**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Юридичний факультет

Кафедра філософії, культурології та інформаційної діяльності

**Потатуркіна Г.В.**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**Керування документаційними процесами у міському відділі державної виконавчої служби**

**Сєвєродонецьк 2018**

**ВСТУП**

Зміни, що відбуваються в сучасному світі, зачіпають різні сторони суспільного життя. Курс України на євроінтеграцію, що здійснюється у наш час, реалізація національних проектів, оптимізація правової бази спрямовані на підвищення рівня життя населення та поліпшення функціонування соціальних структур та інститутів, в тому числі установ. Основу діяльності будь-якої організації становлять документи, що фіксують правові норми її створення, прийняття і виконання управлінських рішень, операції і контрольні заходи, що плануються. Для позначення понять, пов'язаних з документними процесами, вживаються терміни. У даний час сформувалася терміносистема, що характеризує роботу з документами, яка ще не була предметом спеціального вивчення. Тим часом термінологія даної сфери потребує описування і систематизації, що згодом дозволить підвищити ефективність ділової комунікації.

Серед низки наукових проблем, що активно досліджуються у сучасних науках документно-комунікаційного циклу, важливе місце займає система керування документаційними процесами (модифікований термін від «керування документацією» («records management»). Дана обставина обумовлена посиленням її впливу на теорію і практику різних галузей знань та появою і стрімким розвитком різноманітних документів, що потребують специфічних форм аналізу й організації. Керування документаційними процесами є невід’ємною частиною загальної системи управління підприємством, установою, організацією і, зокрема, складовою інформаційного менеджменту. Вимоги до цієї системи мають базуватися на сучасних досягненнях науки, техніки та інформаційних технологіях, на міжнародних та національних стандартах, рекомендаціях міжнародних організацій, а також враховувати умови документування і документообігу в Україні.

Дослідження засад керування документацією на прикладі країн, що досягли високого рівня теоретичного та методичного забезпечення організації роботи зі службовими документами (Австралії, США, Канади та Великої Британії), дозволяє визначити тенденції розвитку сучасної науки і практики у цій сфері діяльності та використати зазначений досвід в організації вітчизняної технології створення та функціонування службових документів, допоможе під час підготовки національних аналогів відповідних міжнародних стандартів.

Базове поняття «керування документацією» за кордоном трактовано як «галузь керування, що відповідає за ефективний і систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, передаванням до архіву та вилученням для знищення службових документів, включаючи процеси відбору й зберігання в документальній формі свідчень і інформації про ділову діяльність» [4, с.7].

Вивчення робіт західних фахівців показує, що більшість вчених схиляється до визнання керування документацією як повноцінної функції менеджменту організацій (Ф. Хортон, К. Леннон, А. Морделла, Д. Маклеод, Дж. Саммервіл, Д. Стефенс) [61].

Слід зазначити, що питання керування документаційними процесами в якості самостійних, у вітчизняній літературі до початку третього тисячоліття практично не ставилися. Одними із перших, хто звернувся до цієї теми в межах умовно «вітчизняного» досвіду, були російські дослідники В. Д. Банасюкевич, А. М. Сокова та М. В. Ларін [5; 97; 61-62]. Саме їм належить першість у науково-практичній апробації ідей керування документаційними процесами, хоча всі вони послуговувалися терміном «управління документацією»*.*

У роботах провідних вітчизняних та російських документознавців, зокрема, В.П. Козлова, С.Г. Кулешова, Н.М. Кушнаренко, М.В. Ларіна, Г.М. Швецової-Водки закладено теоретичне підґрунтя дослідження керування документаційними процесами [46; 54-57; 59; 61-62; 112].

Суттєвий вплив на дослідження системи керування документаційними процесами мають дослідження з управлінського документознавства та організації діловодства В.В. Бездрабко, С.Г. Кулешова, Ю.І. Палехи, Н.М. Леміш [6; 57; 73-74]. Проблеми керування документаційними процесами найбільш повно розглянуті у працях І.Є. Антоненко, В.В. Бездрабко, В.В. Добровольської, В.В. Ченцов і С.П. Шапошніка [1-4; 6,8; 21-27; 110-111].

У результаті історіографічного аналізу проблем теорії керування документаційними процесами встановлено, що дослідники досить ґрунтовно вивчили комплекс проблем діловодства і управлінського документознавтва. Розробка національного стандарту України ДСТУ 4423-2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами», гармонізованого з міжнародним стандартом ІСО 15489-1:2001 заклала необхідне підґрунтя для розвитку теорії і практики керування документаційними процесами в Україні.

В Україні у сфері керування документаційними процесами наявна велика кількість невирішених проблем науково-технічного, соціально-економічного, правового, техніко-технологічного, соціального, кадрового, етичного характеру. Необхідність удосконалення процесів створення та функціонування службової документації в Україні в умовах входження українського суспільства в глобальне інформаційне середовище суттєво посилюється, воно стає можливим за рахунок розроблення теоретичного підґрунтя керування документацією у різних сферах людської діяльності, зокрема правовій, а саме, в органах юстиції.

Безперервне зростання обсягів документації у всьому світі, все більш широке застосування електронно-обчислювальної техніки при обробці інформації, використання непаперових носіїв та інші об'єктивні фактори призводять фахівців до висновку про необхідність пошуку нових можливостей оволодіння і управління документованої інформацією. Зосередивши свою увагу на проблемі керування документаційними процесами в організаціях, ми обрали актуальний на сучасному етапі напрям наукового дослідження, що має теоретичне і практичне значення.

Рішення проблеми керування документаційними процесами в сучасних умовах дозволить цілеспрямовано формувати інформаційні ресурси організацій, забезпечити їх ефективне функціонування, а також відкрити доступ споживачів до інформаційних ресурсів з найменшими витратами часу, праці та коштів.

Таким чином, дослідження системи керування документаційними процесами є актуальною як в теоретичній, так і в практичній площині, що обумовило вибір теми дослідження.

**Об’єктом** кваліфікаційноїмагістерської роботи є керування документаційними процесами.

**Предметом** кваліфікаційноїмагістерської роботи є керування документаційними процесами у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області.

**Мета дослідження** – дослідити сутність керування документаційними процесами як науково-практичної області знань, проаналізувати процес керування документаційними процесами та запропонувати модель вдосконалення керування документаційними процесами для ефективного функціонування діяльності організації.

**Гіпотезою** кваліфікаційної магістерської роботи є застосування правильно організованого процесу керування документаційними процесами, який стане передумовою подальшого зростання оперативності й ефективності діловодного процесу, що у підсумку призведе до оптимізації управлінської діяльності у цілому.

На основі об’єкта, предмета і мети дослідження було сформульовано наступні **завдання дослідження** кваліфікаційної магістерської роботи:

* проаналізувати понятійний апарат дослідження;
* визначити сутність та складові системи керування документаційними процесами;
* охарактеризувати технології керування документаційними процесами;
* висвілити стан керування документаційними процесами у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області;
* розробити методику керування документаційними процесами у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області;
* надати рекомендації щодо впровадження запропонованої методики у Кадієвський міський відділ державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області.

**Законодавчою базою** дослідження кваліфікаційної магістерської роботи є:

* Закон України «Про інформацію»;
* Закон України «Про державну виконавчу службу»;
* Закон України «Про виконавче провадження»;
* Положення про Єдиний державний реєстр виконавчих проваджень;
* Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
* Закон України «Про електронний цифровий підпис»;
* Інструкції з організації примусового виконання рішень;
* ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять»;
* ДСТУ 4423-1:2005. Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 1. Основні положення (ISO 15489-1:2001, MOD);
* ДСТУ 4423-1:2005. Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 2. Настанови (ISO 15489-2:2001, MOD);
* ДСТУ ISO 5127:2007. Інформація та документація : словник термінів (ISO 5127:2001, IDT). – Чинний від 01.10.2009.

