|---------------|---------------|-----------|

|                        |            |
|------------------------|------------|
| <b>ЛІТЕРАТУРИ.....</b> | <b>822</b> |
|------------------------|------------|

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| <b>ДОДАТКИ.....</b> | <b>97</b> |
|---------------------|-----------|

7

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ**

|                |                                                                 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|
| ДСТУ           | Державний стандарт України                                      |
| ЕДО            | Електронний документообіг                                       |
| ЕДП            | Електронні довірчі послуги                                      |
| ЕЦП            | Електронний цифровий підпис                                     |
| ЄІП            | Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва |
| ЗУ             | Закон України                                                   |
| КЕП            | Кваліфікований електронний підпис                               |
| КЕПч           | Кваліфікована електронна печатка                                |
| КМДА           | Київська міська державна адміністрація                          |
| КМР            | Київська міська рада                                            |
| НАФ<br>України | Національний архівний фонд України                              |
| ОДВ            | Орган державної влади                                           |
| ОМС            | Орган місцевого самоврядування                                  |
| СЕД            | Система електронного документообігу                             |

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** У період стрімкого розвитку сучасного суспільства інформаційні ресурси та якісне інформаційне забезпечення відіграють ключову роль в ефективності державного управління. В умовах цифровізації всіх сфер суспільного життя впровадження ЕДО в ОМС України стає не просто бажаним, а необхідним кроком для забезпечення їх результативної діяльності.

На сьогодні традиційний паперовий документообіг не задовольняє цих потреб через свою повільність і складність. Людський фактор у паперовому документообігу підвищує ризик виникнення помилок. Натомість ЕДО дозволяє оптимізувати процеси обробки й погодження документів, скоротити час на їх виконання та підвищити продуктивність роботи співробітників.

У ході формування інформаційного суспільства не менш важливим можна вважати забезпечення прозорості та відкритості процесу електронного документування. Впровадження ЕДО сприяє підвищенню рівня прозорості діяльності ОМС, пропонуючи громадянам доступ до публічної інформації. Це, в свою чергу, допомагає укріпити довіру населення до органів влади та зміцнити демократичні принципи управління. Окрім того, ЕДО сприяє оптимізації використання наявних ресурсів, шляхом скорочення витрат на папір, друк, зберігання та транспортування документів, а також заощаджує робочий час працівників.

Цифрова трансформація в сучасному світі є глобальним трендом, у зв'язку з чим ОМС повинні адаптуватися до можливих змін, щоб залишатися конкурентоспроможними та ефективними. В умовах воєнного стану питання цифровізації стає особливо важливим як умова гарантування безперебійної та безпечної роботи органів влади, а також запорука збереженості документів ОМС як невід'ємної частини загального складу НАФ України.

Однак, незважаючи на очевидні переваги, процес впровадження ЕДО в ОМС стикається з низкою проблем, у зв'язку із чим необхідно провести

аналіз поточного стану впровадження технологій, виявити наявні труднощі, та на підставі того визначити можливі шляхи їх усунення.

Вивчення досвіду діяльності з організації електронного документування у Київській міській раді як одному з найбільших ОМС України дозволить виявити кращі практики та розробити рекомендації, які можуть бути застосовані в інших місцевих органах влади. Таким чином, обране для вивчення питання є доволі актуальним і потребує детального висвітлення.

**Стан наукової розробленості теми.** Аналіз останніх публікацій свідчить про те, що теоретичне підґрунтя наявної проблематики було висвітлено у працях багатьох вітчизняних вчених.

Концептуальні підходи до організації ЕДО представлені в працях Г. Асєєва, О. Колесник, С. Кулешова, О. Лаби, І. Назарової, Г. Охріменко тощо, які дослідили й класифікували системи автоматизованого діловодства та ЕДО.

Визначенням ключових проблем, переваг цифровізації документів ОМС та впровадження цифрових технологій в муніципальне управління переймалися: Ю. Ковтанюк, І. Ключевський, К. Копняк, В. Покинйчереда, В. Петрович, І. Петрова, П. Фукс та ін.

Питанням цифровізації документальних ресурсів в ОМС України та збереженості їх документального фонду під час повномасштабної російсько-української війни приділили увагу О. Федотова, М. Дубов.

Підкреслюючи значущість внеску вітчизняних науковців у дослідження цього питання, варто зазначити, що воно потребує подальшого вивчення через свою високу актуальність і перспективність для України.

**Об'єкт дослідження** – електронний документообіг в органах місцевого самоврядування України.

**Предмет дослідження** – процес організації електронного документообігу.

**Метою дослідження** є з'ясування стану та перспектив впровадження ЕДО в ОМС України.

З урахуванням об'єкта, предмета та мети дослідження нами було поставлено такі **завдання**:

- визначити ступінь розробленості проблеми організації ЕДО в ОМС України;
- окреслити стан законодавчої-правової бази заявленого питання;
- уточнити поняття ЕДО, визначити його сутність, функції та види;
- охарактеризувати системи електронного документообігу, що застосовуються в ОМС;
- виявити переваги та ризики переходу ОМС на ЕДО;
- дослідити історію створення, структуру та напрями діяльності підрозділів Київської міської ради;
- проаналізувати стан ЕДО у Київській міській раді;
- з'ясувати подальші перспективи оптимізації ЕДО в ОМС.

**Методи дослідження.** Задля досягнення мети та завдань роботи нами застосовувалися такі наукові методи:

- історіографічний (для визначення стану розробки вказаної проблеми);
- джерелознавчого аналізу (для створення та наповнення джерельної бази даного дослідження);
- термінологічний (для визначення та уточнення базових понять);
- структурно-функціональний (для розкриття організаційної структури та функціоналу підрозділів КМДА);
- порівняльний (для оцінювання переваг та ризиків впровадження ЕДО в ОМС);
- індукції (задля логічного переходу від знання розрізнених фактів до їх загального аналізу) та дедукції (з метою переходу від узагальнених тенденцій до розгляду та аналізу окремих понять);
- теоретичного узагальнення (для написання висновків).

**Наукова новизна** роботи зумовлена тим, що нами зроблено спробу:

- 1) підсумувати й узагальнити досвід попередників із розкриття вказаного питання;
- 2) визначити на основі вивчення діяльності Київської міської ради подальші перспективи впровадження ЕДО в ОМС;
- 3) надати рекомендації з метою вдосконалення роботи органів вітчизняних ОМС.

**Джерельну базу** дослідження склали періодичні видання (наукові журнали), неперіодичні (книжкові видання), продовжувані видання (серійні збірники тощо). У роботі використано наукову, навчальну, довідково-енциклопедичну літературу, законодавчо-правові матеріали. Застосовувалися як паперові, так і електронні документи.

**Практичне значення** магістерської праці обумовлено тим, що її результати можуть бути затребувані у навчальному процесі профільних закладів вищої освіти, зокрема, Маріупольського державного університету під час підготовки та викладання дисциплін: «Документознавство», «Інформаційно-аналітична діяльність», «Цифровізація документаційних процесів в громаді», «Інформаційні технології взаємодії територіальної громади та органів влади» тощо.

Основні положення магістерської праці становитимуть інтерес у ході проведення комплексних і спеціальних наукових досліджень з різних аспектів проблеми.

Сформульовані нами пропозиції і рекомендації доцільно використовувати задля оптимізації й покращення стану функціонування ОМС.

**Апробація результатів роботи.** Результати роботи в усній формі апробовано на таких наукових конференціях, як:

- 1) Декада студентської науки 2025 МДУ; Тема доповіді: «Соціальні мережі як канал взаємодії територіальної громади та органів влади»;

2) Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Культура, інформація, комунікація: міждисциплінарний діалог»; Тема доповіді: «Веб-сайт Київської міської ради як документально-інформаційна система: структурний аналіз»;

3) Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю «Студії з інформаційної науки, соціальних комунікацій та філології в сучасному світі»; Тема доповіді: «Законодавчо-правова база організації електронного документування в органах місцевого самоврядування України».

4) Міжнародна наукова конференція «Культурологія та соціальні комунікації»; Тема доповіді: «Основні аспекти класифікації систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування України».

**Публікації.** Задля письмової апробації наслідків дослідження підготовлено 6 тез доповідей та 2 статті, а саме:

1) Улановська А. Соціальні мережі як канал взаємодії територіальної громади та органів влади. Дебют: збірник тез доповідей студентів факультету філології та масових комунікацій за результатами участі в Декаді студентської науки – 2025 / за заг. ред. док. політ. н., проф. М. В. Трофименка, к. пед. н., доц. Ю. О. Демидової. Київ: Маріупольський державний університет, 2025. С.15 –17.

2) Улановська А.В., Федотова О.О. Вебсайт Київської міської ради як документально-інформаційна система: структурний аналіз. Культура, інформація, комунікація: міждисциплінарний діалог: матеріали Всеукр. наук. конф. з міжн. участю / М-во освіти і науки України, М-во культ. та страт. ком. України ; Нац. акад. кер. кадрів культ. і мистец. та ін. (Київ, 10 квітня 2025 р.). Київ : НАКККиМ, 2025. С. 199-201.

3) Улановська А. Законодавчо-правова база організації електронного документування в органах місцевого самоврядування України. Збірник матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Студії з інформаційної науки, соціальних комунікацій та філології в

сучасному світі» (Київ, 23.10.2025) / ред. О.В. Булатова, С.В. Безчотнікова; упоряд. В.О. Кудлай, І. О. Мельниченко, І.О. Петрова, О.О. Федотова. Київ: МДУ, 2025.

4) Улановська А. Системи електронного документообігу в органах державного управління та місцевого самоврядування України: порівняльний аналіз. Collection of Scientific Papers with the Proceedings of the 2st International Scientific and Practical Conference «Scientific Progress: Theories, Applications and Global Impact» (October 27-29, 2025. Braga, Portugal). Braga, Portugal: European Open Science Space, 2025. Pp. 77–81.

5) Федотова О.О., Улановська А.В. Електронний документообіг: сутність, види, функції. Modern science: theory, practice, evolution: колективна монографія / Reviewers: O. MAKSYMENKO, R. KALKO; International Center for Science and Social Transformation. USA: Published by Staten House, 2025. С. 284–291.

6) Улановська А.В., Федотова О.О. Основні аспекти класифікації систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування України. Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку: матер. міжнар. наук. конф. (20–21 листоп. 2025 р.) У 2 ч. Ч. 1 / Харків. держ. акад. культури ; [під ред. доц. Н. Рябухи та ін.]. Харків : ХДАК, 2025.

7) Fedotova O., Ulanovska A. Advantages and risks of implementing electronic document management in local government bodies in Ukraine: A comparative analysis. *Norwegian Journal of development of the International Science*. 2025. №169. (Подано до редакції).

8) Улановська А.В. Перспективи застосування електронного документообігу в органах місцевого самоврядування. Дебют: збірник тез доповідей студентів факультету філології та масових комунікацій за результатами участі в Декаді студентської науки – 2026. Київ: Маріупольський державний університет, 2026. (Подано до оргкомітету).

**Структура магістерської роботи** продиктована метою та завданнями дослідження. Кваліфікаційну працю формують: вступ, три розділи, висновки, список джерел та літератури, додатки.

Загальний обсяг роботи дорівнює 105 сторінкам, основний текст становить 77 сторінок. Список використаних джерел та літератури нараховує 120 позицій. Наприкінці наявні 5 додатків, до яких включено ілюстративний матеріал для репрезентації результатів дослідження.

## **РОЗДІЛ 1.**

### **НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

#### **1.1. Стан розробленості питання**

Проблема організації ЕДО на сучасному етапі активно вивчається багатьма вітчизняними вченими, охоплюючи аспекти безпеки, впровадження, навчання персоналу, інтеграції з іншими системами та економічної ефективності. Дослідники аналізують як переваги, так і недоліки цього процесу з метою оптимізації роботи підприємств.

Для розуміння сутності процесу ЕДО слід уточнити базовий термін «електронний документ». Так, знаний український науковець С. Кулешов у своїй статті визначив дане поняття з точки зору документознавства як запис інформаційних даних у певній комп'ютерній системі у відповідності із жанром чи номінальними властивостями документа (складовими елементами або реквізитами, які надають йому офіційного статусу та містять необхідну інформацію) [51, с. 56].

Важливими у контексті обраної теми є праці О. Лаби, яка надала визначення дефініції «електронне діловодство», окреслила проблеми цього напрямку з урахуванням життєвого циклу цифрового документа, висвітлила історію розвитку електронного діловодства в Україні на етапі державної незалежності, показала існуючі складнощі на шляху впровадження інформаційних технологій у діловодстві, спрогнозувала подальші перспективи еволюції даної сфери [53; 54].

Загальні методологічні аспекти ЕДО розробив Г. Асєєв, який окреслив основи організації та застосування корпоративного документообігу у практиці функціонування конкретного підприємства та сформулював базові вимоги щодо ефективності використання СЕД: широта охоплення (забезпечення значної кількості споживачів інформації), диференційованість та розподіленість (налагодження взаємодії розподілених частин), безпековий захист (надійність способів та інструментів розпізнавання й шифрування

інформаційних відомостей), підтримка можливостей зовнішньої доступності даних системи збору інформації і управління (гарантування вільного доступу на підставі одночасного розмежування прав користувачів), модульний характер (гнучке управління правом доступу до необхідних матеріалів за допомогою модульності), створення зручних умов для адміністрування (призначення й зміна ролей учасників за допомогою відповідних інструментів адміністрування), проведення надійного протоколювання (реєстрація фактів входу користувачів в систему та реалізованих процедур для фіксації історії електронного документування), прозорість (функціональне поєднання впроваджуваної системи з можливостями інших), підтримка сумісності (безперешкодна інтероперабельність даної системи із системами інших типів), гнучке налаштування та інтегративність (можливість налагодити середовище користувачів відповідно до специфіки головних процедур), ефективність координації (регулювання витрат згідно з фінальними результатами ЕДО), поетапність застосування [1].

До аналізу різних аспектів ЕДО, зокрема, його переваг та недоліків звернувся О. Колесник [41].

Важливий внесок у теоретичне осмислення зробив Ю. Ковтанюк, який займався теоретичними засадами електронного документознавства як спеціального наукового напрямку, що є основою для подальших прикладних досліджень у цій сфері [40]. Крім того, на загальних проблемах впровадження ЕДО в організаціях, включаючи необхідність дотримання базових принципів, зупинялася Г. Охріменко [64]. У свою чергу І. Назарова детально розкрила можливості та функції електронного документообігу, підкреслюючи його роль у підвищенні ефективності управлінської праці [60].

Дослідження організації ЕДО в ОМС України сформувалося на перетині двох напрямів: менеджменту документів (records management) та цифрового врядування. У наукових працях переважають підходи, що поєднують аналіз нормативно-правового регулювання документної

діяльності, моделювання бізнес-процесів діловодства, оцінювання інформаційної безпеки і сумісності СЕД.

Важливі відомості щодо стану документаційної підтримки роботи ОМС, аналізу основних напрямів та етапів еволюції діловодної справи в УРСР, технологій документаційного забезпечення функціонування місцевих самоврядних органів були почерпнуті на підставі ознайомлення з дисертаційним дослідженням І. Петрової [66].

У магістерській роботі П. Фукса детально простежені специфіка та перспективи впровадження ЕДО як елементу цифрового врядування в ОМС [109]. Автор розкриває роль ЕДО у підвищенні відкритості управлінських процесів, оптимізації внутрішніх і зовнішніх інформаційних потоків та формуванні основ для інтеграції українських муніципалітетів у європейський цифровий простір. Особливу увагу приділено моделюванню бізнес-процесів діловодної справи та обґрунтуванню переваг використання сучасних програмних рішень у контексті децентралізації.

У праці О. Денисенка представлено комплексні підходи до цифровізації публічного управління із застосуванням СЕД [16]. Дослідник наголошує на стратегічному значенні ЕДО як інструменту модернізації державного управління, що сприяє зменшенню кількості різноманітних бюрократичних операцій, забезпеченню оперативного доступу до інформації та створенню належних умов для взаємодії органів влади з громадянами. Підкреслено важливість гармонізації національної нормативної бази з європейськими стандартами у сфері електронного урядування.

У свою чергу науковці С. Нікітюк та І. Шпекторенко зупинилися на аналізі проблемних аспектів використання ЕДО в ОМС [61]. Ними виділено низку системних бар'єрів, що гальмують застосування вказаних систем, серед яких:

- недостатній рівень технічної оснащеності громад;
- кадровий дефіцит фахівців з інформаційних технологій;
- відсутність належних фінансових ресурсів;

– низький рівень цифрових компетентностей службовців.

Водночас зазначається, що подолання цих викликів є запорукою ефективної реалізації державної політики цифровізації та створення умов для прозорості управління на місцевому рівні.

Вчені П. Микитейчук і В. Кирилленко у своїй статті демонструють практичний кейс інтеграції програмного забезпечення *IBM Lotus* у СЕД ОМС [57]. Дослідження має прикладний характер і спрямоване на аналіз можливостей використання корпоративних ІТ-рішень у сфері публічного управління. Автори відзначають ефективність інтеграції Lotus у забезпеченні безперервного документообігу, підвищенні продуктивності управлінського апарату та мінімізації ризиків втрати документів. Окремо наголошується на перевагах використання хмарних технологій та мобільних клієнтів у побудові сучасної цифрової інфраструктури місцевих рад.

Значна частина публікацій присвячена питанням юридичної сили е-документів, що досягається шляхом застосування КЕП та КЕПч, процедур електронної ідентифікації, ведення журналів дій користувачів, а також технологій довготривалого збереження електронних даних.

У наукових працях українських вчених широко застосовуються процесно-орієнтовані методи моделювання бізнес-процесів (BPMN), що дозволяють відобразити динаміку руху документів та оптимізувати інформаційні потоки. Використання концепцій життєвого циклу документа сприяє формалізації етапів його створення, погодження, підписання, зберігання та архівації. Важливу роль у дослідженнях відіграють також концепції ECM (Enterprise Content Management) та EDMS (Electronic Document Management System), які розглядаються як інтегровані системи для управління не лише документами, а й усім контентом організації.

Аналіз використання конверсії, впровадження процесно-орієнтованих підходів, таких як BPMN, а також інноваційних технологій (штучного інтелекту, блокчейну, нові методів електронного підпису тощо) здійснив Є.

Гончаренко. При цьому він розглянув такі системи, як АСКОД, Alfresco, Microsoft SharePoint [12].

Слід зазначити, що В. Гришин та Л. Філіпова у своїй публікації застосовали методи порівняльного аналізу та аналітичного моніторингу задля опису тенденцій цифровізації систем документообігу та сервісів у виконавчих органах, зокрема на місцевому рівні [119].

В. Ковальова, О. Литовченко та Н. Куц звернулися до аналізу рівня застосування й впровадження міжнародних стандартів, що регулюють використання ЕДО (eIDAS, ISO/IEC 27001, XAdES тощо) в Україні й за рубежом. Автори висвітлили особливості та головні етапи введення електронного документування. Ними також детально вивчено вітчизняну нормативно-правову базу з питань організації ЕДО щодо відповідності чинним міжнародним нормам. Зроблено наголос на потребі інтеграції новітніх стандартів сучасного управління безпекою інформації та КЕП задля забезпечення безпеки інформаційних відомостей та результативного управління документами. Досліджено існуючі методичні підходи у напрямі застосування ЕДО, у тому числі, перспективність автоматизації процедур, убезпечення даних та співвідношення із правовими нормами [38].

Аналіз алгоритмів та математичних моделей з метою автоматизації ЕДО провів І. Черняк. Він дослідив можливість їхнього використання при вдосконаленні автоматизації документообігу – з акцентом на автоматизацію. При цьому автор застеріг щодо потреби обов’язкового аналізу ризиків при впровадженні таких моделей [113].

Окремий напрям в історіографії питання становлять дослідження з архівної справи та електронної архівації документів. У них розглядаються питання формування номенклатури справ, класифікації документів за термінами зберігання, забезпечення автентичності та цілісності архівних е-документів, а також розробка механізмів міграції форматів при довготривалому збереженні (наприклад, PDF/A, XML, OAIS-модель).