**Методологічну основу дослідження** кваліфікаційної магістерської роботи складають ідеї вітчизняних та російських науковців щодо організації роботи з документами (А.В. Кудряєв, Ю.І. Палеха, В.Т. Савицький), питань керування документаційними процесами (М. Ларін, І. Є. Антоненко, В. В. Добровольська), автоматизованих систем управління документами (Ю. І. Палеха).

В основу дослідження процесу керування документаційними процесами покладено системний підхід (1.1., 1.2., 1.3.). Цей підхід розкриває цілісну систему керування документаційними процесами, виділяє найважливіші підсистеми, їх елементи та взаємозв'язки між ними, а також шляхом логічного мислення дає можливість зробити наукові висновки.

 Дослідження стану розвитку керування документаційними процесами передбачає використання історичного підходу (1.2.), який проявляється у вивченні як сучасного стану розвитку процесу керування документаційними процесами, так і його генезису, а також виявлення тенденцій майбутнього розвитку (1.3, 2.2.). Дослідження функціонування процесу керування документаційними процесами неможливе без виявлення початкового та поступального розвитку.

Функціональний підхід визначається переліком функцій керування документаційними процесами та, відповідно, результатами, які вони надають в процесі документування (1.2., 1.3., 2.1., 2.2.). Ці функції розподіляються серед підрозділів, де їх виконують співробітники організації. Функціональний підхід є методологічною основою усієї роботи та використовується для вирішення більшості завдань дослідження.

У процесі написання кваліфікаційної магістерської роботи було використано наступні **методи:**

* метод поняттєвого аналізу – використовується для виокремлення основних понять, складання понятійної системи дослідження, встановлення взаємозв’язку и субординації понять;
* історико-порівняльний метод – дозволяє виявити і зіставити рівні розвитку процесу керування документаційними процесами, які відбулися зміни, визначити тенденції та технології розвитку;
* метод системного аналізу – представляє собою послідовність дій з установлення структурних зв'язків між складовими або елементами керування документаційними процесами;
* метод сходження від абстрактного до конкретного – дослідження побудоване за схемою від об'єктивно існуючої теорії керування документаційними процесами до конкретно представлених фактів дійсності;
* структурно-функціональний метод – дозволив на основі аналізу процесу керування документаційними процесами глибше зрозуміти місце та роль документа у загальній системі управління;
* узагальнення при формулюванні висновків дослідження керування документаційними процесами – логічний процес і результат переходу від одиничного до загального, від менш загального до більш загального.

**Апробацію результатів дослідження** здійснено шляхом їх презентації й обговорення на Всеукраїнській науково-практичній конференції студентів, аспірантів та молодих науковців «Науковий погляд молоді: ключові питання сучасного етапу реформування системи вітчизняного законодавства», 7-8 грудня 2017 року.

**Практичне значення** кваліфікаційної магістерської роботи полягає у тому, що сукупність, представлених у роботі теоретичних досліджень, висновків та результатів може бути використана при формуванні подальшого розвитку процесу керування документаційними процесами у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області.

Кваліфікаційна магістерська робота складається з переліку умовних позначень, символів, одиниць та скорочень, вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. Основний текст містить 100 сторінок, список використаних джерел налічує 112 найменувань.

**Розділ 1. ІСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**1.1. Аналіз понятійної системи дослідження**

Зміни, що відбуваються в сучасному світі, зачіпають різні сторони суспільного життя. Курс реформ, що здійснюється в Україні з початку ХХI століття, реалізація національних проектів, оптимізація правової бази спрямовані на підвищення рівня життя населення та поліпшення функціонування соціальних структур та інститутів, в тому числі установ. Основу діяльності будь-якої організації становлять документи, що фіксують правові норми створення підприємства, прийняття і виконання управлінських рішень, що плануються операції і контрольні заходи. Для позначення понять, пов'язаних з документні процесами, вживаються терміни. На даний час практично сформувалася терміносистема, що характеризує роботу з документами. Вона є предметом вивчення багатьох зарубіжних та вітчизняних теоретиків і практиків документаційно-комунікаційної сфери. Наявність неузгодженості у підходах до трактування базових понять обумовлює необхідність дослідження таких понять, як «інформація», «документ», «діловодство», «документаційне забезпечення управління», «керування документацією», «керування документаційними процесами», «інформація» та їхні похідні. Зважаючи на те, що вказані поняття тісно пов’язані один з одним, їх аналіз буде проводитися комплексно.

Отже, першим поняттям, що підлягає аналізу, виступає поняття «інформація», точне і вичерпне визначення якої є однією із найскладніших наукових завдань сьогодення.

Слово «інформація» походить від латинського – роз'яснення, виклад. Протягом декількох століть поняття інформації не раз зазнавало зміни, то розширюючи, то звужуючи свої межі. Спочатку під цим словом розуміли «представлення», «поняття», потім – «відомості», «передачу повідомлень». У XX ст. бурхливий розвиток одержали різноманітні засоби зв'язку (телефон, телеграф, радіо), призначення яких полягало в передачі повідомлень [50, с. 10].

Не зважаючи на те, що у сучасній науці, техніці та суспільному житті інформація відіграє визначну роль, досі не сформульовано єдиного, загальновизнаного її визначення. Заслуговує на увагу аналіз існуючих концептуальних підходів, здійснений вітчизняним науковцем С. П. Кулицьким, який з некібернетичних визначень даного поняття виділяє декілька основних, навколо котрих групуються всі інші:

* «під інформацією в широкому сенсі слова звичайно розуміють будь-які відомості про які-небудь раніше невідомі події» (Котіна С.В.);
* «інформація – це визначення змісту, одержаного із зовнішнього світу в процесі нашого пристосування до нього і пристосування до нього відчуттів» (Вінер Н.);
* «інформацією називається всяке повідомлення або передача відомостей про що-небудь, що наперед не було відомо» (Анісимов С.В.);
* «інформація є віддзеркалення в свідомості людей об'єктивних причинно-наслідкових зв'язків у навколишньому нас реальному світі» (Берг А.І., Черняк Ю.І.).

Науковець зазначає, що існуючи в зарубіжній науці точки зору на сутність поняття «інформація» досить повно систематизовано Ф. Махлупом. У його викладенні ці підходи зводяться до наступних:

* інформація є процес передачі знань, сигналу або повідомлення;
* інформація є поточні дані про змінні величини в якійсь області діяльності, систематизовані відомості щодо основних причинних зв'язків, які містяться в знанні як понятті більш загального класу, стосовно якого інформація є підпорядкованою;
* інформація є знання, передані кимсь іншим або придбані шляхом власного дослідження або вивчення;
* інформація є знання про якусь особливу подію, випадок або про що-небудь подібне [58 , с. 16-17].

Отже, інформація є важливою формою набуття, закріплення та поширення знань. Крім того, вона виступає дієвим засобом управління, основним джерелом регулювання суспільного розвитку. Управління суспільством, галуззю народного господарства чи підприємством, як зазначають А.Б. Фельзер і М.О. Міссерман, є, з точки зору технології, процесом отримання, обробки і передачі інформації [105, с.8]. Для того, щоб процес управління був стабільним, щоб управлінський апарат діяв оперативно й результативно, наголошує А.П. Коваль, необхідне безперервне отримання, обробка і передача інформації, оскільки безперервність надходження, аналізування, доведення інформації за призначенням забезпечують постійне оновлення й поповнення відомостей про об'єкт управління [90, с.12].