У даному контексті для нашої роботи мали значення також наукові публікації О. Федотової, М. Дубова, присвячені ролі інформаційних технологій в управлінському процесі, аналізу стану цифровізації та збереження документів ОМС України як складової частини НАФ в умовах збройних протистоянь (зокрема, під час російсько-української війни). Дослідниками висвітлено актуальні в сучасних умовах способи зберігання архівних е-документів та показано їх переваги й недоліки. Авторами з'ясовано перспективи збереження архівних фондів та документації ОМС на підставі застосування СЕД з метою підготовки нових документів і гарантування надійності зберігання цифрових копій паперових, у тому числі, й архівних документів, для запобігання їх викраденню, спотворенню, руйнуванню [23; 24].

Отже, вивченням питання ЕДО займалося чимало вітчизняних вчених. Але розвиток електронного документування в органах місцевого врядування досліджений лише частково.

## **1.2. Законодавчо-правова база організації електронного документообігу: вітчизняний досвід**

За період державної незалежності Україна досягла значного прогресу у сфері цифровізації, що охарактеризувався переходом від паперового до ЕДО. Цей процес охоплює ключові аспекти суспільного та державного життя. Важливим кроком стало законодавче закріплення електронних аналогів традиційних документів, що сприяє підвищенню ефективності та прозорості адміністративних процедур [105].

Формування та реформування законодавчо-правової бази є ключовим фактором у забезпеченні юридичної достовірності ЕДО [34]. Розвиток електронного урядування та впровадження нових цифрових послуг демонструють прагнення до створення сучасної, ефективної та прозорої системи взаємодії між державою, громадянами та бізнесом. Розглянемо

нижче основні нормативно-правові документи, які регламентують організацію ЕДО в ОМС.

Після розпаду СРСР законодавчо-правова база, що регулює ЕДО в Україні, формувалася поступово, з урахуванням європейських та світових стандартів. У загальному вигляді вона репрезентована низкою базових документів, як от: ЗУ «Про інформацію» (1992 р.), ЗУ «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» (2005 р.), ЗУ «Про доступ до публічної інформації» (2011 р.), ЗУ «Про електронні довірчі послуги» (2017 р.), ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003 р.), ЗУ «Про Національну програму інформатизації» (2022 р.) тощо, а також низкою профільних постанов.

Важливе місце посідають також ДСТУ, що регламентують правила складання, обігу та зберігання організаційно-розпорядчих документів, зокрема:

- ДСТУ 4163-2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів»;
- ДСТУ ISO 15489-1:2007 «Інформація та документація. Управління документацією. Частина 1. Загальні вимоги»;
- ДСТУ ISO/TR 15801:2009 «Інформація та документація. Електронне зберігання. Рекомендації щодо довірчих доказів».

ЗУ «Про інформацію» обумовлені головні принципи організації інформаційних відносин у багатьох сферах суспільного життя. Вони можуть вважатися дієвими і для розвитку подальшої цифровізації суспільства та впровадження нових інформаційних технологій. Це такі принципи, як:

- 1) гарантованість вільної реалізації права члена соціуму на інформацію;
- 2) прозорість, відкритість, безперешкодність доступу до інформаційних відомостей, свобода обміну даними;
- 3) об'єктивність, достовірність, вичерпність, повнота інформації;
- 4) свобода висловлення власних поглядів і особистих переконань;

- 5) правовий характер отримання, застосування, розповсюдження, збереження і захисту даних;
- 6) забезпечення стану захищеності суб'єкта від втручання в його особисте життя [83, с. 2 ].

Маємо зауважити, що визначальними для цифровізації суспільства можна вважати окреслені Законом напрями провадження державної інформаційної політики, особливо ті, що стосуються: створення належних умов для формування та всебічного розвитку в Україні інформаційного соціуму; розробки та впровадження інформаційних систем і новітніх мереж інформації; підтримки активного розвитку процесу електронного урядування; систематичного оновлення, поповнення та гарантування надійного зберігання національних інформаційних ресурсів; організації надійної системи інформаційної безпеки України; налагодження міжнародних зв'язків та ефективної співпраці в інформаційній галузі для прискореного входження країни до світового інформаційного співтовариства тощо.

Документом гарантуються також права на інформацію, які реалізуються шляхом створення дієвого механізму дотримання права на інформаційні відомості; надання безперешкодних можливостей для вільного доступу до статистики, фондів архівних, бібліотечних і музейних установ, усіляких різноманітних інформаційних банків, баз даних, наявних інформаційних ресурсів та ін. [83, с. 6].

Дуже потрібним для подальшого впровадження ЕДО став ЗУ «Про Національну програму інформатизації» (1998 р.), у якому в Ст. 4 окреслено сферу електронного документування, дії та суб'єкти інформаційної діяльності. Серед суб'єктів такого роду відносин названі: зацікавлені особисті замовники певних робіт з інформатизації; реалізатори проєктів з інформатизації; організації, які займаються експертизою деяких завдань з аспектів інформатизації; особи, які користуються інформаційними системами

тощо [85, с. 2]. Даний документ набрав чинності з 01.03.2023 р. по факту прийняття нового закону від 01.12.2022 р.

Основною метою програми визначено формування передумов задля надання членам соціуму актуальної, достовірної, точної та повної інформації за допомогою широкого застосування нових інформаційних технологій, а також підтримування інформаційної безпеки на державному рівні. Документ зорієнтований на розв'язання наступних задач:

- закладання організаційно-правових, технічних, економічно-фінансових, науково-методичних та гуманітарних основ розвитку процесу інформатизації;
- використання та сприяння розвитку інноваційних технологій у відповідних галузях життєдіяльності українського суспільства;
- створення цілісної системи національних інформаційних ресурсів держави;
- формування мережі інформаційного забезпечення загальнодержавного значення у науковій, освітній, культурній, медичній галузях тощо;
- розробка та впровадження загальнодержавних систем інформаційно-аналітичного забезпечення функціонування владних структур та державних органів;
- покращення якості вітчизняного виробництва на базі широкого застосування інформаційних технологій;
- надання підтримки в ході формування сучасного ринку інформаційних продуктів і послуг;
- входження України у європейський та світовий інформаційний простір [85, с. 3].

Досить важливим у сфері ЕДО є ЗУ «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» (2017 р.), який визначив правові засади надання та використання ЕДП, включаючи КЕП та КЕПч. Цей закон забезпечив

юридичну силу е-документів, прирівнявши їх до паперових аналогів, за умови використання КЕП. Ним конкретизовані також:

- засади організації транскордонного ЕДО;
- права суб'єктів правових відносин щодо надання комплексу ЕДП;
- алгоритм встановлення державного контролю за відповідністю надаваних ЕДП вимогам законодавства;
- правові норми щодо реалізації механізму електронної ідентифікації [82].

Потрібно наголосити на тому, що основні засади створення інформаційних ресурсів та цифровізації документів прописані у ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003 р.). Спектр дії документа поширюється на усі взаємовідносини, що встановлюються під час підготовки, створення, відсилки, передачі, отримання, збереження, обробки, застосування та ліквідації електронних документів [78].

Даним правовим документом закріплено, що відносини у процесі електронного документування регулюються також такими актами, як: основним законом держави – Конституцією України, Цивільним кодексом України, законодавчими документами «Про інформацію», «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», «Про Національну програму інформатизації», «Про електронні комунікації», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», «Про обов'язковий примірник документів» тощо, а також рядом дотичних до вказаного виду діяльності актів нормативно-правового характеру.

Згідно із згаданим документом Кабмін та органи виконавчої влади:

- 1) формують та впроваджують єдину державну політику у сфері ЕДО;
- 2) забезпечують дотримання прав суб'єктів інформаційної діяльності та ЕДО;

3) сприяють наданню нормативно-правової підтримки технологій з обробки, підготовки, передачі, отримання, збереження, застосування та знищення е-документів [78].

Складовою частиною законодавчо-правової бази є також профільні постанови. На запровадження електронного діловодства в державному секторі орієнтована Постанова Кабміну від 17 січня 2018 року № 55 під назвою «Деякі питання документування управлінської діяльності». Документ фактично зафіксував електронну форму як основну для організації роботи державних підприємств [19]. Ця постанова встановлює правила електронної інформаційної взаємодії між державними органами, включаючи ОМС. Основна мета директиви полягає у забезпеченні оперативного обміну даними між різноманітними реєстрами та базами/банками інформаційних даних. Документ затверджує порядок використання системи електронної взаємодії «Трембіта», яка є захищеним каналом для передачі інформації. Завдяки цій постанові ОМС можуть отримувати необхідні дані від інших державних установ (наприклад, з реєстрів МВС, ДФС, Пенсійного фонду), що значно прискорює надання адміністративних послуг громадянам, усуваючи необхідність подання паперових довідок.

Того ж року побачила світ постанова Кабміну № 992 «Про затвердження вимог у сфері електронних довірчих послуг та порядку перевірки дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг», датована 7 листопада, яка закріпила вимоги у сфері ЕДП та процедурні аспекти контролю за дотриманням офіційних законодавчих вимог [79]. Вона дозволила у процесі надання фахових ЕДП використовувати достатньо перевірені практикою засоби ЕЦП, виходячи з умови, якщо ці інструменти отримали позитивні висновки та рекомендовані державними експертами на базі встановлення ступеня надійності криптографічного захисту інформації.

Ще одна директива Кабміну від 10.10.2018 р. № 821 «Про затвердження Порядку зберігання документованої інформації та її

передавання центральному засвідчувальному органу в разі припинення діяльності кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг» зафіксувала чіткі вимоги у сфері ЕДП та процедурні аспекти щодо їх дотримання [81].

Значущою стала також постанова Кабміну № 457 «Про затвердження порядку використання комп'ютерних програм в органах виконавчої влади», прийнята 10.09. 2003 р., якою встановлений порядок забезпечення структурних підрозділів виконавчої влади належними програмними засобами відповідно до визначених поточних й перспективних задач; підтверджена потреба розроблення, налаштування та оновлення актуальних інформаційно-телекомунікаційних систем; прописана процедура заміни застарілих програмних продуктів чи елементів комп'ютерів й мережевого обладнання; суттєво розширені функціональні можливості існуючих програм; наголошено на припустимості використання лише ліцензійного програмного забезпечення [80].

На основі аналізу розглянутих документів можна зробити висновок, що в Україні сформована достатня правова база для розвитку та впровадження ЕДО. Але вона має весь час вдосконалюватися відповідно до вимог інформатизації суспільства.

### **Висновки до розділу 1**

1) Стан розробленості питання організації електронного документообігу в ОМС дозволяє зробити висновок, що у вітчизняній історіографії більшою мірою наявні роботи із загальних аспектів переходу на ЕДО та його впровадження. Однак проблемні аспекти організації електронного документування в ОМС України висвітлені лише частково, що вказує на недостатність висвітлення питання у працях вітчизняних дослідників, чим і обумовлюється потреба його подальшого вивчення.

2) Розглянуті законодавчі акти формують комплексну правову основу для організації ЕДО в ОМС. Ці директиви забезпечують не лише юридичну

силу електронних документів, прирівнюючи їх до паперових аналогів, але й регламентують весь їхній життєвий цикл: від створення за допомогою КЕП, обміну через захищені системи електронної взаємодії, до обліку, систематизації та довгострокового зберігання в електронних архівах. У сукупності вони закладають необхідне підґрунтя для переходу до повноцінного безпаперового документообігу, що є запорукою підвищення ефективності, прозорості та якості надання адміністративних послуг громадянам.

## РОЗДІЛ 2.

### ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ

#### 2.1. Електронний документообіг: сутність, види, функції

У контексті функціонування сучасних організацій ЕДО стає фактором ефективного управління інформаційними потоками. Він являє собою комплексну систему, що реалізує операції зі створення, підписання, пересилання, зберігання, застосування, контролю та знищення документів, що виконуються із проведенням перевірки їх цілісності та у випадку потреби, підтвердження стосовно отримання подібної документації [78].

Процес електронного документування передбачає уточнення терміна «електронний документ» як базового поняття. Визначення його знаходимо у ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг». Під ним мається на увазі документ, інформаційне наповнення якого зафіксоване у формі електронних відомостей разом із обов'язковими реквізитами [78].

При цьому електронний документ під час його створення, отримання, обробки, передачі, зберігання і перетворення за допомогою електронних пристроїв та систем, здатен дещо змінюватися. Тобто, він може бути представлений наочно. Йдеться про презентацію даних, що містяться в паперовій версії, у формі, яка найбільш зручна для сприйняття змісту документа індивідом або цифровими засобами [112].

Слід зазначити, що до електронного документа висувається низка вимог, оскільки він має:

- 1) готуватися, зберігатися, передаватися і прийматися апаратно-програмним забезпеченням;
- 2) включати необхідні для документа електронного типу обов'язкові реквізити, які засвідчують його цілісність та якість;

3) віддзеркалюватися у формі, максимально прийнятній для сприйняття користувачем [78].

Загалом електронний документ можливо розглядати як різновид технотронного документа, специфікою якого є те, що він готується в двійковому вигляді, діє впродовж усього життєвого циклу, та обробляється тільки відповідними технічними засобами. В електронному форматі можуть фіксуватися будь-які види інформації (текстові, аудіальні тощо). Таким чином, усі електронні документи, не дивлячись на особливості знакової системи, завдяки якій вони відтворюються, мають однозначну матричну основу [65].

Впровадження ЕДО неможливе без його належного технологічного забезпечення, що зумовлює автоматизацію цілої низки процедур. Такий підхід істотно трансформує традиційні підходи до обігу документів, замінюючи паперові технології більш оперативними та безпечними цифровими рішеннями [50].

На думку Г. Охріменко, ЕДО можна розглядати як цілісну систему технологій, що не лише суттєво оптимізують, але й кардинально змінюють функціонування будь-якого підприємства [64].

Як потужний комплекс програмних, технічних, інформаційних інструментів, орієнтованих на підконтрольну підготовку й управління документами в організації згідно з правилами їх оброблення, що спричинені бізнесовими операціями підприємства, трактують ЕДО вчені І. Ситник та А. Мельниченко [98].

Використання ЕДО сприяє оптимізації управлінських процесів, підвищує ефективність діяльності та скорочує витрати часу на обробку інформації. Важливою його перевагою можна вважати забезпечення конфіденційності та цілісності даних завдяки застосуванню засобів криптографічного захисту та КЕП. Крім того, ЕДО відкриває швидкий і зручний доступ до необхідної інформації незалежно від місця знаходження

користувача, що відповідає сучасним вимогам мобільності та цифровізації управлінських процесів.

У широкому сенсі процес ЕДО виступає:

- 1) технологічною модернізацією традиційних адміністративних процедур;
- 2) важливим інструментом оптимізації управлінської діяльності;
- 3) засобом скорочення численних бюрократичних процедур;
- 4) способом підвищення прозорості та ефективності комунікації в межах організацій та між ними.

Головною ознакою ЕДО є не просто заміна паперових, традиційних носіїв цифровими, але й глибока інтеграція процедур документообігу у внутрішні та зовнішні інформаційні системи управління.

Сучасні СЕД передбачають організацію автоматизованого руху документів між структурними підрозділами підприємства або між підприємствами в електронному вигляді, використовуючи інструменти захисту даних, ЕЦП, шифрування, резервного копіювання та архівування. Завдяки цьому ЕДО забезпечує безперервність управлінських процесів, особливо в умовах віддаленої роботи, змішаних форматів зайнятості, або взаємодії між органами публічної влади та громадянами.

Отже, сутність електронного документування полягає в повному циклі роботи з документацією у цифровому форматі, що включає підготовку, оброблення, узгодження, підписання та зберігання документів на основі використання спеціалізованого програмного забезпечення. Порівняно з класичним паперовим, ЕДО дозволяє максимально прискорити бізнес-операції, скоротити фінансові витрати, підвищити безпеку відомостей та гарантувати оперативний доступ до даних, тим самим роблячи організацію документів набагато зручнішою [27].

Безпосередніми учасниками процесу обміну електронними документами виступають суб'єкти фізичної та юридичної діяльності, ОДВ та ОМС.

На сучасному етапі стан організації ЕДО у державних установах дозволяє застосовувати новітні технологічні рішення відповідно до вимог цифровізації суспільства. Відповідно до того суттєво розширюється спектр можливостей щодо роботи з документами в ОДВ. Так, скажімо, на рівні органу виконавчої влади це знаходить прояв у процедурах: введення безконтактного документообігу в ході обслуговування громадян; впровадження інформаційних систем автоматизованого типу з метою оброблення звернень; формування, ведення та обслуговування персоналізованих реєстрів заявників та баз даних; застосування технологій блокчейн задля оформлення рішень, протоколів та інших офіційних документів; об'єднання з різними державними електронними сервісами, що застосовуються представниками місцевої громади [56, с. 156].

Для підвищення ефективності роботи, економії ресурсів та безпеки процесів доцільно ураховувати принципи електронного документування. Вони сприяють оптимізації бізнес-процедур, підвищенню швидкості та зручності доступу до інформації. Кінцева мета ЕДО полягає в автоматизації руху документів, їх реєстрації, зберігання, пошуку та надійного захисту від втрати чи несанкціонованого доступу.

До головних принципів організації електронного документування можна віднести:

- 1) єдинократність фіксації документа у реєстрі, що дає змогу його розпізнавання під час встановлення у системі;
- 2) здатність одночасного здійснення різних робочих процедур;
- 3) безперервний характер циркулювання документа;
- 4) унеможливлення дублювання матеріалів у межах сформованої єдиної бази документної інформації;
- 5) якість створеної системи пошуку документів;
- 6) добре організована система звітності з урахуванням різних параметрів, зокрема статусів і атрибутивних ознак документів [36].

Варто зазначити, що існують різні підходи до класифікації видів ЕДО. Відповідно до напрямку взаємодії, ЕДО прийнято поділяти на внутрішній (корпоративний) та зовнішній види. Внутрішній (корпоративний) документообіг допомагає налагодити циркулювання документів усередині організації (наприклад, службових записок, наказів, розпоряджень, звітів, пояснювальних записок та ін.). У свою чергу зовнішній документообіг віддзеркалює рух документів поза межами підприємства, оскільки охоплює взаємодію та обмін документацією з іншими суб'єктами – державними органами, партнерами, контрагентами, громадянами (скажімо, зверненнями, запитами, договорами тощо) [28].

У рамках внутрішнього ЕДО також доцільно надати класифікацію документообігу за сферами використання, а саме:

- 1) юридичний (передбачає усілякі внутрішні договори, протоколи, правові висновки);
- 2) управлінський (представлений електронними наказами, інструктивними матеріалами, службовими записками та різноманітними управлінськими документами);
- 3) технічний та інформаційно-технологічний (вміщує технічні завдання, певні інструкції з обслуговування, тестову звітність);
- 4) фінансово-економічний (включає акти приймання виконаних робіт чи наданих послуг, кошторисні рахунки, накладні, фінансово-звітні матеріали тощо);
- 5) кадровий (орієнтований на трудові договори, документацію про відрядження, накази щодо прийняття/звільнення, оформлення відпусток та ін.);
- 6) бухгалтерський (спрямований на обмін актовими документами, накладними, фінансовими документами);
- 7) складський (репрезентований квитанціями, свідоцтвами та документацією з питань облікової діяльності)
- 8) інші різновиди документообігу [117].

З урахуванням наведеної вище класифікації щодо корпоративного та зовнішнього ЕДО можна виділити базовий функціонал електронного документообігу. Так, до головних функцій внутрішнього ЕДО І. Назарова пропонує зараховувати:

- самостійне створення документів чи за допомогою відповідних шаблонів, завантаження актуальних документів різних форматів, підготовлених на підставі застосування інших інформаційних систем та технічних засобів;
- розробку однотипних документів на базі інших шляхом автоматичного копіювання інформаційних даних;
- перевірку сформованих або завантажених матеріалів та їх підписання із застосуванням накладеного КЕП чи будь-іншого засобу внутрішнього розпізнавання й ідентифікації;
- надання документів з метою внутрішнього ознайомлення чи погодження керівництвом у межах організації на підставі затвердженого алгоритму послідовності осіб маршрутизації та їхніх повноважень у бізнес-діяльності;
- організацію контролю впродовж процедури погодження й підписання документів згідно з індикатором перегляду матеріалів співробітниками, що дозволяє щойно одержувати дані про зміну статусу певного документа після провадження відповідних процедур виконавцями та про завершення маршрутизації на етапі погодження;
- збереження документів в електронному вигляді, що набагато прискорює їх пошук, можливість перегляду та застосування в подальшій перспективі;
- забезпечення збереженості документів, розташованих на внутрішніх чи зовнішніх серверах, за рахунок чого можна заощадити ті ресурси, що мали б бути витрачені на друк, обслуговування архіву;

- підготовку у дистанційному режимі та використання матеріалів, що розташовуються в інших місцях, в цілодобовому форматі з будь-якої точки земної кулі завдяки відповідним сучасним технологіям [60].