Доволі розповсюдженою є думка, згідно якої поняття «інформація» виступає тотожним поняттям «значення», «відомості», «дані», «показники» тощо. У найзагальнішому значенні під поняттям «інформація» здавна розумілися відомості, що передаються людьми усним, письмовим або іншим способом (за допомогою умовних сигналів, технічних засобів тощо) [90, с.13].

З середини XX століття цей термін стає загальнонауковим поняттям, що включає обмін відомостями між людьми, людиною і автоматом, автоматом і автоматом; обмін сигналами у тваринному і рослинному світі, передачу ознак від клітини до клітини, від організму до організму; стає одним із основних понять кібернетики [96, с.504].

У наш час поняття «інформація» знайшло відбиття у численних законодавчих і нормативних документах. Їх аналіз довів, що у початковому і нині чинному варіантах Закону України «Про інформацію» визначення головного поняття різняться між собою. Якщо перша версія вказаного нормативного акту тлумачить інформацію як «документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються в суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі» [84], то в остаточній версії вона визначається як «будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді» (Закон України «Про інформацію») [84]. В іншому нормативному документі, ДСТУ 2392-94 «Інформація і документація. Терміни та визначення» поняття інформації трактується як «знання, що розглядаються в аспекті комунікації» [29, с.8].

Таким чином, можна стверджувати, що всі вищезазначені визначення інформації мають право на існування та відображають різні сфери її використання в інформаційному суспільстві.

Поняттям, що вважається базовим у системі наук документно-комунікаційного циклу та даного дослідження, є «документ». Науковці відмічають таку його особливість, як широке використання, наявність різних підходів до розуміння значення, застосування для аналізу та формулювання визначення таких критеріїв, як мета створення документа, зміст, форма, спосіб відтворення інформації, сфера побутування та інші. Однак, наголошує Н.М. Кушнаренко, «яким би не було ставлення до існуючого розмаїття визначень документа, воно є закономірним, оскільки предмет і завдання кожної дисципліни, що вивчає документи, мають свою специфіку» [59, с. 19-20].

Інтерес до теоретичних узагальнень феномену документа спостерігається ще у першій половині минулого століття та пов'язаний насамперед, з ім’ям П. Отле, якому належить як широке, так і найширше тлумачення поняття «документ». Останнє сформульовано наступним чином: документ – це «матеріалізована пам'ять людства, яка день за днем реєструє факти, ідеї, дії, почуття, мрії, що відбилися в свідомості людини» [112, с. 39]. Це, та інші визначення стали поштовхом для подальших розвідок. За тривалий час зміст поняття «документ» змінювався, набуваючи то вузького, то широкого змісту.

Вузьке значення зводилося до ділового папера, письмового посвідчення, історичного джерела. У широкому значенні документ трактується як матеріальний об'єкт, що містить інформацію для її поширення в просторі та часі. Це знайшло відображення в авторитетних довідкових виданнях того часу, а саме, «Большой Советской энциклопедии», «Українській радянській енциклопедії», в інших енциклопедичних виданнях [59, с.30].

У 60-х роках минулого століття К. Г. Мітяєвим документ тлумачиться як соціальний феномен. Його зміст фундатор документознавства розкриває через перелік і описання основних ознак, властивостей і функцій. Тому трактування документа, вказує В. В. Бездрабко, відбувається завдяки розлогому поясненню його форми, особливостей існування, внутрішньої характеристики і соціального призначення і виглядає наступним чином:

 «1) матеріальний результат окремого акту письмового (текстового), зображувального, звукового, комплексного (документальне кіно), машинного (інформаційно-логічні машини) початкового документування явищ об’єктивної дійсності і мисленневої праці людини;

2) засіб і спосіб збереження пам’яті про закарбовані в документі факти, явища, події;

3) засіб і спосіб свідчення, підтвердження, встановлення, ототожнення (ідентифікації) закріпленого в документі;

4) засіб і спосіб юридичного свідчення, зафіксованих у документі фактів завдяки законодавчо закріпленої за документами юридичної сили;

5) засіб передачі закарбованої у документі інформації у часі і просторі;

6) засіб і спосіб управлінської діяльності, її документаційного обслуговування;

7) джерело історичних свідчень. Окрім цього документ – речова пам’ятка культури і фізичний матеріальний предмет, на якому зафіксована різними способами інформація» [7, с.17].

В. В. Бездрабко відмічає три ключові для міркування К.Г. Мітяєва моменти: 1) глибоке переконання в матеріальності носія інформації і 2) його поліфункціональності, що варіюється від спільної, властивої для всіх документів функції – збереження і передачі інформації в просторі й часі та до конкретної їхньої місії, наприклад, юридичного свідчення, 3) сприйняття документа як засобу комунікації і джерела інформації. Наведений уривок праці К.Г. Мітяєва на тривалий час, вказує В.В. Бездрабко, стане об’єктом потужних звернень до нього колег. Наприклад, Р.Д. Банасюкевич і А.М. Сокова, успішно розвинуть мітяєвську тезу про спеціальну, свідому, цілеспрямовану фіксацію інформації при документуванні, яка стане основоположною для більшості термінологічних пошуків у межах документознавства, пов’язаних із визначенням значення поняття «документ» [7, с.17].

На початку 90-х років ХХ століття в СРСР практично одночасно уточнюючи смисл поняття «документ» російські вчені О. П. Коршунов та А.В. Соколов, запропонували трактувати його як матеріальний об’єкт – носій соціальної інформації. У той же час, українські дослідники С. Г. Кулешов і Г. М. Швецова-Водка, займаючись проблемами обсягу та змісту поняття «документ», на підставі вивченого, дійшли висновку, що документи – це матеріальні об’єкти, які спеціально створюються з метою зберігання в просторі та часі осмисленої соціальної інформації, створеної людиною для використання у суспільній діяльності. Виходячи з цього, документ почав розглядатися як важливе джерело інформації і засіб соціальної комунікації [59, с.29-31].

Документ є основним об'єктом праці у сфері управління. Будь-яка управлінська діяльність пов'язана з відображенням інформації в документі і будь-яке управлінське рішення обов'язково фіксується в документі.

У діловодстві документ розглядається як результат закріплення (відображення) фактів, подій, явищ об'єктивної дійсності і розумової діяльності людини будь-яким зручним способом на спеціальному матеріалі.

Розглянемо процес змістовного перетворення поняття «документ» в нормативних актах, починаючи з радянської доби. Отже, у державному стандарті ГОСТ 16487-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» документ визначено як матеріальний об’єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передачі в часі та просторі [18, с.2]. Згідно цього визначення, документ розуміється як двостороння одиниця – поєднання матеріального об'єкту з інформацією, закріпленою створеним людиною способом, причому спосіб закріплення інформації може бути будь-яким, а отже, коло документів, що відповідає цьому визначенню, достатньо широке.

Набуття Україною незалежності спонукало до розробки власної нормативної бази, в тому числі, і тієї, що стосується термінології різних галузей знання. Це знайшло відбиття у перших державних стандартах середини 90-х років. В Україні офіційно було прийнято три значення документа, зафіксовані в ДСТУ 2392-94 «Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення»; ДСТУ 3017-95 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення»; ДСТУ 2732-94 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення».