Відповідно до другого, зовнішнього виду ЕДО, доцільно виділити функції, спрямовані на автоматизацію процесів роботи з документами, оптимізацію управління ними та захищеність безпеки даних. Це такі функції, як:

- забезпечення можливості обміну документами із замовниками, постачальниками, покупцями та іншими суб'єктами дистанційно;
- підготовка, перевірка та підписання документації (ця функція так само притаманна і внутрішньому документуванню);
- допомога щодо завантаження готової електронної документії, створеної у наявних внутрішніх базах даних організації [60].

Як бачимо, застосування ЕДО допомагає на практиці суттєво вдосконалити технічні операції, автоматизуючи процеси створення, узгодження, підписання та зберігання документів. Це дозволяє скоротити витрати, підвищити швидкість та мінімізувати помилки, пов'язані з людським фактором у роботі з документами.

## **2.2. Системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування**

У сучасних реаліях розвитку суспільства СЕД є нагальною умовою оптимізації управління документацією ОМС та ОДВ. Їхнє головне завдання – автоматизувати весь життєвий цикл документа, що включає такі операції, як: введення, реєстрація, розподіл; редагування, зберігання, пошук, перегляд; контроль виконання та обмеження доступу.

Слід зазначити, що СЕД представляє собою певний набір програмного забезпечення, що дає можливість готувати, зберігати, проводити індексування, захищати, одержувати та відстежувати документацію,

інформаційні дані, форми тощо. У рамках СЕД будь-який документ, незалежно від носія, сприймається у якості інформаційного об'єкта [109].

У цілому СЕД має відповідати низці основних вимог, таких як:

- масштабованість (забезпечує різну, у тому числі велику кількість користувачів інформації);
- розподілення (сприяє налагодженню взаємодії між автономними, територіально відокремленими платформами задля організації ефективної роботи на підприємствах);
- модульованість (включає в себе окремі, поєднані між собою модулі);
- відкритий характер (має відкритого типу інтерфейси з метою реалізації можливостей доопрацювання та гарантування інтегрованості з іншими системами, що застосовуються для електронного документування) [55].

Потрібно наголосити на тому, що введення СЕД є однією з прерогатив держави. Так, використання ЕДО у вітчизняних установах зафіксовано на законодавчому рівні. Цьому, в першу чергу, присвячений ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг». Відповідно до положень цього документа, в установах готується за наказом очільника спеціальне внутрішнє положення або правила щодо організації ЕДО згідно з окресленим алгоритмом дій [78].

На підтримку даного процесу також орієнтована Система е-взаємодії органів виконавчої влади, що допомагає владним структурам обмінюватися інформаційними даними в інтернет-мережі. Можливості цієї платформи спрямовані на застосування КЕП та КЕПч з метою надання документам в електронному форматі юридичної сили так само, як і паперовим.

Потрібно наголосити на тому, що введення СЕД є однією з прерогатив ОМС. Цифровізація в ОМС реалізується через розробку та впровадження спеціалізованих платформ та інструментів, що сприяють підвищенню прозорості та ефективності надання послуг громадянам. Наприклад, впровадження електронних петицій, електронних звернень та ЕДО дозволяє

жителям громад взаємодіяти з місцевою владою онлайн, що значно скорочує бюрократичні бар'єри. Тому належна організація ЕДО вкрай важлива для їх ефективного функціонування.

Впровадження систем документообігу орієнтоване на розв'язання низки типових задач, як от:

- сприяння підвищенню ефективності управлінського процесу шляхом встановлення автоматизованого контролю за виконанням документів, а також відкритості роботи організації;
- налаштування системи контролю якості з урахуванням вимог чинного законодавства;
- забезпечення підтримки системи накопичення, керування і доступу до інформаційних даних;
- здійснення протоколювання робочих операцій;
- відхід від застосування паперових документів та скорочення їх обігу;
- зняття потреби збереження значних масивів документів на паперових носіях за допомогою створення електронного архіву [63].

Задля покращення процедур роботи із документами в ОМС варто окреслити основні аспекти та варіанти класифікації СЕД за різними критеріями. Розподіл систем на класи дає можливість вирішити низку проблем, пов'язаних із процедурами фіксації електронних документів та зберігання метаданих; створення цілісного комплексу цифрової документації; цифровізації роботи з наявними електронними архівами та системами управління їхніми даними; підтримка функціонування обладнання задля введення та зберігання інформаційних відомостей [46, с.5].

Отже, СЕД доцільно класифікувати:

- 1) за технологічними можливостями;
- 2) за рівнем інтегрованості;
- 3) за галуззю застосування;
- 4) за функціоналом.

За технологічними можливостями виділяють: клієнт-серверні системи; системи, що ґрунтуються на базах даних; системи на основі веб-технологій; хмарні системи.

Перший тип систем (клієнт-серверні) демонструє класичний підхід до організації ЕДО. Вся логіка управління документами та даними розташовується на центральному сервері, а споживачі інформації взаємодіють з системою через спеціальні клієнтські програми, що забезпечує високий рівень її оперативності та надійності [3].

У свою чергу системи, що ґрунтуються на базах даних, застосовують структуровану мову інформаційних запитів SQL або програмний продукт для її прочитання Oracle з метою зберігання та управління чималими масивами інформації. Вказані системи здатні обробляти і забезпечувати збереження значних обсягів даних завдяки спеціалізованим модулям, що робить їх особливо ефективними для великих організацій.

Веб-орієнтовані системи дозволяють користувачам працювати з документацією віддалено, без необхідності встановлення спеціального клієнтського програмного забезпечення. Задля забезпечення гнучкості та зручності, здійснюється доступ до системи, через веб-браузер [67].

Як зазначає О. Кукаркін, хмарні системи мають архітектуру, схожу з веб-технологіями, однак їхня головна відмінність полягає у використанні віддалених серверів, які надаються хостинг-провайдерами. Це дає змогу відмовитися від власного серверного обладнання та спрощує обслуговування [50, с. 25].

За рівнем інтегрованості СЕД поділяють на:

- 1) ізольовані (функціонують автономно, без можливості налагодження взаємодії з іншими подібними системами);
- 2) інтегровані (здатні взаємодіяти з іншими інформаційними системами установи (скажімо, з бухгалтерськими програмами), тим самим забезпечуючи безперервність інформаційного потоку [27].

Відповідно до сфери застосування СЕД класифікують на:

1) внутрішні (корпоративного типу) – з метою обміну документами в середині установи;

2) зовнішні (зادля обміну документацією з контрагентами) [97].

Залежно від функціонального призначення розрізняють:

1) Системи управління електронними документами (EDMS) (впроваджуються з метою встановлення місцезнаходження та відображення документів, а також забезпечення технічної підтримки існуючих версій первинного документа). Вони є універсальними технологіями, що охоплюють повний життєвий цикл документа – від його створення та реєстрації – до архівування і знищення. Взаємодія користувачів із системою на базі клієнт-серверної побудови дозволяє досягти оперативності опрацювання даних [67].

Серед функціоналу можливостей провідних EDMS варто виділити такі операції, як: іменування файлів в електронному режимі, забезпечення зберігання документів, проведення сканування, версіонування, контроль доступу, атрибутивний та повнотекстовий пошук, журналювання дій користувачів, оптичний спосіб розпізнавання символів (OCR) задля текстового оброблення матеріалів, підтримка ЕЦП, генерація звітних документів тощо [31].

2) Системи управління електронними записами (ERMS) (програмне рішення, здатне керувати цифровими даними, різноплановими документами (у тому числі, електронними листами, таблицями, зображеннями та відсканованими файли, здатне обробляти паперові записи та фізичні активи). пропонують централізоване зберігання файлів, контролюють доступ та потоки документів, а також сприяють організації спільної роботи). Дозволяють досягти надійності зберігання й легкодоступності офіційних документів) [112].

Сфокусовані на підтримці розподіленої взаємодії та співпраці між групами співробітників. На відміну від попереднього типу систем, основний акцент тут робиться на зручності спільної роботи з документами та даними.

Згадані системи орієнтовані на забезпечення: обговорення проєктів; колективне редагування документів; обмін повідомленнями; планування завдань.

Хоча ці продукти мають менші можливості для управління офіційним документообігом, вони є незамінними для команд, які працюють над спільними проєктами, де швидкість і гнучкість взаємодії мають пріоритет. Функціонування систем на базі веб-технологій дозволяє користувачам отримувати доступ з будь-якого місця та пристрою.

3) Системи електронного управління документами та записами, наприклад EDRMS (гібрид попередніх двох систем, допомагає організаціям максимально ефективно готувати, зберігати, керувати й архівувати цифрові документи та записи впродовж усього життєвого циклу). Використовуються для керування цифровими даними, включаючи електронні листи, документи Word, електронні таблиці, зображення, відскановані файли.

Цей програмний комплекс є актуальним за потреби централізованого управління електронними та фізичними документами. Система автоматизує процеси створення, зберігання, пошуку, версіонування та контролю доступу до документів. Продукт допомагає ефективно впорядковувати документацію, оперативно знаходити потрібні матеріали та їхні версії, контролювати безпеку даних, забезпечувати відповідність законодавчим і галузевим нормативним вимогам.

О. Попчук окреслила загальні функції, притаманні усім типам СЕД: здійснення централізованого управління документами (дають можливість швидко модифікувати форми документів); сприяння підтримці усього життєвого циклу документів (встановлюють чіткий контроль над ним з урахуванням внутрішніх потреб організації, а також чинної нормативно-правової бази); організація колективно-групової роботи з матеріалами (забезпечують співпрацю залучених осіб над певним документом у дистанційному режимі); гарантування конфіденційності (дозволяють завіряти документи ЕЦП); налагодження маршрутизації документів (направляють в

автоматичному режимі документи особам, причетним до документаційної діяльності); об'єднання з іншими системами (мають інтегруватися з рештою систем організації); провадження управління доступом (розподіляють повноваження між працівниками, встановлюють та відстежують права доступу до документів) [75].

Впровадження СЕД є визначальним фактором підвищення ефективності управління, що гарантує надійність і безпеку обміну інформацією. В Україні еволюція СЕД відбувається у відповідності до глобальних тенденцій цифровізації. Йдеться про застосування передових технологій, зокрема штучного інтелекту, для автоматизації обробки документів, пришвидшення процесу прийняття рішень та підвищення загальної ефективності роботи органів державного управління та місцевого самоврядування [105].

Станом на сьогодні у нашій державі використовується чимало технологічних рішень. На практиці найбільш поширеними системами ЕДО можна вважати Microsoft SharePoint, DocuWare, M-Files, PandaDoc, LogicalDOC, Alfresco та ін. Застосовується також низка вітчизняних продуктів, як от: «Megapolis.Документообіг», «FossDoc», АСКОД, «Атлас ДОК», «ДОК ПРОФ» тощо. З метою надання адміністративних послуг в автоматизованому режимі відповідними центрами впроваджуються спеціалізовані системи: «Вулик», «Галерея послуг», «Трембіта» та ін. [45].

Вибір СЕД – це стратегічне рішення, що ґрунтується на детальному аналізі потреб державних органів. Кожна система має унікальні характеристики та призначення, що зумовлює її ефективність у конкретному контексті. У межах даного підрозділу розглянемо основні національні СЕД, найбільш адаптовані під державне управління.

У першу чергу, заслуговує на увагу програмний комплекс «АСКОД» (Автоматизована система контролю документів), який активно використовується в ОМС та ОДВ, зокрема в КМР. Система забезпечує повний цикл роботи з документами: реєстрацію, візування, контроль термінів

виконання, формування резолюцій, облік звернень громадян та прозорість обліку документів між департаментами. Особливістю системи є доступ до її повного функціоналу у хмарі без необхідності локального встановлення, що дозволяє економити на витратах та спрощує використання сервісу.

Система мінімізує паперову роботу, автоматизує процес погодження, підвищує виконавчу дисципліну та сприяє оперативному прийняттю управлінських рішень. Загалом комплекс відповідає вимогам формування єдиного інформаційного простору й організації корпоративного сховища документації, автоматизованості усіх етапів опрацювання документів та встановлення контролю за порядком виконання, прискорення часу проходження документів та поліпшення якості роботи кадрів. До переваг продукту слід, зокрема, віднести такі характеристики, як скорочення термінів проходження документів між суб'єктами юридичної діяльності, моніторинг стану виконання керівних рішень за встановленими показниками, підтримування 3-рівневої та 2-рівневої клієнт-серверної архітектури, здатність застосовуватися на мобільних пристроях за допомогою нативних додатків, широкі можливості користування штучним інтелектом [2].

Досить популярною є система «Атлас ДОК», що покликана автоматизувати головні діловодні операції. Продукт суттєво спрощує низку процедур із розгляду та оброблення вхідних документів, дотримання виконання рішень, поточного перегляду вихідних матеріалів, контролю за виконанням, підготовкою документів, обробленням, поширенням, зберіганням, інформаційним пошуком, авторизацією доступу [6].

Серед функціоналу даного продукту слід назвати такі можливості, як: фіксація вхідних, розпорядчого типу, внутрішніх і вихідних документів у традиційній та електронній формах; гарантування єдиноразовості реєстрування кожного документа в даному комплексі; завантаження й підтримка електронного архіву документів та їх версіонування; багаторазовість обліку документів; контролювання ходу виконання внутрішніх і зовнішніх задач, у тому числі, між підлеглими підрозділами;

підтримка маршрутизації; сприяння колективній роботі над документами; підвищення результативності пошуку; налаштування обміну повідомленнями між особами, задіяними в документообігу; швидкість зміни штатного розпису з одночасною збереженістю історії оброблення документації; отримання стандартизованих форм і журналів; створення аналітичних статистичних звітів з різних аспектів документообігу установи.

Не можна оминати увагою систему під назвою «FossDoc», яка дозволяє формувати електронний архів документів, налаштовувати корпоративного характеру документообіг, автоматизувати бізнесові процеси підприємств та організацій у різних напрямках функціонування. Система цінна тим, що здатна автоматизувати важливі діловодні етапи, а саме: розробку реєстраційно-контрольних карток, надсилку доручень, облік паперових оригіналів документів на основі ведення спеціалізованих журналів, встановлення контролю під час виконання документів, вдосконалення процедур із підготовки рішень, накладання та застосування ЕЦП задля підтвердження автентичності та цілісності документів [26].

Серед актуальних технологічних рішень окреме місце посідає система «Мегаполіс», створена за сприяння вітчизняного консорціуму ІТ-компаній. Дає можливість автоматизувати діловодні операції, відстежувати циркулювання документів у межах організації, провадити контроль за виконанням доручень та ін. Продукт гарантує прискорений доступ до інформаційних даних, керування документом на усіх стадіях проходження його життєвого циклу, оптимізацію процесів підготовки й проходження документів, покращення виконавчої дисципліни, налаштування колективної роботи з документами, автоматизовану каталогізацію та прискорений пошук. Базовий функціонал продукту включає процедури зі сканування та ідентифікації матеріалів, роздруковування документів, переведення в PDF-формат, встановлення штрих-коду або QR-коду разом із реєстраційною позначкою, автоматичне перенесення атрибутів із довідників, функцію

Drag'n'Drop (засіб оперування елементами інтерфейсу для задоволення користувацьких потреб) [96].

Однією з найважливіших можна вважати й систему «ДОК ПРОФ». Це спеціалізований продукт, підготовлений харківськими розробниками, який застосовується для автоматизації оброблення та обігу документів. Комплекс має на меті покращити результативність діяльності, прискорити використання документів, та поліпшити комунікації між працівниками. За допомогою системи зручно організовувати електронний архів документів; налаштовувати корпоративного типу документообіг; провадити автоматизацію бізнес-операцій.

До функціональних можливостей системи варто зарахувати: розробку реєстраційно-контрольних карток, адресацію поточних доручень, здійснення обліку оригіналів документів на паперових носіях у відповідних журналах, контроль стану виконання документів, підготовку рішень, використання ЕЦП для розпізнавання документів, складання звітів за різними параметрами [58].

Необхідно також згадати про перспективність застосування таких інформаційних ресурсів, як інформаційно-пошукова система «Ліга: Закон», що інтегрується з середовищем ЕДО та дозволяє швидко знаходити актуальні нормативні документи, роз'яснення, аналітику.

Водночас інфраструктурне забезпечення функціонування таких систем виконується відділами інформаційно-комунікаційної підтримки, які гарантують безперебійну роботу внутрішніх інформаційних мереж, зокрема в рамках інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва». Цей комплекс уможливорює ефективно об'єднувати документообіг усіх виконавчих органів, підрозділів, комунальних підприємств і служб у єдине середовище з чітким контролем та звітністю.

Отже, використання систем електронного документування в органах державного управління є нагальним завданням для підвищення ефективності їхньої діяльності. Автоматизація процесів створення, узгодження, підписання

та зберігання документів дозволяє економити ресурси, прискорювати роботу, покращувати захист інформації.

### **2.3. Переваги та ризики переходу органів місцевого самоврядування на електронний документообіг**

Робота з документами є ключовим процесом функціонування будь-якої організації, оскільки вона охоплює повний життєвий цикл: від отримання та підготовки до реєстрації, передачі виконавцям, контролю за виконанням, ведення довідкової роботи й подальшого зберігання. Максимально покращити ефективність цієї діяльності дозволяє впровадження електронного способу організації діловодства.

Перехід до ЕДО на сучасному етапі вимагає від українських установ урахування зарубіжних напрацювань та позитивного досвіду європейських країн. Однак такий підхід має здійснюватися на основі критичного аналізу. Тобто, недостатньо просто запозичити успішні напрацювання. Необхідно також об'єктивно оцінювати недоліки, допущені в зарубіжних системах, щоб уникнути їх повторення в національній практиці [67].

Організація ЕДО безпосередньо залежить від масштабу діяльності установи, її функціональних завдань, кількості рівнів управління та обсягу документопотоків. Вона являє собою не просто технічне рішення, а й важливу частину управлінських процесів та механізмів ухвалення рішень. ЕДО безпосередньо впливає на економічну ефективність, захищеність інформації, оперативність роботи апарату управління та загальну швидкість і якість виконання поставлених завдань [4, с. 30].

Використання ЕДО дозволяє забезпечити чітко організований порядок як для індивідуальної, так і для групової роботи з документацією у всіх підрозділах організації. У великих установах з розгалуженою структурою та чималою кількістю працівників управлінські процеси стають значно складнішими. За таких умов керівництво має бути зацікавлене у

впровадженні СЕД, оскільки це дозволяє оптимізувати робочі процеси, підвищити їхню прозорість та керованість. Таким чином, СЕД є логічним і необхідним інструментом для організації, яка прагне ефективності функціонування та сталого розвитку.

Доповнюючи вищезазначене, варто зробити акцент на тому, що результативність застосування СЕД значною мірою залежить від її інтеграції з іншими інформаційними системами та введення передових технологій. Наприклад, інтеграція з системами е-взаємодії органів виконавчої влади дає змогу автоматизувати міжвідомчий обмін документами, тим самим зменшуючи час на їх пересилку та обробку. Така взаємодія є критично важливою для злагодженої роботи всієї державної системи.

Впровадження ЕДО відкриває для установ низку важливих переваг, що включають:

1) Посилення стійкості та мінімізацію ризиків. Використання хмарних рішень для зберігання документації значно підвищує організаційну резильєнтність у кризових ситуаціях та умовах невизначеності. Завдяки географічно розподіленому зберігання, ризик втрати критично важливої інформації через форс-мажорні обставини, зокрема фізичне пошкодження архіву, є мінімальним [23].

2) Забезпечення високого рівня інформаційної безпеки. Системи ЕДО гарантують посилену захищеність даних. Це досягається шляхом застосування КЕП для автентифікації, а також через використання журналів аудиту, які фіксують усі дії користувачів, забезпечуючи невідмовність та прозорість процесу [50].

3) Оптимізація ресурсів та прискорення процесів. Перехід на електронний обмін забезпечує істотну економію операційних витрат, оскільки усуває необхідність у папері, друці та послугах кур'єрської доставки. Виконання документаційних операцій відбувається миттєво, що значно пришвидшує загальну продуктивність апарату управління [28; 60].

4) Дотримання регуляторних вимог та покращення взаємодії. ЕДО є ключовим інструментом для забезпечення повної відповідності чинному законодавству щодо обробки та зберігання електронних документів. Окрім того, єдиний електронний простір покращує співпрацю як всередині установи, так і з зовнішніми партнерами, спрощуючи обмін юридично значущою інформацією [36].

На думку Г. Охріменко, до позитивних аспектів електронного документування слід віднести: здатність централізовано відстежувати циркулювання документів підприємства в реальному часі; можливість включення в текстовий документ, також даних мультимедіа; зручність застосування попередньо підготовлених шаблонів і форм; оперативність передання інформаційних даних великій кількості адресатів; значну економію витрат на папір; компактність архівної площі; максимальне пришвидшення процесу пошуку і отримання відомостей; налаштування захисту документів від спроб неофіційного, несанкціонованого вторгнення та розмежування прав доступу співробітників до інформаційних даних [64].

У свою чергу дослідники І. Березанська, П. Дрок та Л. Шимченко виокремлюють такі головні переваги провадження ЕДО в інформаційних підрозділах:

- якість оброблення документів (ЕДО дозволяє автоматизувати низку шаблонних операцій, як от: реєстрування, маркування, підписання та здійснення розсилки документів, на підставі чого скорочується час на їх механічне опрацювання й заощаджуються матеріальні ресурси);

- максимально зручний доступ до інформаційних даних (використання ЕДО дає можливість безпроблемно розміщувати та налагоджувати доступ до актуальної інформації, завдяки чому відділ здатен організувати належне структурування та надійне зберігання документів в електронній формі, застосовуючи різні параметри для оперативного пошуку інформаційних відомостей);

– групова робота та взаємодія (за допомогою ЕДО зручно здійснювати обмін документами й різноманітними меседжами між працівниками підрозділу, оскільки уможлиблюються коментування операцій, рецензування та взаємодія під час опрацювання документів, що поліпшує процес комунікування та спільну діяльність);

– гарантування безпеки та контроль доступу (ЕДО допомагає налаштувати різні рівні режиму доступу до матеріалів та даних з урахуванням ролей і прав доступу учасників, що сприяє забезпеченню конфіденційності та захищеності інформації);

– архівування та зберігання документів (впровадження ЕДО суттєво покращує і вдосконалює збереженість та архівування матеріалів, а також оптимізує пошукові дії та, за необхідності, операцію з відновлення документів) [6].

На підставі порівняння функціональних можливостей паперового та електронного документообігу, вчений А. Новицький акцентує увагу на таких плюсах електронного режиму роботи з документами, як:

1) Скорочення часових затрат (сприяє значній економії часу співробітників та знімає проблему, пов'язану з видатковою втратою документа шляхом його копіювання).

2) Прозорість (забезпечення відкритості циркулювання документів у внутрішній системі установи, уможливлення керівництвом провадження контролю за станом документа протягом усього його життєвого циклу).

3) Адаптивність умов праці (учасники документаційної діяльності можуть працювати дистанційно за допомогою електронного доступу).

4) Покращення стану інформаційної безпеки (зменшення кількості існуючих загроз і ризиків втрати даних через створення резервних копій документів).

5) Ергономічність застосування фізичного простору й наявного технічного обладнання (по завершенні терміну зберігання документи та

файли безпечно видаляються, за рахунок чого звільнюється місце зберігання інформаційних даних).

6) Збереженість історії файлів та дотичних документів (СЕД закладає підґрунтя для централізації процесу керування взаємовідносинами з клієнтами та постачальниками).

7) Підвищення рівня задоволеності працівників (стимулювання задоволеності трудовою діяльністю за допомогою вдосконалення щоденних операцій).

8) Зменшення витрат на друкування, придбання поштових марок, конвертів, а також пересилку матеріалів (оптимізація процедур надсилки паперових документів за допомогою переведення їх в електронний формат) [62].

Важливими перевагами ЕДО також можна вважати оптимізацію процесу створення документів та впорядкованість діловодної справи за допомогою нумерації вхідних/вихідних документів; чітке відстеження поточного стану виконання документа; оперативність отримання документа працівником; можливість організації дистанційного доступу до документа по факту територіальної віддаленості працівника [6].

Попри розглянуті позитивні моменти, маємо наголосити на тому, що впровадження ЕДО є доволі складним процесом, який супроводжується низкою викликів. Традиційно ці проблеми класифікують на: соціально-економічні, техніко-організаційні, природні. Кожна з них вимагає глибокого аналізу для забезпечення успішності цифрової трансформації [67].

Перша, і найбільш чутлива група проблем (соціально-економічні аспекти впровадження ЕДО) безпосередньо стосується людського ресурсу, фінансів та сприйняття змін. Досить поширеною перешкодою можна вважати опір персоналу змінам, який часто ґрунтується на психологічному дискомфорті, страху втрати контролю або небажанні опановувати нові складні системи. Цей опір може вилитися у саботаж процесів або дублювання документообігу (ведення паралельно паперових та електронних

документів), що нівелює економічний ефект від впровадження ЕДО. Паралельно з цим, критичною є проблема недостатнього фінансування та високої вартості проєкту. Створення, інтеграція та подальше ліцензійне обслуговування сучасної СЕД, а також необхідне навчання персоналу, вимагають значних і стабільних капітальних інвестицій. Брак коштів може призвести до використання застарілих або неадекватних систем, що підриває їхню оперативність та захищеність. Додатково, гостро стоїть проблема кадрового забезпечення та навчання, оскільки на ринку праці спостерігається дефіцит фахівців, які поєднують документознавчу експертизу із технічною компетентністю (знанням ІТ-архітектури та безпеки) [46].

Друга група (техніко-організаційні проблеми впровадження ЕДО) охоплює виклики, пов'язані з апаратним забезпеченням, програмним кодом та внутрішньою організацією процесів. Ключовою тут є проблема інтеграції та сумісності систем. Установам часто доводиться з'єднувати нову СЕД зі старими, гетерогенними інформаційними системами (реєстрами, бухгалтерськими програмами), що є технічно складним, дорогим і часто неможливим без значної модернізації інфраструктури, що призводить до ізолюваного функціонування систем. Жоден проєкт ЕДО не може ігнорувати проблему забезпечення кібербезпеки та захисту даних. Перехід до «цифри» створює нові вразливості, зокрема ризик витоку конфіденційної інформації та кібератак. Тому критично важливо забезпечити надійні механізми автентифікації (КЕП) та відповідати національним стандартам захисту інформації (наприклад, КСЗІ). Нарешті, організаційні труднощі виникають через невідповідність нормативній базі: внутрішні інструкції та регламенти організації часто не встигають за динамічними змінами в національному законодавстві щодо електронного документування, що породжує правові колізії [11].

Третя група (природні проблеми впровадження ЕДО) включає непередбачувані зовнішні фактори, які перебувають поза прямим контролем керівництва, але можуть критично вплинути на функціонування ЕДО. В

умовах України особливо актуальною є проблема непередбачуваних зовнішніх факторів, спричинених воєнними діями – це і знищення серверної інфраструктури, і тривалі аварійні відключення електроенергії [23; 24]. Означені фактори вимагають обов’язкового впровадження хмарних рішень та географічно розподіленого резервування для гарантування безперервності доступу та збереження даних. До цього додається проблема стабільності та якості Інтернет-доступу, особливо у віддалених або сільських ОМС, де низька швидкість або нестабільність зв’язку уповільнює обмін документами, внаслідок чого знижується оперативність роботи [109]. На загальну ефективність системи впливає недосконалість технологічного середовища країни, а саме недостатня готовність громадян та бізнесу до використання КЕП та повного безпаперового обміну, що уповільнює повний перехід від паперового формату [46].

Окремі дослідники серед недоліків ЕДО називають: значні витрати на програмні продукти та інформаційну систему (отримання ліцензій, налаштування тощо); складнощі застосування та сервісного обслуговування (резервне копіювання, постійна підтримка); загрози втрати інформаційних даних (необхідність захисту комп’ютерної техніки, мережевого обладнання) [48].

До того ж у різних галузях існує своя правова специфіка, що зумовлює особливі вимоги щодо проведення документування, проставляння підписів чи організації режимів зберігання. З того приводу доцільно обирати технологічні рішення, які відповідають законодавчим критеріям (скажімо, програмний комплекс Megapolis.DocNet, орієнтований на потреби вітчизняної регуляторної політики) [69].

Серйозним ускладненням можна вважати затяжний характер процесу переходу на ЕДО, оскільки він передбачає опанування та застосування нової нормативної документації (зокрема, стандартів), що забезпечує правову чинність документів та чіткість їх оформлення.

Пролонгованість перехідного етапу також пов'язана з тими проблемними моментами, які зумовлені специфікою використання самих СЕД. Тому необхідно усвідомлювати, що їх вибір та впровадження – не єдиноразова дія, а постійний процес. Система повинна регулярно оновлюватися та адаптуватися до нових технологій, законодавчих змін та потреб користувачів. Тільки такий підхід зможе гарантувати її довготривалу ефективність та актуальність у швидкозмінному цифровому середовищі.

Безпосереднє введення СЕД може стикатися із низкою складнощів, як от: консервативне ставлення колективу до інновацій; брак знань у напрямі застосування нових технологічних рішень; інертність працівників, пов'язана з небажанням опановувати нові інформаційні технології та підвищувати кваліфікаційний рівень; неприйняття співробітниками відкритості їхньої діяльності; періодичні структурні реорганізації; паралельна експлуатація систем традиційного та електронного документообігу [26].

У зв'язку з тим потрібно урахувати й питання управління змінами, оскільки успіх впровадження конкретної системи електронного документообігу залежить не лише від технічних рішень, а й від готовності організації до трансформації. З погляду на те доцільно розробити стратегію управління змінами, яка включатиме:

- інформування персоналу про переваги нової системи;
- проведення навчання;
- забезпечення підтримки на всіх етапах переходу.

Спротив змінам є природним явищем, тому ефективна комунікація та залучення співробітників до процесу прийняття рішень критично важливі для мінімізації негативних наслідків.

Отже, за результатами аналізу процесу переходу на ЕДО слід констатувати, що він має цілу низку суттєвих переваг. Проте, зважаючи на його багатоплановість і складність, слід обов'язково брати до уваги існуючі ризики та максимально намагатися передбачити їх при впровадженні нових

інформаційних технологій і систем для ефективної організації роботи з документами.

## **Висновки до розділу 2**

1) Зміст електронного документообігу заключається у тому, що в процесі переходу на дану форму уможлиблюється автоматизація повного циклу роботи з документацією завдяки впровадженню сучасних програмних продуктів.

Розглянуті варіанти класифікацій електронного документообігу дозволяють суттєво оптимізувати усі етапи та стадії роботи з документами. Використання внутрішнього і зовнішнього різновидів ЕДО допомагає вдосконалити інформаційне забезпечення управлінської діяльності. Зважаючи на відмінності функціоналу, обидва ці види варто використовувати у комплексі.

2) Застосування СЕД в ОМС виступає обов'язковою умовою покращення результативності їхнього функціонування. Вивчення різних типів та видів СЕД сприяє підвищенню якості, відкритості та керованості операцій. Завдяки тому можна в найкращий спосіб уніфікувати й стандартизувати технічні процеси, значно скоротити шаблонні процедури, посилити контроль виконання документів, а також об'єднати існуючі електронні системи.

3) Введення СЕД має численні переваги, оскільки допомагає автоматизувати реєстрацію документів; налагодити їхній облік і можливість надійного зберігання; прискорити доступ до інформаційних даних; оптимізувати управління стадіями циркулювання та обробки матеріалів; зменшити час проходження, узгодження документів та прийняття управлінських рішень; скоротити матеріальні затрати на діловодні операції; покращити виконавську дисципліну кадрового складу тощо.

### РОЗДІЛ 3.

## ВИВЧЕННЯ ДОСВІДУ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ: (НА ПРИКЛАДІ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)

### 3.1. Історія створення та структурна організація Київської міської ради

Місцеве самоврядування – одна з основ демократичного устрою держави, яка дозволяє громадянам вирішувати питання місцевого значення без прямого втручання центральної влади. Місто Київ, як столиця України та одне з найдавніших міст Європи, має унікальну і складну історію розвитку місцевого самоврядування. Від часів Київської Русі до сьогодні система управління містом неодноразово змінювалася під впливом історичних, політичних і соціальних факторів.

Становлення місцевої влади на території сучасного Києва має глибоке історичне коріння, що сягає до прадавніх племінних та громадських структур, характерних для слов'янських суспільств. Формуванню територіального самоврядування сприяв органічний розвиток первісних громад – верв. У межах цих об'єднань спільнота самостійно вирішувала місцеві питання, здійснювала судову діяльність, захищала власну територію, а також обирала посадових осіб шляхом народного волевиявлення (наприклад, на зборах – «вічах») [70]. Означені громади спиралися на принцип природної автономії: право управління розглядалося ними як дане від самого моменту створення спільноти.

У порівнянні з сусідніми формами (наприклад, польськими гмінами), українські громади вирізнялися значною автономією й самоврядністю, зберігаючи традиційну систему звичаєвого права, відому надалі як «копне право» або «копний статут». Ця правова система включала інститути самоврядування: збори громади (віче), обрання старійшин, копників (копних

суддів) та інших посадовців, що виконували адміністративні й судові функції [118].

Із часів Київської Русі в місті співіснували дві системи управління: державна адміністрація (тисяцькі, соцькі) та народне самоврядування (віче, старійшини). Такий дуалізм був характерний для східнослов'янських земель до монголо-татарського нашествия. 1494 р. Київ отримав магдебурзьке право, що надало місту повну автономію в судових і господарських питаннях. Структура самоврядування складалася з ради та лави, очолюваних бурмістром і війтом відповідно [37]. Магдебурзьке право проіснувало в Києві до 1834 р., коли було остаточно скасоване російською владою.

У XIV–XVI ст. на території Києва діяли Литовські статuti, які закріплювали виборність війта як представника громади. Війт виконував адміністративні та частково судові функції, що наближувало київське врядування до форм європейської муніципальної демократії [20].

Надалі, протягом XVIII–XIX ст., автономію міста було суттєво обмежено. Катерина II видала 1785 р. «Жаловану грамоту містам», яка централізувала систему управління, а 1834 р. було скасовано останні інституції магдебурзького самоврядування [59].

З приходом радянської влади на українські землі місцеве самоврядування фактично було згорнуто. Новий етап розвитку почався з проголошенням незалежності України у 1991 р. Згідно з Конституцією України Київ має особливий правовий статус, а його місцеве самоврядування мало функціонувати паралельно з державною адміністрацією [43, ст. 140–146].

Після тривалої перерви, пов'язаної з радянським режимом, 4 березня 1990 р. відбулися демократичні вибори до КМР. Обрання депутатів Київради I-го скликання проводилося на засадах вільного, загального, рівного і прямого виборчого права із таємним голосуванням відповідно до Закону УРСР «Про вибори депутатів місцевих Рад народних депутатів Української РСР» від 27 жовтня 1989 р. [30].

Реальне відродження інститутів місцевого самоврядування в Києві почалося після прийняття Декларації про державний суверенітет України 16 липня 1990 р. та ЗУ «Про місцеві ради народних депутатів та місцеве і регіональне самоврядування» від 7 грудня 1990 р. № 533-XII [39].

З проголошенням Незалежності України (24 серпня 1991 р.) і ухваленням Конституції України (28 червня 1996 р.) місцеве самоврядування набуло конституційного статусу. ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР закріпив систему місцевого самоврядування, його гарантії, організаційні засади, правовий статус і відповідальність органів та посадових осіб місцевого самоврядування [84].

Важливим кроком для розвитку місцевого самоврядування в Україні стала ратифікація Європейської хартії місцевого самоврядування Верховною Радою 15 липня 1997 р., що створила законодавчу основу для наближення вітчизняної системи до європейських стандартів [86].

Для Києва знаковою подією було ухвалення ЗУ «Про столицю України – місто-герой Київ» від 15 січня 1999 р. № 401-XIV, яким було встановлено базові засади формування влади міста, систему організаційних і фінансових гарантій, що дозволили надалі ефективно виконувати столичні функції. Закон також закріпив право громадян на прямих виборах Київського міського голови та депутатів КМР [88].

На даному етапі представницьким ОМС Києва є КМР, яка діє відповідно до законодавства України, представляючи інтереси територіальної громади міста та приймаючи від її імені рішення [70].

Голови КМР та Київські міські голови виконували ключові функції в ОМС. Від I-го скликання (1990–1994 рр.), де першим головою став А. Назарчук, до останніх скликань, зокрема, головування В. Кличка, спостерігалася поступова демократизація і вдосконалення органів влади.

Виконавча влада у місті в 1990–1992 рр. і 1994–1995 рр. здійснювалася виконавчим комітетом Київради. У 1992–1994 рр. представником Президента України у Києві був одноособовий орган виконавчої влади. З 1995 р.

виконавчу владу в місті здійснює Київська міська державна адміністрація, яка з 1999 р. реалізує також функції виконавчого органу Київради [84].

Отже, відродження і розвиток місцевого самоврядування у Києві в пострадянський період відбувалося поетапно та складно. Важливу роль відіграли законодавчі ініціативи 1990-х рр., ратифікація європейських норм та формування інститутів представницької та виконавчої влади. Однак цей процес потребує подальшого вдосконалення задля створення ефективної системи місцевого управління та розвитку демократичного суспільства.

Станом на сьогодні КМР формує КМДА, що є одночасно виконавчим і представницьким органом. КМДА включає в себе: секретаріат, постійні комісії та апарат ради, які забезпечують її функціонування; низку департаментів та управлінь, що займаються конкретними сферами діяльності.

Секретаріат КМР започаткований згідно із ЗУ «Про столицю України – місто-герой Київ» (Ст. 14) та безпосередньо знаходиться підпорядкуванні Київському міському голові. Його діяльність регламентується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабміну, різними законодавчими актами, поточними рішеннями КМР, встановленим регламентом КМР, розпорядженнями Київського міського голови, заступника міського очільника – секретаря Київської міськради та чинним Положенням про Секретаріат, затвердженим розпорядженням міськголови, № 69 «Про затвердження Положення про Секретаріат Київської міської ради», датованим 07.07.2014 р.

До керівництва секретаріату належить міський голова та його заступник – секретар КМР, який очолює Секретаріат та здійснює функції і повноваження, передбачені статтями 50 та 56 ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні».

КМР має складну структуру секретаріату, яка забезпечує координацію та ефективну діяльність органу. Основними підрозділами секретаріату є:

- відділ організаційного забезпечення (відповідає за планування роботи КМР, організацію проведення сесій та засідань постійних комісій, підготовку проектів рішень та інших документів);
- відділ правового забезпечення (проводить аналіз законодавства, підготовку правових висновків та консультацій для депутатів, перевірку відповідності прийнятих рішень чинним нормативно-правовим актам тощо);
- відділ кадрової роботи (займається управлінням персоналом секретаріату, включаючи підбір, оформлення, атестацію та підвищення кваліфікації працівників);
- відділ інформаційного забезпечення (здійснює організацією діловодства, ведення офіційної документації та архіву, підготовку інформаційних матеріалів для депутатів та керівництва ради);
- відділ фінансового забезпечення (планує бюджетні витрати секретаріату, здійснює контроль за їх цільовим використанням, готує фінансові звіти та забезпечує матеріально-технічне забезпечення роботи ради);
- відділ контролю (здійснює моніторинг виконання рішень КМР, реагує на звернення громадян та контролює дотримання встановлених процедур та строків);
- відділ взаємодії з громадськістю (організовує комунікацію між КМР та мешканцями міста, проводить громадські слухання, консультації та інформує населення про діяльність ради);
- відділ аналітики (готує дослідження, аналітичні матеріали та пропозиції для прийняття обґрунтованих рішень депутатами та керівництвом ради);
- відділ інформаційних технологій (відповідає за технічну підтримку комп'ютерних систем секретаріату, захист інформації та впровадження сучасних ІТ-рішень, що підвищують ефективність роботи ради);

– відділ забезпечення діяльності Уповноваженого з прав осіб з інвалідністю (координує заходи щодо реалізації прав та соціальної підтримки осіб з інвалідністю) [94].

Таким чином, структура секретаріату КМР (додаток Б) засвідчує комплексний підхід до організації роботи ради, сприяє ефективній взаємодії між депутатами, виконавчими органами та громадськістю, а також підтримує належний рівень законності, прозорості та відповідальності в діяльності місцевого самоврядування. У цьому контексті веб-сайт КМР (додаток В) виступає не просто як інформаційний ресурс, а як повноцінна документально-інформаційна система, адже відіграє ключову роль у формуванні ефективного публічного простору, який дозволяє громаді контролювати діяльність влади та забезпечує доступ до публічної інформації, що є фундаментальною засадою демократичного врядування [99].