У першому нормативному акті документ означав записану інформацію, що може розглядатися як одиниця в ході здійснення інформаційної діяльності [29, с.12].

Інше значення, зафіксоване в ДСТУ 3017-95 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення» тлумачить документ як матеріальний об'єкт, що містить інформацію, закріплену створеним людиною способом для її передавання у часі та просторі [32, с.3]. Дане визначення у своїй монографії піддав критиці відомий український науковець С. Г. Кулешов, відзначивши в якості недоліку наявність на першому місці словосполучення «матеріальний об'єкт» [54, с.41].

Наступне значення закріплено в ДСТУ 2732-94 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення». Документ – це «матеріальний об'єкт, що містить у закріпленому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку і має у відповідності з чинним законодавством юридичну силу» [30, с.3].

Прийнятий за десять років новий державний стандарт з однойменною назвою, містить оновлене поняття «документ». Даний феномен визначався як інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її у часі та просторі [31, с.2]. Порівняно з усіма іншими, дане визначення має ширший обсяг, адже будучі найпізнішим, найбільшою мірою увібрало найсучасніші уявлення про документ як важливий інструмент управлінської діяльності.

Отже, аналіз нормативного закріплення понятійно-термінологічного апарату досліджуваної предметної галузі, здійснений І. Ніловою, дозволив авторці виявити проблему суперечності між встановленими законами та підзаконними актами щодо визначення низки термінів, що ускладнює їх науковий обіг та використання у практичній діяльності. Лише у двох із багатьох нормативних актів зазначені визначення співпадають. Усунення цієї колізії вбачається можливим через внесення змін до зазначених законів України шляхом прийняття нових розроблень в установленому порядку до Верховної Ради України законопроекту з уточненим формулюванням поняття документа як зафіксованої на матеріальному носієві інформації з метою її зберігання і передавання у часі та просторі [69, с. 24].

Baгoмi здобутки у дослiдженнi феномена документа i визначеннi його поняття досягнуто вiтчизняним науковцем С. Г. Кулешовим. Biн визначив документ як «запис iнформацii, що вiдповiдає характеристикам певного жанру чи номiналу, зафiксований на матерiальному нociї, основною функцiєю якого є збереження та передавання iнформацiїi у часi та просторi» [54, с. 48].

З точки зору комунiкацiйно-iнформацiйного пiдходу трактує документ Г. М. Швецова-Водка. Це особлива форма каналу передавання соцiальної iнформацiї, яка характеризується фiксацiєю iнформацiї на матерiальному (речовинному) нociї [112, с. 37].

Сучасний російський науковець Є. О. Плешкевич видiляє такi особливостi формування тepміну «документ»: по-перше, дане поняття є мiждисциплiнарним, по-друге, досить довгий час використовується в практичнiй дiяльностi для позначення конкретних об'єктiв, по-трете, виступає об'єктом правового регулювання. Виходячи iз цього, автор умовно подiляє термiнологiчний розвиток на три самостiйнi галузi: документ як об'єкт практичної дiяльностi, документ як об'єкт правового регулювання, документ як наукове поняття. На його думку тлумачення терміну «документ» отримало найбiльший розвиток у галузi практичного використання. Biн також додає, що конструювання документу як наукового поняття відбувається в межах його наукового розгляду і визначається в першу чергу тими теоретичними побудовами, які базуються на використанні цього терміну. Основними вимогами, на думку Є. О. Плешкевича, виступає його відповідність, з одного боку, логіці теоретичної побудови, а з іншого – ємності, яка здатна до широкого теоретичного узагальнення, та інваріантності стосовно його найширшого розгляду. Він визначає, що емпіричні визначення обмежені [77, с. 44-45].

Одним з важливих для даного дослідження є термін «службовий документ», який передбачає вузьке трактування: а) документ, який створила або отримала установа (чи інший суб’єкт господарювання) в процесі діяльності (ДСТУ 2732:2004) [31, с. 3]; б) інформація, яку організація або фізична особа створила, отримала та зберігає як свідчення або інформацію згідно з правовими зобов’язаннями чи в процесі виконання основної діяльності (ДСТУ 4423-1:2005) [34, с.3]. Ці визначення є повними та почасти подібними.

Сьогодні все значнішу частку документів у будь-якій організації, на підприємстві тощо починають займати документи в електронній формі. Документи не лише створюються у вигляді файлів на комп’ютерах, але й надходять в організацію у вигляді електронних образів на факс-сервер і т.п.

# Слід відзначити, що однозначного наукового розуміння електронного документа на сьогодні не сформовано. Між тим, ЕД давно вже включений у сферу практичної діяльності суспільства. Як зафіксовано у типовому проекті Закону «Про електронний документ» Межпарламентскої Асамблеї Євразійського економічного співтовариста [70 ], електронний документ може використовуватися в усіх сферах діяльності, де застосовуються програмні і технічні засоби, необхідні для створення, обробки, зберігання і приймання інформації. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [83] затвердив дефініцію електронного документа у такий спосіб – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною.

Ще один вітчизняний нормативний акт містив визначення поняття «електронний документ». Так, у п. 1.10 ст. 1 Закону України «Про платіжні системи та переказ грошей в Україні» від 5 квітня 2001 року № 2346-ІІІ, електронний документ тлумачився як документ, інформація в якому представлена у формі електронних даних, включаючи відповідні реквізити документа, в тому числі і електронний цифровий підпис, який може бути сформований, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму чи на папері [86]. На сьогодні даний пункт виключено з нової редакції закону.

Особливу увагу викликає визначення терміну «електронний документ», що вперше з’являється у стандарті, який регулює процеси створення, обробки та зберігання документів, а саме, ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» як «документ, який створюють та використовують тільки в межах комп’ютерної системи» [31 , с. 6].

Відповідно до Правил Комісії ООН з прав міжнародної торгівлі (United Nations Commission on International Trade Law – UNCITRAL) електронний документ визначається як «інформація, утворена, надіслана, отримана або збережена електронними, оптичними чи подібними засобами, включаючи електронний обмін даними, електронну пошту, телеграми чи телекопіювання» [Цит. по 87].

Заслуговує на увагу визначення поняття «електронний документ», сформульоване російськими науковцями, яке доволі точно відображає його особливості. «Це інформація, зафіксована у формі, яка вимагає застосування комп’ютера або іншої машини для її оброблення, і яка потрапляє під юридичне визначення поняття «документ» у відповідності до законодавства» [108, с.65].

Важливою проблемою термінології є надання виваженого наукового визначення терміна електронний підпис. Так, Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронний цифровий підпис» містять такі визначення електронного підпису: а) обов’язковий реквізит електронного документа, який використовується для ідентифікації автора та (або) підписувача електронного документа іншими суб’єктами електронного документообігу [83]; б) дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних, або логічно з ними пов’язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних [82]. У розглянутих національних стандартах це поняття не закріплено. У зв’язку з першим визначенням може виникнути, на думку В.О. Кудлая, хибне уявлення про сутність електронного документа. Тобто виходить, що вже існуючий електронний документ, в який не інтегрований електронний підпис, не може вважатися або електронним об’єктом, або документом в електронній формі [51].

Отже, не зважаючи на розповсюдженість електронного документа як явища, науковцями не сформульовано його дефініції, що викликає численні дискусії з цього приводу.

Надалі розглянемо наступне поняття дослідження – документообіг та його похідні.

Власне термін «документообіг» з'явився на початку минулого століття, у 1920-і роки, в працях провідних фахівців у галузі управлінської праці та діловодства З. К. Дрезен, Р. С. Майзельса, Д. Р. Покровського, П. М. Креженцева, які виробили основні положення стосовно організації документообігу (розподіл документів по виконавцям, скорочення інстанцій їх проходження, напрям порядку підписання).