Важливо зазначити, що до Секретаріату КМР входять 2 структурних підрозділи, відділи яких задіяні у процесі організації ЕДО. Це Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольної-аналітичної роботи, а також Управління організаційного та документального забезпечення діяльності КМР. Розглянемо більш детально їх будову та повноваження.

Управління організаційного та документального забезпечення діяльності КМР було започатковане в рамках Секретаріату Київміськради 9 вересня 1999 р. за рішенням № 23/525. Структурна одиниця працює з метою сприяння забезпеченню організаційної, правової та документальної роботи Київради. Управління реалізує такі функціональні можливості і напрямки, як от:

- організація проведення пленарних засідань КМР та різноманітних заходів, передбачених її діяльністю;
- фіксація та облік проєктів рішень та документів, представлених на розгляд Київради, перевірка їх відповідності дотримання чинних вимог Регламенту;

- сприяння підготовці до розгляду робочих питань на пленарному засіданні Київради;
- розробка перспективних і поточних планів роботи;
- інформаційна підтримка депутатів шляхом надання необхідних документів з проблем, що обговорюються Київradoю;
- роздруковування і поширення матеріалів, які ставляться на розгляд;
- забезпечення належного документального оформлення результатів пленарних засідань та Президії;
- представлення на підпис міському голові поточних рішень Київради та допомога щодо їх оприлюднення у ЗМІ;
- здійснення зберігання прийнятих рішень та інших матеріалів, дотичних до роботи Київради, а також проведення їх підготовки до передання у міський архів;
- допомога у напрямі матеріально-технічного забезпечення функціонування постійних комісій і секретаріату;
- встановлення контролю за наданням інформаційної підтримки для ведення пленарних засідань Київради на базі електронної системи «Рада»;
- налагодження комунікації із ЗМІ;
- методична та інформаційна підтримка нормотворчості депутатів Київради;
- обслуговування інформаційної бази даних з проблемних аспектів, що стосуються повноважень секретаріату Київради [105].

До складу вказаного Управління входять такі відділи: організаційного забезпечення засідань Київської міської ради; інформаційно-документального забезпечення діяльності КМР; випуску, реєстрації та оприлюднення рішень КМР; реєстрації проєктів рішень КМР та архівної справи.

Наступне Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольно-аналітичної роботи також є структурною одиницею апарату міськради, який забезпечує її функціонування. Воно було створене, як і

попереднє, у структурі Секретаріату КМР від моменту його організації 9 вересня 1999 р.

Серед базових функцій та напрямків роботи вказаного підрозділу маємо назвати наступні:

- 1) допомога в організації проведення пленарних засідань та Президії КМР та решти актуальних заходів;
- 2) реєстрування, фіксація та облік проєктних рішень та документів, представлених на розгляд Київради, перегляд їх на предмет відповідності вимогам робочого Регламенту;
- 3) підготовка та подання для розгляду питань, винесених на пленарне засідання Київради;
- 4) складання поточних і перспективних планів діяльності Київради;
- 5) надання депутатам Київради необхідних інформаційних матеріалів за усім колом робочих питань;
- 6) друкування та тиражоване поширення документів, запланованих до розгляду Київрадою;
- 7) виконання документаційного оформлення результатів проведення пленарних засідань та Президії КМР;
- 8) подання документів на підпис голові рішень КМР та сприяння їх оприлюдненню у ЗМІ та соціальних мережах;
- 9) запровадження відповідного зберігання прийнятих Київрадою документів за усіма напрямками її функціонування;
- 10) підготовка документів з метою їх передання до архіву міста;
- 11) організація матеріально-технічного забезпечення роботи постійно діючих комісій та секретаріату Київради;
- 12) контролювання процесу інформаційної підтримки у ході проведення пленарних засідань Київради на підставі застосування електронної системи «Рада»;
- 13) налагодження комунікування із ЗМІ;

14) забезпечення методично-інформаційної підтримки нормотворчої діяльності депутатів;

15) обслуговування та ведення інформаційної бази даних з проблемних аспектів роботи секретаріату [103].

Отже, ОМС Києва мають значну історію розвитку з найдавніших часів до сьогодні. Київміськрада розпочала свою діяльність на етапі державної незалежності України. Орган має складну структуру. Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольно-аналітичної роботи займається організаційним, правовим, інформаційним, аналітичним та іншим забезпеченням роботи Київради, її органів та посадових осіб. Воно містить у своєму складі: відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції, відділ по роботі із запитами на публічну інформацію та документами дозвільного характеру, відділ реєстрації, обліку та контролю звернень громадян; відділ контролю за станом виконавської дисципліни та відділ опрацювання судової кореспонденції.

У межах наступного параграфа звернемось до безпосереднього аналізу діяльності профільних відділів, задіяних в ЕДО КМР, що входять до складу зазначених управлінь.

### **3.2. Аналіз стану електронного документообігу у Київській міській раді**

В умовах стрімкої цифрової трансформації, що охоплює всі сфери суспільного життя, ОМС України активно впроваджують ЕДО з метою підвищення ефективності, прозорості та оперативності своєї діяльності. КМС, як один з найбільших та найвпливовіших ОМС в країні, відіграє ключову роль у цьому процесі.

Для забезпечення ефективного функціонування СЕД в структурі КМР створено Відділ інформаційно-документального забезпечення діяльності Київської міської ради (у складі Управління документообігу, аналізу

кореспонденції та контрольно-аналітичної роботи), а також такі підрозділи, як: Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції та Відділ реєстрації, обліку та контролю звернень громадян (у складі Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольно-аналітичної роботи Київської міської ради).

Варто проаналізувати діяльність окреслених відділів у напрямі електронного документування на підставі вивчення організаційно-правових документів (положень про відділи та посадових інструкцій).

Досить важливим у контексті досліджуваної теми є Відділ інформаційно-документального забезпечення діяльності Київської міської ради (додаток В). Він відіграє значну роль в організації та контролі за рухом документів, як в електронній, так і в паперовій формах. Його діяльність спрямована на забезпечення інформаційно-документальної підтримки роботи ради. Цей відділ виступає проміжною ланкою у налагодженні процесу ефективного документування в рамках роботи КРМ. Серед завдань підрозділу, пов'язаних з організацією електронного документообігу, варто згадати наступні: надання депутатам КМР проєктів рішень та інформаційних матеріалів з проблем, передбачених для розгляду; здійснення тиражування, поширення та сканування документів задля працюючих на постійній основі комісій КМР та київської міської виборчої комісії; фіксація та реєстрація документів, що надходять до підрозділу, облік виконаних замовлень; підготовка планово-звітної документації; поточне ведення діловодства; організація зберігання документів за профілем роботи структурної одиниці; формування номенклатурних справ означеного управління, перевірка правильності складання, оформлення і зберігання справ, передбачених до передання в архів тощо [72].

До функціоналу Відділу інформаційно-документального забезпечення слід віднести такі функції, як:

- 1) Цифровізація діловодства, управління даними.

Підрозділ забезпечує організацію і ведення електронного діловодства, зберігання документів, дотичних до його профілю.

Проводиться підготовка номенклатурних справ, управління, контроль і нагляд за правильністю складання, оформлення і зберігання справ, запланованих для передання в архів.

Виконуючи традиційне зберігання паперових документів, відділ також активно розвиває систему електронного архівування, що вимагає оцифровування значущих документів, створення електронних баз даних та забезпечення надійного зберігання цифрової інформації.

2) Науково-організаційне забезпечення впровадження нових технологій.

Це функція передбачає дослідження та впровадження СЕД для заміни паперового документообігу на електронний. Її основне завдання – автоматизація процесів, що дозволяє скоротити час і витрати, підвищити ефективність, безпеку та зручність роботи з документами. У межах підрозділу вивчаються передові практики електронного документування з метою скорочення традиційного документообігу, заохочуються пропозиції з приводу застосування новітніх технологій і матеріалів.

3) Інформаційно-документальна підтримка.

Працівники відділу займаються поширенням документів шляхом їх роздруковування і тиражування, а також матеріалів, передбачених для ознайомлення представниками КМР. У відділі готуються різнопланові інформаційні документи та посібники.

4) Сприяння доступу до публічної інформації.

Передбачає сканування проєктів рішень, розташування на сайті ради, а також документів, пов'язаних із функціонуванням постійних комісій КМР, вхідної та вихідної кореспонденції, решти матеріалів, завантаження їх на FTP сервер і представлення на офіційному сайті органу влади.

Відділ також надає необхідну інформації на запити органів виконавчої влади у межах власної компетенції.

#### 5) Документаційне забезпечення.

Фіксація, реєстрування та облік усіх документів, що надходять до відділу, облік виконаних замовлень.

#### 6) Організаційно-методичний супровід.

Впровадження ЕДО вимагає від працівників нових знань. Відділ відіграє значну роль в організації навчання користувачів, пропонуючи консультації, тренінги та розробляючи навчальні матеріали. У разі виникнення будь-яких проблем, що стосуються питань ЕДО, користувачам надається технічна підтримка. Здійснюється підготовка та видання інформаційно-методичних матеріалів за усім спектром профільних питань.

Таким чином, Відділ інформаційно-документального забезпечення діяльності Київської міської ради є невідмінним елементом в організації ефективного та прозорого документообігу, сприяючи цифровій трансформації та підвищенню якості надання послуг.

Надалі доцільно перейти до розгляду діяльності відділу електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції (додаток Г), а також відділу реєстрації, обліку та контролю звернень громадян (додаток Д), що входять до складу Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольно-аналітичної роботи Київської міської ради.

Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції можна вважати головним підрозділом, що безпосередньо сприяє впровадженню електронного діловодства у даному ОМС. Він спеціалізується на застосуванні та підтримці систем електронного документування, опрацюванні службової кореспонденції (містить у своєму складі сектор попереднього розгляду, видачі та відправлення кореспонденції), контролі за виконанням документів в електронній формі, оцифровуванні, забезпеченні ефективного обміну документацією між структурними підрозділами й іншими установами. Його діяльність спрямована на оптимізацію процесів документообігу та підвищення результативності роботи з кореспонденцією.

Варто детально окреслити основні завдання відділу у контексті електронного документування: забезпечення ведення та дотримування єдиної функціонуючої системи діловодства в секретаріаті КМР; допомога в організації та прийомі суб'єктів – представників інституцій, підприємств столиці, з приводу звернень до секретаря Київміськради, перевірки правильності оформлення та реєстрації представлених документів; реєстрування вхідної кореспонденції, наданої на ім'я секретаря Київміськради та особи, керуючої справами; реєстрування та сканування кореспонденції вихідного характеру та відповідей на доручення; фіксація й сканування офіційних документів, зокрема протокольних доручень, створення та оформлення проєктів доручень заступника міськголови; підтримка та обслуговування баз даних (вхідної та вихідної кореспонденції) в електронній системі АСКОД та інформаційному застосунку «Єдиний дозвільний центр міста Києва»; дотримання процедур розгляду службової кореспонденції, а також інформаційних запитів та спрямування їх за належністю, сканування даної документації; контролювання строків виконання запитів на отримання інформації; створення проєктів відповідей згідно з дорученнями, надісланими до виконання управлінням; надання службової кореспонденції керівному складу секретаріату для ознайомлення у СЕД АСКОД; здійснення розсилки оброблених документів на виконання до підрозділів секретаріату КМР та відповідного виконавчого органу в СЕД АСКОД; направлення відпрацьованих оригіналів документів на виконання до відділів секретаріату Київміськради; складання звітної, статистичної, аналітичної документації, а також довідкових матеріалів тощо; методична підтримка підрозділів секретаріату КМР з різних аспектів діловодної справи [71].

Функціональні можливості Відділу електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції включають:

- 1) Оптимізацію процесів документообігу.

Підрозділ не просто підтримує СЕД, але й активно працює над поліпшенням ефективності процесів документообігу, виявляючи «слабкі місця» та пропонуючи шляхи їх усунення. Діяльність включає розробку та впровадження ефективних маршрутів руху документів, автоматизацію рутинних операцій та скорочення часу на оброблення документів.

#### 2) Реєстрацію та аналіз службової кореспонденції.

Опрацювання даного типу кореспонденції є важливим аспектом роботи відділу, оскільки дозволяє виявляти тенденції, проблеми та потреби, що виникають у процесі функціонування міської ради, що включає аналіз обсягів кореспонденції, тематики звернень, строків виконання та інших індикаторів, що дає змогу приймати обґрунтовані керівні рішення.

Відділ готує методичні рекомендації з питань, пов'язаних із службовою кореспонденцією.

#### 3) Контроль за виконанням документів.

Здійснення контролю за виконанням документів в електронній формі – одна з базових функцій відділу, що забезпечує виконавчу дисципліну та своєчасну реалізацію окреслених задач. Моніторинг термінів виконання, відстеження стану виконання документів та формування звітів для керівництва – основні напрями діяльності.

#### 4) Оцифровування документів.

Оцифровування документів є вкрай важливою операцією, що дозволяє перевести традиційні паперові документи в електронну форму, забезпечуючи їх доступність та збереження. Підрозділ відповідає за організацію та контроль оцифровування, гарантуючи якість та повноту оцифрованих документів.

#### 5) Інформаційно-аналітичну та інформаційно-довідкову роботу.

Створення звітної, статистичної, аналітичної документації, а також підготовка довідкових матеріалів тощо за профілем роботи підрозділу.

#### 6) Методичну підтримку.

Методичне забезпечення функціонування підрозділів секретаріату КМР у напрямку ведення діловодства та електронного документування.

7) Організацію ефективного обміну електронними документами.

Налагоджує ефективний обмін електронними документами між структурними одиницями КМР, а також з іншими інституціями та організаціями, що виражається через забезпечення сумісності форматів документів, застосування ЕЦП та інших засобів захисту інформації.

8) Ведення баз даних в СЕД АСКОД (вхідної/вихідної кореспонденції, інформаційних даних внутрішньої кореспонденції).

Ведення актуальних баз даних включає систематизацію та актуалізацію інформації про вказану документацію, що є ключовим для ефективності ЕДО. Це досягається за допомогою: внесення даних (реєстрація всіх документів в системі з повним набором обов'язкових реквізитів); оновлення складу та актуалізація (систематичне оновлення даних, що робить їх завжди актуальними); систематизація (розподіл документів за відповідними категоріями, що спрощує пошук та роботу з ними); застосування метаданих (збереження додаткової інформації про документи, що поліпшує їх розуміння та пошук); забезпечення безпеки (дотримання вимог законодавства щодо електронних документів, скажімо, наявність електронних підписів).

9) Впровадження новітніх технологій.

Відділ слідкує за новітніми технологіями в сфері ЕДО і використовує їх у роботі міськради (наприклад, хмарні технології, штучного інтелекту тощо). Зокрема, перехід на хмарні технології на сучасному етапі дозволяє створити ефективну СЕД, оскільки забезпечує віддалений доступ, безпечне зберігання, економію ресурсів та зручну спільну роботу з документами. Хмарні рішення дозволяють уникнути витрат на придбання власного обладнання, спрощують керування життєвим циклом електронних документів [23].

В рамках оцифрування паперових документів скануються архівні справи, створюються електронні бази даних та забезпечується їхня доступність для користувачів у захищеному режимі. Це сприяє не лише

збереженню документів Київміськради як складової частини Національного архівного фонду, а й підвищенню прозорості її діяльності.

Важливо зазначити, що ефективна робота відділу вимагає тісної співпраці з іншими структурними підрозділами КМР, а також із зовнішніми організаціями й установами. Підрозділ постійно працює над вдосконаленням процесів документообігу, використовуючи сучасні інформаційні технології та новітні практики.

Отже, Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції є центральним елементом у забезпеченні ефективного та прозорого документообігу, сприяючи цифровій трансформації та підвищенню якості надання послуг громадянам.

Заслуговує також на увагу робота Відділу реєстрації, обліку та контролю звернень громадян, що також задіяний у процесі електронного документування. Завдання його діяльності зорієнтовані на: ведення та дотримання цілісної, єдиної системи діловодної служби в секретаріаті КМР; опрацювання звернень громадян в електронній та паперовій формах; постійне ведення актуальної бази даних вхідної кореспонденції, що стосується проблемних аспектів звернень містян в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» через СЕД АСКОД; розроблення проєктів відповідей за зверненнями громадян, наданими на розгляд до зазначеного управління; підготовку методичних рекомендацій з проблем оптимізації роботи зі зверненнями громадян [74].

За своїм функціональним спрямуванням підрозділ реалізує такі напрямки діяльності у сфері електронного документування, як:

- 1) Цифровізація документів, підвищення якості ЕДО.

Спрямована на підтримування ЕДО, обліковування та контролювання звернень від громадян, їхню реєстрацію, збереження та передання на архівне зберігання, тим самим сприяючи скороченню паперового документообігу. Здійснює прийом вхідної кореспонденції на основі використання системи

е-взаємодії органів виконавчої влади, що дозволяє працювати саме з електронними документами без використання паперу. Допомагає внутрішнім структурним підрозділам у веденні діловодства та електронного документування. Включає також налаштування відповідного рівня захисту документації.

2) Управління даними.

Ця функція є ключовою, оскільки дозволяє організовувати та використовувати великі обсяги даних ефективним способом. Орієнтована на створення, зберігання, пошук, оновлення та оброблення інформації. Відділ провадить роботу із базою даних звернень громадян на підставі програмного продукту СЕД АСКОД. Здійснює фіксацію, обліковування, попередній розгляд і контролювання дотримання послідовності процедур розгляду письмових й електронних звернень громадян, надісланих через інтернет-мережу чи за допомогою інструментів електронного зв'язку.

3) Контроль виконання документів.

Встановлення та налагодження контролю за своєчасним виконанням структурними одиницями секретаріату КМР звернень, що надійшли від громадян.

4) Ведення номенклатури справ.

Підрозділ займається веденням номенклатури справ, що включає в себе формування справ, перевірку їхньої правильності оформлення та організацію зберігання документів, які підлягають передачі до архіву. Ця функція є частиною загального процесу документаційного забезпечення КМР.

5) Інформаційно-аналітичне забезпечення.

Вказана функція передбачає збирання, оброблення та представлення даних про надходження звернень громадян для прийняття виважених управлінських рішень. На підставі статистичного аналізу та аналітичного узагальнення підрозділ готує звітні матеріали про надходження звернень від громадян.

6) Довідково-інформаційна підтримка.

Співробітники відділу здійснюють консультування довідково-інформаційного характеру, а також щодо стану проходження звернень громадян.

7) Забезпечення доступу до публічної інформації.

Підрозділ займається викладенням та розміщенням інформації за профілем діяльності на офіційному веб-сайті секретаріату КМР.

Таким чином, роботу даного відділу можна вважати необхідною для організації електронного документування у КМР, оскільки вона включає структурування, контроль та безпеку оброблення такої цінної документації, як звернення громадян, оскільки вони є основою для захисту прав, механізмом впливу на державу та способом участі в управлінні суспільними справами.

На підставі проведеного аналізу стану ЕДО обраних підрозділів можна виокремити основні тенденції, що мають місце у роботі кожного з них, як от:

- участь у впровадженні та підтримці програмного забезпечення для налагодження ЕДО;
- надання допомоги співробітникам і користувачам щодо функціональних можливостей використання електронних систем;
- розроблення та впровадження нормативних і методичних документів з питань ЕДО;
- посилення захисту інформації в електронних системах;
- сприяння інтеграції базової СЕД з іншими інформаційними системами міської ради;
- проведення моніторингу та аналізу ефективності застосування ЕДО.

Зауважимо, що підрозділи постійно працюють над вдосконаленням процесів документообігу, використовуючи сучасні інформаційні технології та передовий досвід. Так, усі вони охоплені та функціонують на базі програмного продукту «АСКОД». Відділи беруть активну участь у підтримці і розвитку інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» (ЄІП), що є

модульною частиною Єдиного веб-порталу київської громади, де концентрується інформація про матеріали, що включають публічні відомості, розпорядником яких виступає Київська міська державна адміністрація [87]. Ця платформа виступає комплексним інструментом, що об'єднує документообіг між структурними підрозділами ради, забезпечує централізований доступ до інформації та створює умови для ефективного обміну даними. Завдяки ЄПІ працівники мають можливість у режимі реального часу отримувати, обробляти та погоджувати документи, що значно скорочує строк виконання рішень.