У літературі 1960-х р. даний термін практично не вживався. Поняття, що позначалося їм, або ототожнювали з діловодством в цілому, або замінювали терміном «організація листування». Термін «документообіг» у ці роки позначає і рух документів, і їх об'єм (кількість), тому в нормативних документах 1960-х років увага приділяється не руху документів, а окремим технологічним операціям, що виконуються в процесі цього руху: прийому, відправці, реєстрації і т.п.

З середини 1970-х рр. поняття «документообіг» стає однозначним, чому сприяло закріплення визначення терміну в державному стандарті на термінологію. У ГОСТі 16487-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» документообіг визначається як «рух документів в організації з часу їх створення або одержання до закінчення виконання або надсилання» [18, с.21]. Подібним чином трактувався даний термін у державному стандарті України ДСТУ 2732-94. «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення», майже у незмінному вигляді він визначається і у ДСТУ 2732:2004. «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» [30; 31].

З середини 1990-х рр., традиційний документообіг став поступово здавати свої вікові позиції, поступаючись місцем документообігу електронному. Електронний документообіг – сукупність процесів створення, обробки, передачі, отримання, зберігання, використання і знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності, достовірності, у разі потреби, з підтвердженням факту отримання таких документів [16, с.87].

Електронний документообіг охоплює вільний обмін інформацією по комп'ютерних мережах. Система електронного документообігу має підтримувати роботу з усіма типами документів, що пов’язані з життєдіяльністю підприємства, забезпечуючи прозору навігацію користувачів у межах усього доступного інформаційного простору і, за необхідності, безболісно підключати до системи інші типи документів, визнаючи при цьому регламент їхньої обробки.

Наступним важливим для даного дослідження поняттям, є «діловодство». Даний термін вважається давно відомим (словникова картотека Інституту російської мови РАН фіксує вживання цього терміна з другої половини XVIII ст.). Внутрішня мовна форма цього терміна пов’язує його з поняттям «справа», і раніше визначалося як розгляд і вирішення питань (справ), що виникають у діяльності установи. Так як вирішення справ завжди пов’язане зі складанням ділових паперів та роботою з ними, діловодство визначали як сукупність робіт у сфері ділової документації [109]. Отже, первісно термін діловодство, за твердженням О.С. Белоус, трактувався як «процес вирішення (виробництва) справи» [9].

У чинному державному стандарті 2732:2004, діловодство; справочинство трактується як «сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами» [31, с.2].

Практично одночасно з терміном «діловодство» у працях фахівців вживається як синонім термін «документаційне забезпечення управління». На початку 2000-х років провідний російський фахівець в галузі управління документами В. А. Кудряєв писав, що термін «документаційне забезпечення управління» увійшов у науковий обіг понад 10 років тому [72, с.52]. Його вживання пов’язувалося із впровадженням у сферу роботи з документами обчислювальної техніки, що вказує на дещо застарілий характер терміна «діловодство».

Провідна російська дослідниця Т. В. Кузнєцова вживаючи термін «документаційне забезпечення управління», підкреслювала, що «діловодство» виступає синонімом щодо вищевказаного терміну. Під документаційним забезпеченням управління розуміється сукупність процесів зі створення і обробки всіх документів, створюваних в установі. Документаційне забезпечення управління передбачає наявність певних норм і вимог не лише до створення і оформлення документа, але й до порядку роботи з ним, обробки, руху, зберігання документа [53, с.8]. У 2002 році Т.В. Кузнєцова визначає поняття документаційного забезпечення управління більш лаконічно – як специфічний напрямок діяльності, який полягає у складанні, оформленні документів, їх обробці і зберіганні [52, с.5]

У незалежній Україні термін «документаційне забезпечення управління» не набув значного поширення у науковому обігу, а також не знайшов відповідного закріплення у нормативних актах. Лише незначна кількість авторів використовує цей термін у своїх дослідженнях і практично одиниці намагаються визначити його сутність. До них, зокрема, належить Ю.І. Палеха та В.Т. Савицький. Розроблений останнім Проект Закону України «Про документаційне забезпечення управління» містить визначення вищевказаного поняття, що трактується як «діяльність з документування та забезпечення потреб управління сукупністю документаційних, інформаційно-технологічних та кадрових ресурсів» [90, с.167].

Відносно новим в Україні, порівняно з поняттями «діловодство» та «документаційне забезпечення управління», є поняття «керування документацією», яке вперше в Україні офіційно зафіксоване у національному стандарті ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять». Відповідно до ст. 4.1.23 цього стандарту, керування документацією слід розуміти як «комплекс заходів, спрямованих на здійснювання процесів створювання та функціювання службових документів» [31, с.8]. Зазначеним стандартом також уперше введено термін «справочинство» як синонім терміна «діловодство» (ст. 3.1) [31, с.2]. Доволі розлоге визначення поняття «керування документацією» зафіксовано у Проекті Закону України «Про документаційне забезпечення управління», де зокрема, зазначено, що це «діяльність, яка в оптимальних організаційних формах, висококваліфікованим персоналом, на досконалій правовій основі шляхом ефективного використання новітніх інформаційних технологій, матеріально-технічних та фінансових ресурсів спрямовує всю сукупність систем документації упродовж їх життєвого циклу на досягнення цілей управління» [90, с.268].

Внаслідок активного освоєння зарубіжного досвіду – основних методів і принципів організації діловодства, пропонованих у руслі records management, їх адаптації до вітчизняних умов документування й функціонування документації призвело до входження до наукового обігу не лише терміну «керування документацією», «управління документацією», а й згодом – «керування документаційними процесами» [6].

Надалі доцільно висвітлити наявні підходи до трактування вказаних понять, адже не лише серед вітчизняних науковців, а й у російських фахівців сформувалися різні підходи до тлумачення та доцільності використання понять «керування документацією», «управління документацією», «керування документаційними процесами».

Слід зазначити, що до наукового вжитку термін управління документацією потрапляє у 1980-х рр. На думку А.М. Сокової, якій належить одне з перших визначень цього термінологічного словосполучення, управління документацією – «складно структурований процес, що полягає в організації точного й повного документування діяльності підприємств, створення відповідних форм документів; упровадженні механізму контролю за обсягом і якістю створюваних документів із метою упередження появи непотрібних і надлишкових; забезпеченні якісного виконання всіх доручень і завдань, спрощенні діяльності кожної організації зі створення, накопичення та використання документальних форм; надійному зберіганні та вчасній ліквідації непотрібних документів; юридичному обґрунтуванні всіх аспектів управління документацією» [97, с. 15]. Активно послуговувався терміном управління документацією і відомий російський дослідник М.В. Ларін. На його думку, управління документацією – це повноцінна управлінська функція організації, реалізація якої розповсюджується на всі стадії життєвого циклу документів (від виникнення документів – до їхнього знищення або передавання на зберігання до архіву), всі види документів і системи документації організації. Управління документацією базується на принципах економічності та ефективності і на широкому використанні нових інформаційних технологій, що забезпечують якісний менеджмент стосовно документації організації як повноцінного ресурсу управління. Тим самим підкреслюється взаємозв’язок документації та інформації в управлінні [62 ].

Цікавою є думка О.С. Белоус щодо одночасного застосування у російській практиці роботи з документами таких термінів, як діловодство, документаційне забезпечення управління, управління документацією. Вони застосовуються, зауважує дослідниця, незважаючи на розвиток систем управління, способів і методів документування, появи нових електронних технологій. Така ситуація пояснюється різним рівнем розвитку організацій, їх розміром (малі, середні, великі), організаційно-правовою формою, а також можливістю застосування нових інформаційних та комунікаційних технологій, психологічними особливостями керівників. Однак перспективним, наголошує О.С. Белоус, видається використання терміна «управління документацією», так як він відповідає міжнародній термінології і найбільш точно відображає сучасний рівень розвитку документування та організації роботи з документами [9].

Отже, аналіз довів, що пострадянському просторі ми стикаємося з одночасним використанням таких термінів, як: «управління документами» (переважно у російській практиці), «управління документацією», «керування документацією», а згодом, і «керування документаційними процесами». Як зазначає О.М. Тур, єдності в розумінні сутності цих понять немає. Попри закріплення у нормативних актах (стандартах) терміна «керування документацією», у працях сучасних науковців спостерігається паралельне його вживання з терміном «управління документацією» (йдеться, насамперед, про праці І.Є. Антоненко, В.В. Добровольської, С.Г. Кулешова, С.П. Шапошник). Така синонімія, зауважує О.М. Тур, спричинена, передусім, перекладом англомовного терміна record management у модифікованій версії ISO 15489-1:2001 «Information and documentation – Records management» – ДСТУ 4423:2005 «Інформація та документація. Керування документацією». На сьогодні спеціалісти з менеджменту елементами логіко-поняттєвого апарату своєї галузі визнають такі: операційний менеджмент – управління операційною системою, менеджмент персоналу – управління персоналом, корпоративний менеджмент – корпоративне управління та ін. Це дозволяє визнати доцільний переклад records management – управління документацією. Надалі дослідниця здійснює ретельний лінгвістичний аналіз понять «управління» та «керування», спираючись на довідкові видання. «Словник української мови» зазначає: Управління, я, сер. – 1. Дія за значенням управляти 2. Адміністративна установа або відділ якоїсь установи, організації, що відає певною галуззю господарської, наукової, військової і т. ін. діяльності. 3. Те саме, що керування 2. [95 , с. 468]. Управляти 2, яю, яєш, недок., ким, чим і без додатка. 1. Спрямовувати діяльність, роботу кого-, чого-небудь; бути на чолі когось, чогось; керувати. 2. Користуючись кермом та іншими регулюючими пристроями, спрямовувати рух, хід, роботу чогонебудь [95, с. 469.]. Керування, я, сер. 1. Дія за значенням керувати 1, 2; керівництво (у 1 знач.). 2. перев. з означ. Система або сукупність приладів, за допомогою яких керують машинами, механізмами тощо. 3. грам. Зв’язок між словами в реченні, при якому залежне слово ставиться в тому відмінкові, якого вимагає керуюче слово [95, с. 143]. Керувати, ую, Комплекс заходів, спрямованих на здійснення процесів створювання службових документів [31, 9]. уєш, недок. 1. неперех., звичайно чим. Користуючись кермом та іншими пристроями, спрямовувати рух, хід, роботу чого-небудь. 2. неперех., звичайно ким, чим. Спрямовувати діяльність кого-, чого-небудь; бути на чолі когось, чогось; давати вказівки; розпоряджатися. 3. неперех., чим, грам. Зумовлювати відповідний відмінок слова, вимагати після себе певного відмінка слова [95, с. 144]. Як бачимо, наголошує О. М. Тур, значення слова керування передусім визначається як дія за значенням керувати: користуючись кермом та іншими пристроями, спрямовувати рух, хід, роботу чого-небудь (керувати літаком, машиною, агрегатом тощо) або спрямовувати діяльність кого-, чого-небудь; бути на чолі когось, чогось; давати вказівки; розпоряджатися (у такому значенні ми вживаємо сполуки керування підприємством, установою, бо керівник – на чолі підприємства, установи). Скеровувати – основна функція у діях, що позначаються терміном керування. Однак, коли йдеться про документацію, як і, на думку О. М. Тур, про конфлікти, якість та ін., варто вживати термін управління (управління конфліктами, а не керування конфліктами; управління якістю, а не керування якістю). До речі, національний стандарт ДСТУ ISO 9001:2009 «Системи управління якістю. Вимоги» відповідає ISO 9001:2008 «Quality management systems – Requirements». О .М. Тур наголошує, що quality management українською мовою переклали як управління якістю (не керування). Автор впевнена в тому, що підсумком наукової дискусії серед лінгвістів та документознавців має бути висновок щодо правомірності вживання терміна керування документацією [101].

Надалі розглянемо підходи до визначення ще одного дискусійного поняття - «керування документаційними процесами», яке знайшло відбиття у ДСТУ 4423-1:2005. Провідна вітчизняна дослідниця В. В. Бездрабко зауважує, що воно різниться від пропонованих раніше. Якщо у чинному термінологічному стандарті у сфері діловодства й архівної справи до англомовного варіанту records management зустрічаємо україномовну версію керування документацією, то в ДСТУ 4423-1–1:2005 розробники відмовляються від буквального перекладу терміну словосполучення, мотивуючи неадекватністю віддзеркалення змісту іншомовного терміну, а також некоректністю значень лексем. Тому, замість звичного «керування документацією», підкреслює В. В. Бездрабко, маємо модифіковану версію – «керування документаційними процесами» [6]. Останнє трактується як галузь керування, що відповідає за ефективний і систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, передаванням до архіву, вилученням для знищення службових документів, охоплюючи процеси відбирання та зберігання в документальній формі свідчень, інформації про ділову діяльність [34, с. 3].

Усі форми управлінської діяльності мають достатньо ґрунтовних підстав для власного існування, оскільки вони є ланками одного спільного ланцюга – суспільного процесу, який має бути безперервним і поточним, таким, що акумулює в собі весь досвід попередньої діяльності у цій винятково важливій сфері людського буття. Однією з таких форм є документування.

Документування, яке займає вагоме місце у процесі здійснення управлінської діяльності, полягає у фіксації за встановленими правилами на паперових або магнітних носіях управлінських дій, тобто у створенні документів.

Ю. І. Палеха дає таке визначення: документування – це створення документу з використанням різних методів, способів і засобів фіксування інформації на матеріальному носії [73, с. 41].

Документування управлінської діяльності охоплює всі процеси, що відносяться до запису (фіксації) на різних носіях та оформлення за встановленими правилами інформації, необхідної для здійснення управлінських дій [12, с. 76].

Документування – це регламентований процес запису інформації на різноманітних носіях за встановленими правилами, що забезпечує її юридичну силу, та спрямований на збереження всієї документації, що стосується основних напрямів і процедур роботи органу державної влади та прийнятих рішень, протягом такого часу, допоки ця документація становить цінність [20].

Документи мають велике значення в управлінському процесі, є інструментами керування, через те що вони відображають діяльність організації, на їх основі приймаються управлінські рішення, документи є головними аргументом у спірних ситуаціях, закріплюючи права особи і виступаючи способом доказу. Управлінські документи становлять ядро документації установи. В основу управлінської діяльності будь-якої організації покладено процеси отримання інформації, її обробки, прийняття рішення, доведення його до відома виконавців, здійснення контролю, виконання та підбиття підсумків. Без упорядкованої документації неможливе ефективне управління[97, с. 5]. Отже, доречним буде надати визначення поняттю «документація», яке на думку видатного книгознавця Б. С. Боднарського в якості неологізму з’явилося в літературі з легкої руки Поля Отле. На жаль, констатує науковець, термін «документація» відразу ж, з моменту появи, не отримав належної виразності, став доволі розпливчатим і неясним, внаслідок чого його стали трактувати одночасно як у вузькому, так і широкому смислі, розуміючи під ним як сукупність дій, пов’язаних з організацією документів – документація у вузькому смислі, - так рівно і сам об’єкт таких дій, тобто самі документи в їх сукупності – документація у широкому смислі [14, с. 43].