У КМР також використовуються можливості інформаційно-пошукової системи «Ліга» для роботи із законодавчими актами.

Впровадження та підтримка програмних продуктів, таких як «АСКОД», «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» та «Ліга», разом із забезпеченням інформаційної безпеки і навчанням працівників, дозволяють КМР значно підвищити якість, швидкість та прозорість надання послуг громадянам.

Отже, на підставі аналізу стану ЕДО обраних відділів у складі КМР видно, що усі ці підрозділи залучені до провадження ЕДО з урахуванням специфіки своєї діяльності.

### **3.3. Подальші перспективи застосування електронного документообігу в органах місцевого самоврядування України**

На сучасному етапі розвитку суспільства відбуваються важливі зміни у сфері місцевого самоврядування. Цифровізація в ОМС реалізується через розробку та впровадження спеціалізованих платформ та інструментів, що сприяють підвищенню прозорості та ефективності надання послуг громадянам. Наприклад, впровадження електронних петицій, електронних звернень та електронного документообігу дозволяє жителям громад взаємодіяти з місцевою владою онлайн, що значно скорочує бюрократичні

бар'єри. Муніципалітети також використовують геоінформаційні системи (ГІС) для візуалізації та управління міською інфраструктурою, а також електронні інструменти для проведення публічних закупівель (ProZorro), що забезпечує прозорість використання бюджетних коштів. Впровадження таких платформ, як «Дія. Цифрова громада», допомагає уніфікувати підходи до цифровізації на місцевому рівні.

Незважаючи на значний прогрес, процес діджиталізації в органах місцевого самоврядування зіштовхується з рядом викликів. Одним із головних є цифровий розрив, що виражається у нерівномірному доступу до швидкісного інтернету та сучасної техніки. Крім того, існує потреба у постійному навчанні та підвищенні кваліфікації посадових осіб, оскільки ефективне впровадження електронного документообігу вимагає нових навичок та переосмислення традиційних робочих процесів. Не менш важливим є питання кібербезпеки, адже захист персональних даних та чутливої інформації стає пріоритетом в умовах постійних кібератак. Законодавчі ініціативи повинні постійно адаптуватися до цих викликів, щоб забезпечити надійність та безпеку електронної взаємодії.

Враховуючи безсумнівні досягнення у даному напрямку, потрібно також окреслити основні проблеми, які потребують розв'язання для ефективного переходу на ЕДО, як от:

- 1) брак чітко визначених організаційних і методичних індикаторів впровадження та результативності використання обігу електронних документів у національному державному секторі;
- 2) негальне оновлення нормативно-правової бази, що регламентує технологічні операції зі створення, оброблення, передання, одержання, застосування й ліквідації СЕД;
- 3) захист прав суб'єктів документаційної діяльності та ЕДО;
- 4) створення спеціалізованих, додаткових систем безпеки та захисту інформаційних даних;

5) підготовка та залучення кваліфікованих фахівців з інформаційних технологій та програмного забезпечення;

6) розробка ефективного інструментарію та методів реалізації державного контролю за порядком дотримання процедур ЕДО [63].

До числа найголовніших питань, що потребують термінового розв'язання, дослідниця В. Петрович, у першу чергу відносить недостатність нормативно-правового забезпечення задля впровадження СЕД, а також нестачу сучасних новітніх цифрових інструментів для налагодження повного життєвого циклу роботи з електронною документацією [67].

Аналіз стану електронного документування в КМР на прикладі профільних підрозділів дає змогу оцінити не лише поточний стан, але й виявити тенденції та виклики, що стоять перед муніципалітетом у цій сфері.

КМР, як один із найбільших ОМС в Україні, відіграє ключову роль у впровадженні електронного документування. Ефективність цього процесу безпосередньо впливає на якість надання послуг громадянам, прозорість діяльності ради та загальну ефективність управління містом.

КМР демонструє суттєві досягнення у впровадженні електронного документування. Проте необхідно продовжувати роботу над вдосконаленням системи, враховуючи тенденції та виклики, що стоять перед муніципалітетом. Використання ЕДО в ОМС матиме позитивний вплив на суспільство за рахунок підвищення ефективності та прозорості роботи органів влади, скорочення часу та витрат на отримання публічних послуг, поліпшення якості обслуговування громадян, зміцнення довіри до ОМС.

Дослідження ЕДО у КМР дозволяє сформулювати комплексне розуміння стану справ, виділити поточні досягнення, існуючі проблеми та визначити ключові напрямки для подальшого розвитку. Важливо зазначити, що КМР активно впроваджує цифрові рішення, усвідомлюючи їхню важливість для ефективного управління містом.

Проведений у попередньому параграфі аналіз діяльності відділів КМР із застосування ЕДО вказує на те, що у даному муніципалітеті має місце

системний підхід до цифровізації. Тобто, підрозділи не лише займаються оцифровуванням паперових документів, але й одночасно працюють у напрямках максимальної інтеграції різних інформаційних систем та контролю виконавчої дисципліни. Особлива увага приділяється:

- забезпеченню цілісності процесів (робота з документами охоплює весь їхній життєвий цикл – від створення до архівування);
- покращенню виконавчої дисципліни (контроль за виконанням документів в електронній формі є важливим інструментом підвищення відповідальності);
- створення електронних архівів (це забезпечує не лише доступність, але й збереження документного фонду КМР у складі НАФ України).

Отже, застосовуваний КМР підхід до цифровізації виступає частиною ширшого курсу на повну цифровізацію адміністративних процесів, що є перспективним і стратегічно важливим для якісно нового рівня публічного управління.

Попри значний прогрес, було виявлено низку викликів, які стоять перед КМР:

- урахування технічних та інфраструктурних обмежень, які виражаються через постійне зростання обсягів документообігу (вимагає регулярного вдосконалення технічної інфраструктури, що включає підвищення потужності серверів і оновлення програмного забезпечення);
- необхідність стандартизації та інтероперабельності, що сприятиме вирішенню питання ефективного обміну даними між різними державними органами потрібні (диктує потребу застосування єдиних стандартів та форматів);
- потреба у постійному підвищенні цифрової грамотності працівників та громадян, а також у якісній технічній підтримці користувачів.

Ці проблеми вказують на те, що технічне впровадження має супроводжуватися відповідними організаційними змінами та освітніми програмами.

До числа факторів, які слід органам публічного управління та місцевого самоврядування взяти до уваги, доцільно віднести наступні: проведення змін в структурній організації задля підвищення загальної ефективності; забезпечення підтримки операцій, що чинять вплив на нові засоби діяльності; раціоналізація та спрощення поставлених адміністративних задач; вдосконалення інформаційних схем та механізмів прийняття керівних рішень; переведення у цифровий формат архівної документації тривалого та постійного режимів зберігання; забезпечення систематичного навчання працівників [45].

Подальша цифровізація ОМС нерозривно пов'язана з інтеграцією у загальнодержавні платформи, такі як «Дія». Можливості додатку, що вже надає доступ до цифрових документів, найближчим часом будуть розширені, що дозволить громадянам отримувати все більше послуг безпосередньо від органів місцевого самоврядування. Особливо актуальною ця тенденція стала в умовах повномасштабного вторгнення, коли електронні сервіси допомогли забезпечити безперервність надання адміністративних послуг, навіть коли фізичні офіси були недоступні. Ця стійкість цифрових рішень довела їхню критичну важливість і підтвердила правильність обраного Україною шляху до створення цифрової держави.

Перспективи застосування ЕДО в ОМС України відкривають шлях до якісно нового рівня публічного управління, де ефективність, прозорість та доступність стають не просто гаслами, але й реальністю. Наприклад, місто, де кожен громадянин може в кілька кліків подати необхідні документи, отримати довідку або зареєструвати звернення, не витрачаючи час на черги та бюрократичні процедури.

Загалом задля успішного введення ЕДО на державному рівні передбачається:

- чітко скорегувати українське законодавче забезпечення ЕДО із зарубіжним;

- законодавчо зафіксувати юридичну правомірність електронних документів;
- надати електронному цифровому підпису статусу окремого, повноцінного реквізиту електронного документа;
- дозволити бізнес-структурам, задіяним суб'єктам у ході обміну документацією мати повне право безперешкодно обирати довільну інформаційну систему для проставляння електронного підпису [62].

Одним із ключових напрямків розвитку є повна цифровізація адміністративних процесів. Це означає не просто переведення паперових документів в електронний формат, а створення цілісної системи, де кожен етап роботи з документами – від створення до архівування – відбувається в електронному вигляді. Стає можливим значно скоротити час обробки документів, зменшити кількість помилок та підвищити ефективність роботи ОМС. Однак і питання узгодженості форматів подання даних з метою підвищення результативності автоматизації облікових операцій залишається не менш актуальним. Особливо гостро вибір максимально зручного формату стоїть у процесі створення масштабних інформаційних систем та переходу на застосування Інтернет/Інтранет технологій, що робить доступнішим описування ускладнених структур [10].

Створення єдиного інформаційного простору, де різні СЕДи можуть безперешкодно обмінюватися даними, – також необхідна умова для подальшої ефективної роботи. Це вимагає розробки та впровадження єдиних стандартів та форматів електронних документів, що забезпечить сумісність та обмін інформацією між різними установами.

Використання хмарних технологій відкриває нові можливості для зберігання та обробки електронних документів. Це дозволить знизити витрати на інфраструктуру, забезпечити доступ до даних з будь-якого місця та підвищити безпеку зберігання інформації. Крім того, хмарні платформи сприяють спільній роботі з документами, що підвищує ефективність та оперативність роботи [23].

Застосування штучного інтелекту – це ще один перспективний напрямок розвитку. Технології штучного інтелекту здатні оптимізувати шаблонні операції, такі як розпізнавання документів, класифікація та маршрутизація, що дозволить працівникам ОМС зосередитися на більш важливих завданнях. Крім того, штучний інтелект може використовуватися для аналізу даних та прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

Підвищення рівня кібербезпеки є критично важливим аспектом ЕДО. Необхідно забезпечити надійний захист електронних документів від кібератак та несанкціонованого доступу, використовуючи сучасні технології шифрування та ЕЦП.

Розвиток електронної демократії – також вкрай важливий аспект. ЕДО може використовуватися для забезпечення відкритості та прозорості діяльності ОМС, а також впровадження електронних інструментів з метою залучення громадян до процесів прийняття рішень за допомогою створення електронних петицій, участі в опитуваннях та голосуваннях тощо.

В умовах поглиблення процесів цифровізації публічного управління, розширення каналів комунікації між органами влади та територіальними громадами набуває критичного значення. Повна цифрова трансформація адміністративних процесів, що включає впровадження СЕД, має супроводжуватися розробкою та інтеграцією зовнішніх комунікаційних платформ. Зокрема, проведене у межах теми дослідження показує, що соціальні мережі виступають одним із ключових інструментів двосторонньої взаємодії [101; 102]. Використання соціальних мереж як каналу комунікації забезпечує прямий діалог між суб'єктами владних повноважень та населенням, сприяючи оперативному інформуванню громадськості щодо рішень, подій та змін у публічному житті. Водночас, ці платформи надають громадянам можливість зворотного зв'язку у режимі реального часу, що є суттєвим для моніторингу громадської думки та оцінки ефективності політик. Як бачимо, застосування соціальних мереж не лише доповнює внутрішню ефективність, досягнуту через оптимізацію ЕДО, але й створює

основу для електронної демократії. Ця синергія робить публічне управління більш відкритим, прозорим та орієнтованим на потреби громадян, підвищуючи рівень довіри до державних інститутів.

Нарешті, навчання та підвищення цифрової грамотності є необхідною умовою для успішного впровадження ЕДО. Необхідно розробити відповідні програми навчання та підвищення кваліфікації для працівників ОМС, а також проводити інформаційні кампанії для громадян.

На підставі викладеного вище ми можемо надати деякі рекомендації щодо оптимізації роботи ОМС у напрямі електронного документування. На нашу думку, необхідно вжити комплексних заходів, що включатимуть:

- покращення технічної інфраструктури та програмного забезпечення;
- посилення кібербезпеки та захисту персональних даних;
- підвищення цифрової грамотності працівників та громадян;
- забезпечення інтероперабельності між різними СЕД, що використовуються державними органами;
- оновлення нормативно-правової бази, що регулює ЕДО;
- посилення контролю за виконанням електронних документів, зокрема за допомогою накладання ЕЦП.

Отже, розглянуті проблеми та ризики, що мають місце в діяльності КМА, та пов'язані із переходом на ЕДО, притаманні й більшості органів місцевого самоврядування України. Нами також виокремлені основні шляхи подальшого вдосконалення електронного документування, що передбачають вжиття не поодиноких, а комплексних заходів, оскільки лише на підставі системного підходу можна говорити про їхню ефективність.

### **Висновки до розділу 3**

1) Столиця України пройшла складний шлях у розвитку самоврядування: від народного віче до маґдебурзького права, централізації в імперський період та сучасного дуалізму влади. Цей процес свідчить про тяглість інститутів місцевої демократії в Україні. Повноцінно вони почали

функціонувати лише за державної незалежності України. На сучасному етапі КМР є представницьким ОМС міста Києва. Вона має розгалужену структуру, у складі якої діють підрозділи, що беруть участь у процесі організації ЕДО.

2) За результатами аналізу стану електронного документування на прикладі роботи підрозділів Київської міської ради (Відділу інформаційно-документального забезпечення діяльності; Відділу електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції; Відділу реєстрації, обліку та контролю звернень громадян) можна констатувати, що їхня діяльність спрямована на безперервне вдосконалення ЕДО згідно з профілем функціонування. Залученість підрозділів до електронного документування підвищує інформаційну безпеку в роботі з електронними документами, дозволяє краще об'єднати СЕД АСКОД із зовнішніми інформаційними системами, проводити навчання й консультування співробітників щодо різних аспектів електронного документування, здійснювати системний моніторинг ефективності електронного документообігу.

3) Внаслідок вивчення існуючих викликів у розвитку ЕДО можна констатувати, що подальші перспективи його впровадження в ОМС України пов'язані з комплексним застосуванням низки заходів, починаючи від поліпшення технічної інфраструктури та стану впровадження програмних продуктів, – до посилення контролю за виконанням документів у цифровому форматі.

## ВИСНОВКИ

На підставі отриманих результатів дослідження можна зробити такі висновки:

1) Вивчення стану розробленості питання на основі аналізу наукових праць свідчить про те, що загальні положення організації ЕДО широко висвітлені у роботах вітчизняних дослідників. Визначенню термінів, розробці загальних принципів та переваг СЕД приділили увагу Г. Асеев, О. Лаба, О. Колесник, Г. Охріменко, І. Назарова тощо. Разом із тим, проблема впровадження ЕДО в ОМС України на сьогодні залишається недостатньо розкритою в українській історіографії, оскільки переважно досліджується у напрямках менеджменту документів, цифрового врядування та публічного управління (представлена публікаціями С. Нікітюк, І. Шпекторенко, П. Микитейчука, В. Кирилленка, В. Гришина, Л. Філіпової та інших авторів). Таким чином, питання організації ЕДО в ОМС вимагає подальшого дослідження.

2) Проаналізовані нами законодавчо-правові акти формують загальну правову базу для організації електронного документування. Дослідження наявної законодавчо-правової бази дозволяє констатувати достатній рівень забезпечення процесу електронного документування в Україні. Цілий ряд важливих змін додано до окремих постанов Кабміну, що закладає нормативні передумови для реалізації ефективного електронного документування управлінської інформації Секретаріату Кабміну, центральних, місцевих, регіональних органів виконавчої влади, установ. Проте у даному напрямі існує ряд проблем, які потребують вирішення, а саме: термінологічна неусталеність та недостатня узгодженість нормативно-правових актів між собою. Нагальною потребою також є удосконалення нормативно-правової бази та конкретизація певних положень щодо питань застосування новітніх програмних продуктів, захисту електронної документованої інформації, а також впровадження інформаційних СЕД, у тому числі, в ОДВ.

3) З'ясовано, що застосування ЕДО допомагає на практиці суттєво вдосконалити технічні операції, автоматизуючи процеси підготовки, узгодження, підписання та зберігання документів. Це дозволяє скоротити витрати, підвищити швидкість та мінімізувати помилки, пов'язані з людським фактором у роботі з документами. Сутнісний аспект ЕДО заключається в організації повного циклу роботи з документами у цифровому форматі на базі відповідного програмного забезпечення. Розглянуті типи класифікації ЕДО дають можливість систематизувати та оптимізувати процеси роботи з документацією. Використання внутрішнього і зовнішнього видів електронного документування варто розглядати як можливість поліпшення інформаційної підтримки управлінських процесів. Обидва вони мають різне функціональне призначення, проте найбільш ефективні у ході комплексного застосування.

4) Розкрито завдання, функціонал та класифікацію СЕД, що застосовуються для оптимізації управління документацією в ОМС та ОДВ. Головне завдання СЕД полягає в автоматизації повного життєвого циклу документа, починаючи від створення, реєстрації й розподілу, – до зберігання, контролю виконання та архівування. Функціонально СЕД мають відповідати таким вимогам, як: масштабованість, розподілення, модульність та відкритість. Класифікація СЕД за технологічними можливостями, рівнем інтегрованості та функціональним призначенням дозволяє краще зрозуміти їхній потенціал для ОМС. На українському ринку представлено широкий спектр як світових, так і національних програмних продуктів (наприклад, «АСКОД», «Атлас ДОК», «FossDoc», «Мегаполіс», «ДОК ПРОФ» тощо), які активно використовуються в державному та місцевому управлінні. Встановлено, що найбільш затребуваною СЕД, яка застосовується в ОМС України, можна вважати програму «АСКОД».

5) На підставі вивчення особливостей переходу органів місцевого самоврядування на ЕДО встановлено, що він здатен суттєво покращити ефективність їх діяльності. Введення СЕД має численні переваги, оскільки

допомагає автоматизувати реєстрацію документів; налагодити їхній облік і можливість надійного зберігання; прискорити доступ до інформаційних даних; оптимізувати управління стадіями циркулювання та обробки матеріалів; скоротити час проходження, узгодження документів та прийняття управлінських рішень; скоротити затрати на діловодні операції; покращити виконавську дисципліну кадрового складу. Разом із тим, процес переходу на ЕДО супроводжується низкою викликів. Зважаючи на його складність, слід урахувати можливі ризики при впровадженні нових інформаційних технологій і систем. Зменшити існуючі загрози можливо завдяки виробленню стратегії управління змінами, що включатиме: інформування працівників про переваги нової системи; організацію практичного навчання методики роботи з інформаційними технологіями; надання персоналу систематичної підтримки на всіх етапах впровадження програмного продукту.

б) За результатами дослідження історії створення Київської міської ради з'ясовано, що її становлення та розвиток відбувалися з давніх часів, від моменту організації віча й подальшого, найвищого розквіту за часів Магдебурзького права (1494 р.), – до поступового згортання прав у контексті централізації влади та зменшення ролі міського самоврядування російським царатом (XIX ст.), та остаточної ліквідації інститутів міського самоврядування радянською владою. Повноцінна діяльність органу була поновлена лише на етапі державної незалежності України. Сьогодні Київська міська рада є представницьким органом місцевого самоврядування, що діє відповідно до законодавства і представляє інтереси територіальної громади. Виконавчу владу в місті здійснює КМДА, яка з 1999 р. також реалізує функції виконавчого органу Київради. Київміськрада має складну, розгалужену структуру, у складі якої діють підрозділи, що беруть участь у процесі організації ЕДО. Секретаріат КМР, очолюваний заступником міського голови, є ключовою ланкою, що забезпечує організаційну, правову та інформаційно-аналітичну підтримку роботи органу. До його складу входить низка структурних підрозділів, зокрема ті, що беруть участь в

організації ЕДО та документальному обслуговуванні КМР (Управління організаційного та документального забезпечення діяльності КМР та Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольно-аналітичної роботи). Їхні функції охоплюють реєстрацію проєктів рішень, документальне оформлення засідань, архівування, контроль виконання документів, роботу зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію. Наявність у структурі цих управлінь профільних відділів, зокрема електронного документообігу, підкреслює стратегічну важливість ЕДО для ефективного функціонування столичної місцевої влади.