На сьогодні у чинному стандарті з діловодства термін «документація» трактується як сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, напряму діяльності, установи чи її підрозділу [31, с.4].

Наступним завданням даного дослідження є з’ясування сутності терміну «управлінська документація», який, вказує В.Т. Савицький, навіть у першій половині 70-х років минулого століття подавався без розкриття його визначення, не був включений до видань енциклопедичного та словникового характеру. Одним з перших намагався дати визначення поняття цього терміна В. Д. Банасюкевич, сформулювавши його так: «... управлінська документація - це оформлена у відповідності з прийнятими нормами документація, яка служить засобом здійснення функцій і завдань управління» [90, с.31]. ДСТУ 2732-94, подаючи дефінітивний термін «управлінський документ», терміна «управлінська документація» не містив [30]. Натомість ДСТУ 2732:2004 визначає управлінську документацію як систему документації, що забезпечує виконання функцій управління [31, с.8].

Навіть з урахуванням розходження визначень понять, буде логічним вважати, підкреслює В. Т. Савицький, що для того, щоб належати до управлінської документації, документ повинен мати ознаки і документа, і управлінського документа. У свою чергу управлінська документація для того, щоб були повні підстави вважати її такою, поряд з ознаками управлінського документа, повинна мати і ознаки документації [90, с.31].

Таким чином, здійснивши аналіз понятійного апарату дослідження можна зробити висновок, що більшість розглянутих термінів, позначають основні, базові поняття кваліфікаційної магістерської роботи, але разом з даними [поняттями](http://ua-referat.com/%D0%9F%D0%BE%D0%BD%D1%8F%D1%82%D1%82%D1%8F) використовуються й інші поняття, що розкривають окремі специфічні сторони наукової області, що вивчається.

**1.2. Керування документаційними процесами: сутність, складові**

У наш час світове співтовариство значну увагу приділяє керуванню документаційними процесами як найважливішому елементу оперативної управлінської діяльності, впровадження в державний та комерційний сектори відповідних програм та стратегій в галузі інформації та документації. Отже, метою даного підрозділу є з’ясування сутності та складових системи керування документаційними процесами.

Під керуванням документаційними процесами (КДП) розуміється цілеспрямований процес роботи з офіційними документами, на всіх етапах їх життєвого циклу: створення, включення до системи документних ресурсів, збереження, використання в комунікаційному процесі та визначення подальшої долі (відправлення до архіву, або вилучення документа для знищення).

Необхідність переходу від діловодства до цілісного процесу керування документаційними процесами зумовлена багатоаспектною працею управлінських структур, наслідком якої є створення, упорядкування та включення до системи професійних комунікацій значної кількості різноманітних документів, що є результатом управлінської діяльності і засобом подальшого її розвитку.

Керування документаційними процесами розглядається у контексті інтенсивного використання інформаційних технологій, що забезпечують якісний менеджмент в управлінській сфері. Якщо діловодство створює та підтримує науково-технологічні основи управління, то керування документаційними процесами в межах установи виконує функції менеджменту. У зарубіжній традиції керування документаційними процесами охоплює весь життєвий цикл документа з моменту його створення, функціонування, тобто перебування в динамічному стані, до вилучення для знищення чи передавання в архів.

Дослідження засад КДП на прикладі країн, що досягли високого рівня теоретичного та методичного забезпечення організації роботи зі службовими документами (Австралії, США, Канади та Великої Британії), дозволить визначити тенденції розвитку сучасної науки і практики у цій сфері діяльності та використати зазначений досвід в організації вітчизняної технології створення та функціонування службових документів.

Необхідно підкреслити, що у різних країнах сформувалися власні позначення сфери організації роботи зі службовими документами, тому протягом даного підрозділу будуть вживатися в якості синонімічних такі терміни, як «управління документами», «управління документацією», «керування документацією»» та «керування документаційними процесами». Сематичної різниці вказані терміни не мають, однак їх різні позначення пов'язані зі специфікою перекладу з англійської на інші мови одного й того ж терміну «records management».

Проаналізуємо процес зародження системи управління документацією в США, який на переконання А.В. Савельєвої, є невипадковим фактом і пов'язаний з низкою причин.Першою причиною стало постійне зростання кількості управлінських документів і витрат, пов'язаних з їх обробкою. Ця тенденція зберігається в США до сьогоднішнього дня. За даними фахівців, тільки на початок 90-х рр. XX ст. обсяг листів, що продукував американський уряд, нараховував щорічно близько 1 млрд. аркушів. До другої причини, що сприяла початковому розвитку системи управління документацією в США, відноситься високий рівень автоматизації інформаційних процесів. Значний вплив на розвиток процесів роботи з управлінськими документами зробило й те, що в США пізніше, ніж в інших європейських державах, була створена архівна служба. Тільки в 1934 р., коли Національний архів США перетворився в спеціальну установу, відповідальну за збір та зберігання документів урядових органів, почало вирішуватися питання про знищення управлінських документів. Важливою причиною формування американської системи управління документацією стало посилення уваги до цього процесу з боку американського уряду і громадськості. Практичною реалізацією цього факту стали розробка і вдосконалення федерального законодавства, що регламентує роботу з документами [89, с. 54].

У міру формування американської громадської думки про роль документів у системі управління, здійснювалися спроби організаційно оформити і юридично закріпити як особливу функцію держави діяльність, пов'язану зі створенням, використанням і зберіганням документів. Ця діяльність стала іменуватися в США як управління документацією [89, с. 54].

Основні завдання управління документацією в США визначені в Законі «Про управління документацією». До них відносяться: збір точної і повної інформації, що стосується політичних дій і заходів федерального уряду; контроль якості документів, складених федеральним урядом, і їх кількості з метою запобігання створенню непотрібних документів; спрощення систем і процесів складання документів, а також їх зберігання та використання; забезпечення збереження і встановлення порядку розпоряджання документами [98, с. 28-30.]

Вагомий внесок у розроблення проблем теорії і технологій КДП здійснили зарубіжні вчені та практики, зокрема, представники США, Канади, Великої Британії, Австралії. На різних етапах розвитку та становлення КДП пріоритетні напрями таких досліджень час від часу змінювалися. Упродовж 1950–1960-х рр. у центрі уваги були проблеми визначення критеріїв відбору документів для архівного зберігання та вилучення їх для знищення. Теоретичні засади здійснення цих процесів базувалися на працях англійського архівознавця Г. Дженкінсона та американського архівіста  Т.Шеленберга. Їхні погляди на організацію експертизи цінності та відбір документів для архівного зберігання домінували в США, Канаді, Великій Британії, Австралії аж до середини 1990-х рр. Також у 1950–1960-х рр. у фахових виданнях та на наукових форумах активно обговорювалися питання взаємозв’язку між архівною справою й КДП, зокрема, щодо взаємодії архівістів і працівників державних установ у роботі зі службовими документами, ролі архівістів у забезпеченні належного документування діяльності урядових установ та збереженні документів (Ф. Еванс, А. Рікс, У. Ламб та ін.). Питанням організації КДП в установах присвячені праці М. Кука, Е. Ліхі, К. Камерона, М. Джонсона, Н. Келауса. Наприкінці 1960-х рр. починають розглядатися питання роботи з «машиночитаними» документами (Е. Олдрідж, М. Фішбейн, Л. Белл, Ч. Доллар, Г. Ноглер та ін.). З розвитком електронно-обчислювальної техніки та її впровадженням в службах діловодства й архівах для архівістів і службових осіб, що керують документацією, стають спільними проблеми її використання. 1970–1980-і рр. прикметні пошуком методики КДП, яка б відповідала новим інформаційним технологіям (Ч. Доллар, Е. Джонсон, Б. Каннінг, Дж. Пенн, М. Хедстром). У роботах Д. Бірмана, Ч. Доллара, М. Саттона, М. Хедстром, опублікованих у 1990-х рр., було обгрунтовано комплекс нових підходів до організації електронного діловодства, зокрема, вирішення проблем організації КДП в умовах електронного середовища, пов’язаних із визначенням аутентичності та цілісності електронного документа, технологічною модернізацією апаратного та програмного забезпечення тощо [4].