7) Внаслідок вивчення стану ЕДО у КМР зазначено, що він комплексно реалізується на базі трьох спеціалізованих структурних підрозділів Секретаріату: відділу інформаційно-документального забезпечення діяльності КМР, відділу електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції та відділу реєстрації, обліку та контролю звернень громадян. Кожен підрозділ виконує критичні функції у сфері цифровізації. Відділ електронного документообігу є центральним технічним хабом, відповідальним за впровадження та підтримку СЕД «АСКОД», оптимізацію маршрутів службової кореспонденції, контроль за виконанням документів в електронній формі та ведення профільних баз даних. Відділ реєстрації, обліку та контролю звернень громадян зосереджений на цифровізації, обліку та моніторингу роботи саме зі зверненнями громадян. Надзвичайно важливу роль відіграє Відділ інформаційно-документального забезпечення, який здійснює комплексний інформаційно-документальний супровід роботи депутатів та комісій, включаючи оцифрування паперових матеріалів, підготовку документів до архівування, методичну підтримку користувачів та забезпечення публічного доступу до проєктів рішень і кореспонденції шляхом їх сканування та розміщення на офіційному веб-сайті.

Результати здійсненого аналізу організаційно-правових документів (положень про відділи та посадових інструкцій) засвідчують високий ступінь впровадження ЕДО в КМР, що слугує стратегічним інструментом

управління. Процеси централізовані навколо використання СЕД «АСКОД» та інтегровані в міську ІТС «ЄП». Пріоритетом залишається цифровізація, забезпечення інформаційної безпеки, архівування документації та посилення виконавської дисципліни шляхом моніторингу строків. Отже, КМР активно використовує ЕДО для підвищення прозорості та якості надання послуг.

8) Завдяки поетапному дослідженню проблеми на прикладі КМР з'ясовано подальші перспективи застосування ЕДО в ОМС. Сьогодні досягнення КМР стосуються забезпечення цілісності процесів (від створення до архівування документів), покращення виконання через електронний контроль та формування електронних архівів як складової частини НАФ. Незважаючи на значний прогрес, процес діджиталізації в ОМС стикається з викликами, які потребують комплексного вирішення. Тому перспективність подальшого впровадження ЕДО залежить від поєднання технічних інновацій, організаційних змін із розвитком людського капіталу.

Успішність даної справи неможлива без державної підтримки, яка включає: узгодження вітчизняного законодавчого забезпечення ЕДО із зарубіжним, правову закріпленість юридичної сили електронних документів, надання ЕЦП статусу офіційного реквізиту електронного документа; дозвіл суб'єктам у ході обміну документацією обирати інформаційну систему для проставлення ЕЦП.

Практичні рекомендації щодо оптимізації роботи ОМС у напрямі електронного документування можуть включати такі комплексні заходи:

- 1) покращення технічної інфраструктури та програмного забезпечення;
- 2) посилення кібербезпеки та захисту персональних даних;
- 3) підвищення цифрової грамотності працівників та громадян;
- 4) забезпечення інтеоперабельності між різними СЕД, що використовуються державними органами;
- 5) оновлення нормативно-правової бази, що регулює ЕДО;
- 6) посилення контролю за виконанням електронних документів, зокрема за допомогою накладання ЕЦП.

Подальші кроки у цьому напрямку дозволять зробити публічне управління більш ефективним, прозорим та орієнтованим на потреби громадян. У довгостроковій перспективі ЕДО стане не лише технічним нововведенням, але й одним із фундаментальних кроків на шляху до створення цифрової держави, з відкритим управлінням, оперативними процесами та довірою громадян до влади.

## СПИСОК ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Асеев Г. Г. Методологія електронного документообігу: підсистеми автоматизації діловодства і статичні архіви документів. *Вісник Книжкової палати*. 2005. № 3. С. 24–27.
2. Аскод // АТ «ІНФОПЛЮС» URL: <https://business.diia.gov.ua/it-market/аскод>
3. Балик Н., Мандзюк В. Сучасні клієнт-серверні технології та їх застосування при вивченні систем управління базами даних. *Науковий часопис Українського державного університету імені Михайла Драгоманова*. Серія 2. Комп'ютерно-орієнтовані системи навчання. 2020. №5(12). С. 151–154.
4. Бих О. О. Особливості впровадження систем електронного документообігу в органах державної влади України: Робота на здоб. освіт. ступеня «Бакалавр» за освітньо-професійною програмою «Документаційне забезпечення управління та інформаційно-аналітична діяльність» / Волинський національний університет імені Лесі Українки. Луцьк, 2024. 65 с.
5. Білова Т. Г. Моделі та інформаційна технологія процесів документообігу в системах організаційного управління: автореф. дис. канд. техн. наук : 05.13.06 / Нац. техн. ун-т «Харків. політех. ін-т». Харків, 2009. 19 с.
6. Березанська І., Дрок П., Шимченко Л. Електронний документообіг інформаційних відділів державних установ в умовах розбудови інформаційного суспільства. *Соціум. Документ. Комунікація*. 2023. № 19. С. 37–59.
7. Бойко Н. В. Нормативно-правове забезпечення документування управлінської інформації в органах місцевого самоврядування в Україні. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2019. № 2. С. 78–86.

8. Бородін Є., Піскоха Н., Демошенко Г. Проблеми і переваги цифровізації місцевого самоврядування. *Аспекти публічного управління*. 2021. Вип. 9 (4). С. 95–103. DOI: <https://doi.org/10.15421/152141>
9. Бородіна О. А. Цифрова трансформація публічного управління Донецької області на основі смарт-спеціалізації. *Економічний вісник Донбасу*. 2020. № 3. С. 4–10.
10. Величкевич М. Б., Мітрофан Н. В., Кунанець Н. Е. Електронний документообіг, тенденції та перспективи. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2010. № 689: Інформаційні системи та мережі. С. 44–53.
11. Гарматюк О., Гайдучик А. Проблеми впровадження та реалізації системи електронного документообігу. Фундаментальні та прикладні проблеми сучасних технологій: матеріали Міжнар. наук.-тех. конф. м. Тернопіль, 14–15 трав. 2020 р. Тернопіль, Україна, 2020. С. 243–244.
12. Гончаренко Є. Сучасні моделі і методи проєктування і реалізації систем електронного документообігу. *Мости та дорожнє господарство*. 2023. № 2. URL: <https://mdcs.knuba.edu.ua/article/view/299648>
13. Гончарук І. Діловодство у державних органах і органах місцевого самоврядування. Інноваційні технології в менеджменті та публічному управлінні: зб. тез доп. наук.-практ. конф. відп. за вип. М. М. Шкільняк. Тернопіль, 2017. С. 323–325.
14. Гришин В. Документообіг та інформаційно-комунікаційні процеси в діяльності місцевих органів влади. Документ, інформація, текст у сучасному соціальному просторі: проблемні поля розвитку: матеріали X Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (Львів, 8-9 листопада 2023 року). Львів: УАД, 2024. С. 46–50.
15. Гришин В., Філіпова Л. Тенденції розвитку цифровізації систем документообігу та послуг в органах державної влади. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2023. № 3. С. 70–75.

16. Денисенко О. В. Перспективи впровадження електронного документообігу в публічному управлінні: кваліфікаційна робота. Дніпро: Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка», 2021. 87 с. URL: <https://ir.nmu.org.ua/entities/publication/d9ba2620-0f0b-4d3d-a227-e3728e440ad0>

17. Державне агентство з питань електронного урядування України URL: <https://pkiforum.org.ua/organizers/державне-агенство-з-питань-електрон/>

18. Деякі питання діяльності підрозділів з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації центральних та місцевих органів виконавчої влади та заступників керівників центральних органів виконавчої влади, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 березня 2020 р. № 194. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/194-2020-%D0%BF#Text>

19. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-dokumentuvannya-upravlinskoyi-diyalnosti>

20. Доманова Г. Європейські традиції міського самоврядування на Лівобережній Україні в період раннього модерну. *Соціум. Документ. Комунікація. Пам'ять*. 2021. № 1. С. 42–54.

21. Дубов М. Правова база організації електронного урядування в Україні (на прикладі аналізу Закону «Про Національну програму інформатизації»). Вчені записки кафедри документознавства та інформаційної діяльності (КДІД): зб. наук. праць. Вип. 5 / ред. кол.: О. В. Михайлюк (голова ред. кол.) та ін. Дніпро: УДУНТ, 2023. С.48–53.

22. Дубов М. Цифровізація документальних ресурсів в органах місцевого самоврядування України: сучасний стан. Людина, культура, техніка в новому тисячолітті: Зб. тез наукових доповідей: XXIV Міжнародної

науково-практичної конференції (м. Харків, 30 травня 2023 р.). Харків: Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «ХАІ», 2023. С.9–12.

23. Дубов М. С., Федотова О. О. Електронні технології зберігання документів органів місцевого самоврядування України в умовах збройних конфліктів. Multidisciplinární mezinárodní vědecký magazín “Věda a perspektivy” je registrován v České republice. Státní registrační číslo u Ministerstva kultury ČR: E 24142. № 11(30). 2023. С. 537–552. DOI: [https://doi.org/10.52058/2695-1592-2023-11\(30\)-537-552](https://doi.org/10.52058/2695-1592-2023-11(30)-537-552)

24. Дубов М. С., Федотова О. О. Стан збереженості документального фонду органів місцевого самоврядування України в ході повномасштабної російсько-української війни. *Вісник науки та освіти*. Серія «Історія та археологія». 2023. №8(14) С. 857–869. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6165-2023-8\(14\)-856-869](https://doi.org/10.52058/2786-6165-2023-8(14)-856-869)

25. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака. К., 2017. Ч. 9: Електронний документообіг. Реінжиніринг адміністративних процесів в органах публічної влади / С. П. Кандзюба, Р. М. Матвійчук, Я. М. Сидорович, П. М. Мусієнко. Київ: ФОП Москаленко О.М., 2017. 64 с. URL: [https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part\\_009\\_Feb\\_2018.pdf](https://onat.edu.ua/wp-content/uploads/2018/05/Part_009_Feb_2018.pdf)

26. Електронний документообіг: конспект лекцій для здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 073 «Менеджмент» денної форми навчання / Уклад.: Шебаніна О. В., Клочан В. П., Клочан І. В. та ін. Миколаївський національний аграрний університет. 2021. 69 с.

27. Електронний документообіг: Сутність, Функції та Впровадження в Україні URL: <https://sys2biz.com.ua/news/elektronnyj-dokumentoobig-sutnist-funktsiyi-ta-vprovadzhennya-v-ukrayini/>

28. Електронний документообіг: типи, плюси і проблеми URL: <https://techexpert.ua/digital-docu-flow/>

29. Електронний документообіг: що це таке та як його впровадити – Deals – майбутнє документообігу. Deals – майбутнє документообігу. URL:

<https://dealssign.com/blog/elektronnij-dokumentoobig-shho-ce-take-ta-yak-jogo-vprovaditi/>.

30. З історії самоврядування міста URL:  
<https://kmr.gov.ua/uk/content/z-istoriyi-samovryaduvannya-mista>

31. Значення системи електронного документообігу URL:  
[https://www.dropbox.com/uk\\_UA/resources/value-of-electronic-document-management](https://www.dropbox.com/uk_UA/resources/value-of-electronic-document-management)

32. Іванова Т. В. Документаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні. *Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління*. 2010. Вип. 2. С. 387–393.

33. Кандзюба С. П. Використання вільного програмного забезпечення для організації електронного документообігу в державних установах і органах публічної влади: зарубіжний досвід. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2018. Вип. 2. С. 70–77.

34. Капітаненко Н. П. Правове забезпечення електронного документообігу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. Т. 3. № 84. 2024. С. 130–138.

35. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр». 2010. 312 с.

36. Ключевський В. І. Електронний документообіг як вагома складова прозорості діяльності місцевих органів державної влади. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2018. № 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu\\_2018\\_2\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2018_2_17)

37. Кобилецький М. Магдебурзьке право і його застосування в Україні (XIV–перша половина XIX ст.) : дис. ... канд. іст. наук. Львів, 2009. 215 с.

38. Ковальова В. І., Литовченко О. Ю., Куц Н. В. Стандарти, впровадження та перспективи цифровізації документообігу в Україні. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки*.

2024. № 72. С. 112–120. URL: <https://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1760>

39. Ковальчук С. В. Місцеве самоврядування в Україні: історія та сучасність. Київ, 2018. 312 с.

40. Ковтанюк Ю. С. Теоретичні засади електронного документознавства як спеціального наукового напрямку в документознавстві. Студії з архівної справи та документознавства. 2011. Т. 19, кн. 1. С. 78–89. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/sasd\\_2011\\_19\\_1\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/sasd_2011_19_1_10)

41. Колесник О. М. Електронний документообіг. Актуальні питання документознавства: історія та сьогодення: матеріали І регіон. наук.-практ. конф. Луганськ, 2008. С. 110–114.

42. Комаров О. В. Електронний документообіг як напрям цифровізації управлінської діяльності Київської міської державної адміністрації. *Юридична наука*. 2020. Вип. 11 (113). С. 110–115.

43. Конституція України: Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

44. Концепція розвитку електронного урядування в Україні від 20 вересня 2017 р. № 649-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>

45. Копняк К. В. Електронний документообіг: опор. конс. лекц. Вінниця: Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 63 с.

46. Копняк К. В., Покинйчереда В. В. Електронний документообіг в публічному управлінні: проблеми впровадження, переваги та перспективи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 10. С. 3–8.

47. Корбутяк В. І. Електронний документообіг та ефективність роботи органів державної влади. *Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління*. 2013. Вип. 1. С. 69-76. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu\\_upravl\\_2013\\_1\\_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2013_1_11)

48. Кручініна Т. Переваги й недоліки електронного документообігу. *Секретарь-референт*. 2014. № 10. С. 26–31
49. Кудрицька Ж. В. Проблеми ефективності реалізації електронного документообігу. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. № 5. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur\\_2011\\_5\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2011_5_9)
50. Кукарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. / За заг. ред. д-держ. упр., професора Н. Грицяк. Київ: НАДУ, 2015. 84 с.
51. Кулешов С. Г. Електронний документ у системі сучасного діловодства. *Архіви України*. Київ, 2004. № 4/6. С. 50–53.
52. Курташова І. В. Електронний документообіг і його особливості. *Актуальні проблеми економіки*. 2009. №3. С. 231–237
53. Лаба О. В. До проблем організації електронного діловодства в Україні. *Студії з архівної справи і документознавства*. Київ, 2015. Т. 22-23. С. 88-94.
54. Лаба О. В. Розвиток електронного діловодства в Україні: 1991–2020 роки: автореф. дис. ... к. і. н. : 27.00.02. Київ, 2022. 21 с.
55. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 112 с.
56. Мельничук Л. І., Головченко М. М. Питання впровадження електронного документообігу в органах державної влади. *Вчені записки ТНУ ім. В. І. Вернадського*. 2019. № 1. С. 154–159.
57. Микитейчук П., Кирилленко В. Застосування програмного забезпечення IBM Lotus для організації електронного документообігу в органах місцевого самоврядування. *Вісник Нац. ун-ту «Львівська політехніка»*. 2014. № 794: Інформатизація вищого навчального закладу. С. 112–118. URL: <https://ena.lpnu.ua/items/262497db-f4bc-4e86-bcbe-80c32a359a81>

58. Микитенко Н. Системи електронного документообігу як імператив сучасних тенденцій інформатизації. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»*. № 12(40), березень. 2019. С. 213-217.

59. Мосол Н. Значення магдебурзького права для утвердження місцевого самоврядування на території України. *Вісник публічного права*. 2019. № 3. С. 97–104.

60. Назарова І. Я. Можливості та функції електронного документообігу. *Економічний простір*. 2020. №159. С. 166–170. DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/159-34>

61. Нікітюк С. В., Шпекторенко І. В. Проблеми впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування: матеріали наук.-практ. конф. Дніпро: Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка», 2023. С. 45–52. URL: <https://ir.nmu.org.ua/jspui/handle/123456789/166631>

62. Новицький А. Електронний документообіг як елемент забезпечення правового регулювання становлення інституційного суспільства. *Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право)*. 2013. № 4(63). С. 11–20.

63. Олянич Т. А. Застосування систем електронного документообігу у роботі органів державної влади. Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері: зб. матеріалів VI Всеукраїнської наук. конф. / ред. кол. Г. П. Лукаш, О. М. Анісімова та ін. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. С. 56–57.

64. Охріменко Г. В. Основні принципи та проблеми впровадження електронного документообігу в організації. *Наукові записки [Національного університету «Острозька академія»]*. Сер.: Культура і соціальні комунікації. 2009. Вип. 1. С. 300–307.

65. Палеха Ю. І., Леміш Н. О. Загальне документознавство: навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2009. 434 с.

66. Петрова І. О. Документаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку: дис. ... канд. іст. наук: 07.00.10. Київ, 2007. 192 с.

67. Петрович В. В. Функціонування систем електронного документообігу в органах державної влади. Всеукраїнські політологічні читання імені професора Богдана Яроша: зб. наук. та навч.-метод. пр. Луцьк: Вежа-Друк, 2024. Вип. 13. С. 105–111.

68. Піддубна Л. П. Особливості документування діяльності та планування роботи колегіальних органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні. *Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління*. 2012. Вип. 2. С. 133–141.

69. Повний гайд по електронному документообігу в Україні: все, що треба знати. URL: [https://inbase.com.ua/post\\_product/megapolis-docnet-ua/](https://inbase.com.ua/post_product/megapolis-docnet-ua/)

70. Погорілко В. Ф. Муніципальне право України. Київ: Наукова думка. Київ, 2006. 456 с.

71. Положення про Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольно-аналітичної роботи Київської міської ради секретаріату Київської міської ради. URL: <https://kmr.gov.ua/uk/content/viddil-elektronnogo-dokumentooobigu-ta-analizu-sluzhbovoyi-korespondenciyi>

72. Положення про Відділ інформаційно-документального забезпечення діяльності Київської міської ради Управління організаційного та документального забезпечення діяльності Київської міської ради секретаріату Київської міської ради. URL: <https://kmr.gov.ua/uk/content/viddil-informaciyno-dokumentalnogo-zabezpechennya-diyalnosti-kyyivskoyi-miskoyi-rady>

73. Положення про Відділ реєстрації кореспонденції управління по роботі з кореспонденцією Київського міського голови та Київської міської ради секретаріату Київської міської ради № 90 від 14.09.2016. URL:

<https://docs.google.com/viewer?embedded=true&url=https://kyivcity.gov.ua/img/it-em/general/2794.doc>

74. Положення про Відділ реєстрації, обліку та контролю звернень громадян Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольно-аналітичної роботи Київської міської ради секретаріату Київської міської ради. URL: Київської міської ради секретаріату Київської міської ради. URL: <https://kmr.gov.ua/uk/content/viddil-reyestraciyi-obliku-ta-kontrolyu-zvernenn-gromadyan>

75. Попчук О. В. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч.-метод. посіб. Рівне, 2012. 116 с.

76. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

77. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 14.01.2020 р. №440-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

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

79. Про затвердження вимог у сфері електронних довірчих послуг та Порядку перевірки дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 07.11.2018 р. № 992. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/992-2018-%D0%BF#Text>

80. Про затвердження Порядку використання комп'ютерних програм в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.09.2003 р. № 457 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1433-2003-%D0%BF#Text>

81. Про затвердження Порядку зберігання документованої інформації та її передавання центральному засвідчувальному органу в разі припинення діяльності кваліфікованого надавача електронних довірчих

послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.2018 р. № 821 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/821-2018-%D0%BF#Text>

82. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 5.10.2017 р. № 2155-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

83. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. №48. 650 с. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

84. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1997. № 24. С. 170.

85. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 1.03. 2022. Відомості Верховної Ради України. 2023. № 51. Ст.127. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-20#Text>

86. Про ратифікацію Європейської хартії місцевого самоврядування: Закон України від 15 липня 1997 р. № 452/97-ВР. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/452/97-%D0%B2%D1%80#Text>

87. Про систему обліку публічної інформації URL: [https://kyivcity.gov.ua/publiczna\\_informatsiya\\_257928/pro\\_sistemu\\_obliku\\_publichno\\_informatsi/](https://kyivcity.gov.ua/publiczna_informatsiya_257928/pro_sistemu_obliku_publichno_informatsi/)

88. Про столицю України – місто-герой Київ: Закон України від 15.01.1999 № 401-XIV. Відомості Верховної Ради України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/401-14#Text>

89. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. URL: <https://old-tsdea.archives.gov.ua/pdf/18.pdf>

90. Рішення Київської обласної ради від 15 листопада 2022 року № 419-14-VIII. Київська обласна цільова програма інформатизації «Цифрова Київщина» на 2022–2024 роки. Київ, 2022. URL: [https://kor.gov.ua/wp-content/uploads/2024/03/6\\_Proiekt\\_Prohramy\\_informatyzatsii\\_2022\\_2024\\_V2\\_KOR.pdf](https://kor.gov.ua/wp-content/uploads/2024/03/6_Proiekt_Prohramy_informatyzatsii_2022_2024_V2_KOR.pdf)

91. Рішення Київської обласної ради від 12 грудня 2024 року № 1140-30-VIII. Київська обласна цільова програма «Цифрова Київщина» на 2025–2027 роки. Київ, 2024 URL: <https://kor.gov.ua/wp-content/uploads/2024/12/Prohrama-1.pdf>
92. Роговенко О. В., Лиховид А. В. Цифровізація місцевого самоврядування: основні переваги та виклики. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. №. 10. С. 120–122.
93. Рубановський К., Федорович О., Дуда А. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування: посіб. для мун. посадовців. Івано-Франківськ: ГО «Агентство з розвитку приватної ініціативи», 2009. 96 с.
94. Секретаріат // Київська Міська Рада: Офіційний веб-сайт URL: <https://kmr.gov.ua/uk/struktura>
95. Система електронного документообігу органу виконавчої влади. Технічні умови: Наказ Держзв'язку від 10.04.2006 р. № 52. URL: [https://zakononline.com.ua/documents/show/119434\\_119434](https://zakononline.com.ua/documents/show/119434_119434)
96. Система електронного документообігу СЕД Megapolis.DocNet: основні можливості та переваги URL: <https://www.softline.kiev.ua/docflow.html>
97. Системи електронного документообігу: функції, види, критерії вибору, етапи впровадження URL: <https://inbase.com.ua/systemy-elektronnogo-dokumentoobigu-funkczii-vydy-kryteriyi-vyboru-etapy-vprovadzhennya/>
98. Ситник І. П., Мельниченко А. І. Системи електронного документообігу в електронному бізнесі. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2015. Вип. 4. С. 174–178.
99. Структура // Київська Міська Рада: Офіційний веб-сайт URL: <https://kmr.gov.ua/uk/struktura>
100. Топ 10 СЕД (Системи електронного документообігу) для України URL: <https://www.livebusiness.com.ua/ua/tools/sed/>

101. Улановська А. В., Федотова О. О. Вебсайт Київської міської ради як документально-інформаційна система: структурний аналіз. Культура, інформація, комунікація: міждисциплінарний діалог : матеріали Всеукр. наук. конф. з міжн. участю / М-во освіти і науки України, М-во культ. та страт. ком. України ; Нац. акад. кер. кадрів культ. і мистец. та ін. (Київ, 10 квітня 2025 р.). Київ: НАКККиМ, 2025. С. 199–201.

102. Улановська А. Соціальні мережі як канал взаємодії територіальної громади та органів влади. Дебют: збірник тез доповідей студентів факультету філології та масових комунікацій за результатами участі в Декаді студентської науки – 2025 / за заг. ред. док. політ. н., проф. М. В. Трофименка, к. пед. н., доц. Ю. О. Демидової. Київ: Маріупольський державний університет, 2025. С.15 –17.

103. Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольно-аналітичної роботи Київської міської ради URL: <https://kmr.gov.ua/uk/content/upravlinnya-dokumentoobigu-analizu-korespondenciyi-ta-kontrolno-analitychnoyi-roboty>

104. Управління організаційного та документального забезпечення діяльності Київської міської ради URL: <https://kmr.gov.ua/uk/content/upravlinnya-organizaciynogo-ta-dokumentalnogo-zabezpechennya-diyalnosti-kyyivskoyi-miskoyi>

105. Федотова О. О., Дубов М. С. Застосування систем електронного документообігу в органах місцевого самоврядування України: (На прикладі Маріупольської міської ради). Scientific Collection «InterConf», (184): with the Proceedings of the 3rd International Scientific and Practical Conference «Science and education in progress» (December26-28, 2023; Dublin, Ireland) / comp. by LLC SPC «InterConf». JAPAGA, 2023. S.509–512. URL: <https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/5132/5168>

106. Федотова О.О., Кудлай В.О. Місце інформаційних технологій у процесі забезпечення ефективного управління організаціями. Moderní aspekty

vědy: LI. Díl mezinárodní kolektivní monografie / Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o.. Česká republika: Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o., 2024. Str.323–340. URL:

<https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7988/1/Fedotova%20Kudlai%20mono.pdf>

107. Федотова О.О., Павловська В.О. Роль електронного документообігу в організації діловодства на підприємстві. Людина, культура, техніка в новому тисячолітті: Збірник тез наукових доповідей: XXIV Міжнародної науково-практичної конференції, 30 травня 2023 р., м. Харків. Харків : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «ХАІ», 2023. С.54–56.

108. Фещенко Є., Ганбарова Д. Особливості ведення електронного документообігу суб'єктами господарювання в сучасних умовах. *Молодий вчений*. 2023. № 2 (114). С. 127–133.

109. Фукс П. В. Особливості електронного документообігу в органах місцевого самоврядування в умовах цифровізації: магістерська робота. Дніпро: Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка», 2022. 94 с. URL: <https://ir.nmu.org.ua/entities/publication/14a0c3b7-22f6-446b-b5ef-a85fccae9272>

110. Фурашев В. М. Сутність та визначення поняття «електронне урядування». *Правова інформатика*: наук. журн. з питань прав. інформатики, інформ. права та інформ. безпеки. 2012. №3. С.48–51.

111. Хащина Х. О. Проблеми формування електронних аналогів архівних ресурсів в органах місцевого самоврядування. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2012. Вип. 35. С. 216–224.

112. Цивін М. Н. Термінологічні проблеми вивчення дисципліни «Електронний документообіг». *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2010. №1. С. 7–11.

113. Черняк І. Аналіз алгоритмів та математичних моделей для автоматизації електронного документообігу. *Технології та інновації*. 2023. № 4. С. 55–62. URL: <https://ten.ztu.edu.ua/article/view/282972>

114. Чукут С. Сутність електронного уряду та принципи його організації. *Вісник Української академії державного управління при Президентові України*. 2003. № 2. С. 429-433.

115. Шафорост В., Хмель А. Використання штучного інтелекту в документознавчій сфері. Інформаційні технології і системи в документознавчій сфері: збірник матеріалів IX Всеукраїнської наукової студентської конференції (м. Вінниця, 12 квітня 2024 р.). Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2024. С. 20–22. URL: <https://jitas.donnu.edu.ua/article/view/15867>

116. Шимченко Л. Електронний документообіг як інноваційний механізм організації публічного адміністрування в умовах удосконалення децентралізаційних процесів. *Соціум. Документ. Комунікація*. Сер. Іст. науки. 2021. Вип. 12. С. 294–311.

117. Що таке електронний документообіг URL: <https://dubidoc.com.ua/blog/what-is-electronic-document-management/>

118. Bedrii M. Копне право і його застосування в українському копному судочинстві (XIV–XVIII ст.). *ScienceRise: Juridical Science*. 2019. №6(12). С. 20–26. URL: <https://doi.org/10.15587/2523-4153.2019.180309>

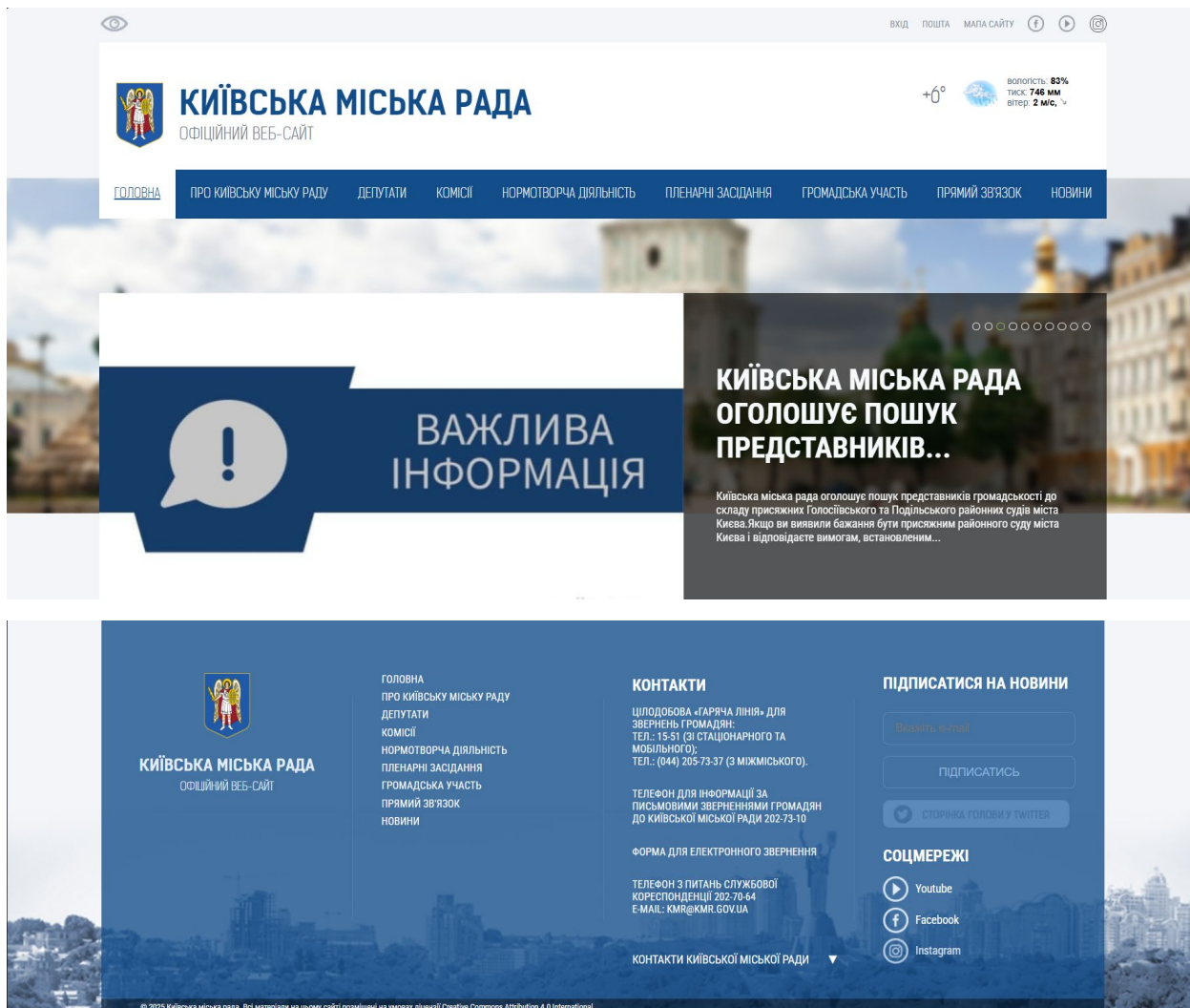
119. Hryshyn V., Filipova L. Trends in the development of digitalisation of document management systems and services in public authorities. *Business Digital Innovations*. 2023. Vol. 19, № 3. URL: <https://bdi.com.ua/en/journals/tom-19-3-2023/tendentsiyi-rozvitku-tsifrovizatsiyi-sistem-dokumentooobigu-ta-poslug-v-organakh-derzhavnoyi-vladi>

120. Megapolis.DocNet: Всі документи. Одна система URL: [https://inbase.com.ua/vsi-produkty/megapolis/?utm\\_source=google-ads&utm\\_medium=megapolis&utm\\_campaign=case&utm\\_id=megapolis&gad\\_source=1&gad\\_campaignid=21913538289&gbraid=0aaaaaqozay47trojqpdipihczz9tifusw&gclid=cjwkcajwup3hbhaaeiwa7euzuhct8rpg\\_ib66vuevzyvq4a\\_vur8cneggfqi1tjz18dfusymydknzboc90uqavd\\_bwe](https://inbase.com.ua/vsi-produkty/megapolis/?utm_source=google-ads&utm_medium=megapolis&utm_campaign=case&utm_id=megapolis&gad_source=1&gad_campaignid=21913538289&gbraid=0aaaaaqozay47trojqpdipihczz9tifusw&gclid=cjwkcajwup3hbhaaeiwa7euzuhct8rpg_ib66vuevzyvq4a_vur8cneggfqi1tjz18dfusymydknzboc90uqavd_bwe)

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Веб-сайт Київської міської ради



## Додаток Б

### Структура Київської міської ради

#### СТРУКТУРА

---

Керівництво секретаріату

Управління забезпечення діяльності заступника міського голови - секретаря Київської міської ради

Управління правового забезпечення діяльності Київської міської ради

Управління захисту прав та інтересів територіальної громади міста Києва

Управління організаційного та документального забезпечення діяльності Київської міської ради

Управління документообігу, аналізу кореспонденції та контрольо-аналітичної роботи Київської міської ради

Управління забезпечення діяльності постійних комісій Київської міської ради

Голова постійної комісії Київської міської ради з питань бюджету, соціально-економічного розвитку та інвестиційної діяльності

Управління забезпечення діяльності постійної комісії Київської міської ради з питань бюджету, соціально-економічного розвитку та інвестиційної діяльності

Управління забезпечення діяльності постійної комісії Київської міської ради з питань власності та регуляторної політики

Управління забезпечення діяльності постійної комісії Київської міської ради з питань архітектури, містопланування та земельних відносин

Управління адміністративно-господарського забезпечення Київської міської ради

Управління інформаційно-комунікаційних систем та технологій

Управління планово-фінансової діяльності, бухгалтерського обліку та звітності Київської міської ради

## Продовження додатка Б

Управління з питань розвитку місцевого самоврядування, механізмів прямої демократії та цифрової трансформації

Управління з питань персоналу Київської міської ради

Управління з питань запобігання та виявлення корупції

Управління регіональних та зовнішніх комунікацій Київської міської ради

Уповноважений Київської міської ради з прав осіб з інвалідністю

Відділ забезпечення діяльності Уповноваженого Київської міської ради з прав осіб з інвалідністю

Відділ забезпечення доступу до адміністративного комплексу Київської міської ради

Відділ організаційно-методичного забезпечення діяльності депутатів Київської міської ради

Сектор внутрішнього аудиту

Уповноважений Київської міської ради з прав ветеранів війни

Відділ забезпечення діяльності Уповноваженого Київської міської ради з прав ветеранів війни

Відділ забезпечення діяльності постійної комісії Київської міської ради з питань охорони здоров'я, сім'ї, соціальної та ветеранської політики

Сектор по роботі із інформацією з обмеженим доступом у Київській міській раді

Відділ забезпечення діяльності керуючого справами

## Додаток В

### Відділ інформаційно-документального забезпечення діяльності Київської міської ради

19.10.2025, 16:40

Відділ інформаційно-документального забезпечення діяльності Київської міської ради

Published on KYIV CITY COUNCIL (<https://kmr.gov.ua>)[Головна](#) > Відділ інформаційно-документального забезпечення діяльності Київської міської ради

### Відділ інформаційно-документального забезпечення діяльності Київської міської ради

#### Посадові особи

**ПІБ:**

Тисячна Олена Миколаївна

**Посада:**

Начальник відділу

**Посадова  
інструкція:** [Download 1\\_nach.vid\\_tysyachna.pdf](#) (3.54 МБ)**ПІБ:**

Грицюк Олександр Вікторович

## Продовження додатка В

19.10.2025, 16:40

Відділ інформаційно-документального забезпечення діяльності Київської міської ради  
Заступник начальника відділу

**Посада:**

 [Download 2\\_zast.nach\\_.vid\\_grycyuk.pdf](#) (2.71 МБ)

**Посадова  
інструкція:**

---

**ПІБ:**

Білінський Володимир Володимирович

**Посада:**

Головний спеціаліст

**Посадова  
інструкція:**

---

 [Download 3\\_gol.spec\\_bilinsky.pdf](#) (2.57 МБ)

**Адреса**

м.Київ, вул. Хрещатик, 36, каб. 1005/2, 1005/3, 905а

**Телефон**

202-72-21, 202-72-18, 202-72-19, 202-70-28

**Файли**

[https://kmr.gov.ua/sites/default/files/polozhennya\\_bilins\\_kyy.doc](https://kmr.gov.ua/sites/default/files/polozhennya_bilins_kyy.doc)

**Source URL:** <https://kmr.gov.ua/uk/content/viddil-informaciyno-dokumentalnogo-zabezpechennya-diyalnosti-kyyivskoyi-miskoyi-rady>

## Додаток Г

### Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції

19.10.2025, 16:47

Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції



Published on KYIV CITY COUNCIL (<https://kmr.gov.ua>)

[Головна](#) > Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції

### Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції

#### Відділи

Сектор попереднього розгляду, видачі та відправлення кореспонденції

#### Посадові особи

ПІБ: Малахова Олена Анатоліївна

Посада: Заступник начальника управління - начальник відділу

Посадова інструкція:  [Download malahova\\_o.\\_2024.pdf](#) (908.75 КБ)

## Продовження додатка Г

19.10.2025, 16:47

Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції  
Турківський Сергій Петрович**ПІБ:**

Заступник начальника відділу

**Посада:****Посадова  
інструкція:** [Download turkivsky\\_s.pdf](#) (871.99 КБ)**ПІБ:**

Одарич Тетяна Валеріївна

**Посада:**

Головний спеціаліст

**Посадова  
інструкція:** [Download soldatenko\\_v.\\_odarych\\_t.\\_shylinger\\_ya.pdf](#) (741.23 КБ)**ПІБ:**

Солдатенко Валентина Миколаївна

**Посада:**

Головний спеціаліст

**Посадова  
інструкція:** [Download soldatenko\\_v.\\_odarych\\_t.\\_shylinger\\_ya.pdf](#) (741.23 КБ)**ПІБ:**

Тюкачева Ольга Юріївна

**Посада:**

Головний спеціаліст

**Адреса**

м.Київ, вул. Хрещатик, 36, кім.104а

<https://kmr.gov.ua/print/1110>

2/3

19.10.2025, 16:47

Відділ електронного документообігу та аналізу службової кореспонденції

**Телефон**

202-70-64

**Файли**[https://kmr.gov.ua/sites/default/files/295-57-62\\_1.pdf](https://kmr.gov.ua/sites/default/files/295-57-62_1.pdf)[https://kmr.gov.ua/sites/default/files/295-63-67\\_1.pdf](https://kmr.gov.ua/sites/default/files/295-63-67_1.pdf)**Source URL:** <https://kmr.gov.ua/uk/content/viddil-elektronnogo-dokumentobigu-ta-analizu-sluzhbovoyi-korespondenciyi>

## Додаток Д

### Відділ реєстрації, обліку та контролю звернень громадян

19.10.2025, 16:56

Відділ реєстрації, обліку та контролю звернень громадян



Published on *KYIV CITY COUNCIL* (<https://kmr.gov.ua>)

[Головна](#) > Відділ реєстрації, обліку та контролю звернень громадян

### Відділ реєстрації, обліку та контролю звернень громадян

#### Відділи

[Сектор організації особистого прийому громадян](#)

#### Посадові особи

**ПІБ:** Чиж Дар'я Олександрівна

**Посада:** Заступник начальника управління - начальник відділу

**Посадова інструкція:**

 [Download nach\\_viddil\\_zvernen.pdf](#) (1.47 МБ)

## Продовження додатка Д

19.10.2025, 16:56

Відділ реєстрації, обліку та контролю звернень громадян

Куца Тетяна Йосипівна

**ПІБ:**

Заступник начальника відділу

**Посада:**

 [Download ilovepdf\\_merged6.pdf](#) (1.21 МБ)

**Посадова  
інструкція:**

---

Кораблін Андрій Михайлович

**ПІБ:**

Головний спеціаліст

**Посада:**

 [Download posadova\\_gs\\_nova2\\_0\\_1.doc](#) (59.5 КБ)

**Посадова  
інструкція:**

---

## Адреса

м.Київ, вул. Хрещатик, 36, кім.105

## Телефон

202-73-10

## Файли

[https://kmr.gov.ua/sites/default/files/295-51-56\\_1.pdf](https://kmr.gov.ua/sites/default/files/295-51-56_1.pdf)

**Source URL:** <https://kmr.gov.ua/uk/content/viddil-reyestraciyi-obliku-ta-kontrolyu-zvernen-gromadyan>