Охарактеризуємо більш детально специфічні особливості процесу управління документацією у США.

Першою є нормативно-правове регулювання цього процесу. Основні законодавчі акти, що регламентують роботу з управлінськими документами, почали розроблятися в США ще в 50-і рр. XX ст. У 1950 р. був прийнятий Закон «Про федеральні документи», згідно з яким відомства повинні були розробляти спеціальні програми управління документацією. У законі окрему увагу було приділено діяльності організації, що займається питаннями документації, тобто діяльності «Національного архіву та управління документацією». 11 грудня 1980 року був розглянутий на засіданні американського Конгресу, а після затверджений президентом США в якості федерального Закон «Про скорочення обсягу роботи з документами». Основними завданнями даного закону були скорочення обсягу роботи з паперовими документами, підвищення економії і ефективності роботи американського уряду і приватного сектора шляхом вдосконалення політики в області федеральної інформації та захисту інформації [89].

Відповідно до цього закону загальне керівництво управлінням інформаційними ресурсами в США здійснює Адміністративно-бюджетне управління - орган виконавчої влади, відповідальний за підготовку і виконання федерального бюджету США.

Другою особливістю управління документами в США стало посилення уваги до документів місцевих органів влади. У 1987 був прийнятий Закон «Про документи місцевого уряду», який визначав значення документів:

- вони містять інформацію, необхідну для сьогоднішньої діяльності;

- створюють спадкоємність з роботою установ в минулому;

- фіксують їх юридичні повноваження;

- є інформаційною базою захисту прав громадян.

Третьою особливістю є швидкий перехід державних і муніципальних органів влади США на електронний документообіг. У 1998 році був прийнятий Закон «Про ліквідацію паперового документообігу в державних органах», згідно з яким федеральні органи повинні були перейти на електронний документообіг і забезпечити доступ громадян до урядових електронних документів.

На основі цього закону були розроблені правила, які сприяли зміні роботи державних органів з управлінськими документами. Державні органи стали аналізувати документацію з позицій вимог, що пред'являються до неї законодавством, вирішувати питання про можливість заміни паперових документів електронними. У ряді випадків допускалося те, що окремі види документів могли бути тільки на паперових носіях.

Перехід на електронний документообіг позначив нову проблему в американському документознавстві та архівознавстві, яка була пов'язана з реєстрацією та зберіганням електронних документів [89, с. 55].

Четвертою особливістю управління документами в США є створення найбільш ефективної системи взаємодії державних органів щодо забезпечення інформаційної безпеки. У 2000 р. прийнятий Закон «Про електронні підписи в міжнародній і внутрішній торгівлі», який регулює загальні принципи електронної торгівлі, в тому числі, правове визнання електронних угод. Цей закон містить велику кількість норм, що регламентують застосування електронних документів та електронних підписів в державному документознавства [98].

Даний закон застосовується у тих випадках, коли електронні підписи використовуються для здійснення комерційних операцій. Це пов'язано з тим, що він закріплює правило, відповідно до якого електронні документи та підписи прирівнюються до документів і підписів в письмовій формі. Винятком є ​​обмежене число випадків, які загрожують національній безпеці

У законі визначається також принцип технологічної нейтральності. Він полягає в тому, що електронні документи можуть бути створені з використанням різних інформаційних технологій [49]. У 2002 був прийнятий Закон Сарбейнза - Окслі (Sarbanes-Oxley Act (SOA)), основною метою якого було поліпшення звітності підприємств, що користуються послугами кредитного ринку США. Головною вимогою даного акту стало створення внутрішньої системи контролю для всіх даних, що мають відношення до звітності. Серед іншого передбачається введення електронних засобів документообігу [89, с.56]

Таким чином, управління документацією в США має ряд особливостей, які дозволили державним і муніципальним органам США, а також багатьом організаціям і підприємствам ефективно організувати свою діяльність і уникнути зайвих витрат часу на роботу з документами.

Суть керування документацією в австралійській моделі чітко відображено в абревіатурі CADSS, що включає назви п'яти основних функцій із забезпечення ефективної роботи з документами: контроль (Соntrоl), доступ (Ассеss), розміщення (Disposal), зберігання (Storage), підтримка (Sustain). Важливим явищем конституювання керування документацією стало відкриття окремих (або у складі) спеціалізованих науково-освітніх інституцій. Так, ще з 1950-1970-х рр. в австралійських університетах існують спеціалізовані програми з керування документацією. Нині австралійські професійні освітні програми з КД – одні з найкращих у світі, більшість із яких доступна для дистанційного навчання [4].

КДП тривалий час було спрямовано тільки на традиційну документацію. Удосконалення прийомів роботи з електронними документами здійснювалося незалежно від КДП і мало на меті тільки підвищення ефективності обробки даних в обчислювальних центрах. З початку 1980-х рр. порушувалися питання про інтеграцію у системи КДП, що склалися, документів на нетрадиційних носіях, у тому числі електронних, для того, щоб об’єднати різні джерела документної інформації в єдину мережу, організувати документи з різними носіями на основі єдиної класифікаційної схеми, усунути дублювання документаційних потоків, уніфікувати прийоми роботи з документами. У 1980-і рр. було переглянуто концептуальні положення КДП в установі на підставі осмислення можливостей нових інформаційних технологій, інформаційного менеджменту, керування інформаційними ресурсами, що об’єднує всі носії інформації. Уніфікація та стандартизація документальних форм трансформувалася в уніфікацію інформаційних параметрів, елементів даних[1].

Перехід до системи керування документаційними процесами продиктований сучасними євроінтеграційними процесами та прагненням України стати рівноправним учасником світового інформаційного простору. Це пов’язано з міжнародним поширенням «records management», результатом якого стала розробка і широке розповсюдження в світі високого і досить уніфікованого рівня створення та функціонування офіційної документації, що закріплено у міжнародному стандарті ISO 15489 – 2001 «Information and doсumentation. Reсords management».

До витоків даної проблематики відносяться теорія та практика «records management», що одержали розповсюдження у більшості країн світу. У попередньому підрозділі було вказано, що поняття «документація» має два значення: широке (у трактовці Поля Отле) та спеціалізоване, що спрямоване на керування офіційними документами. Саме в останньому значенні це поняття розглядається у стандарті ISO 15489-2001 «Information and doсumentation. Reсords management» та у національних стандартах [22, с. 11].

Стандарт ISO 15489-2001 акумулював передовий практичний досвід ряду країн у галузі керування документаційними процесами. Під «керуванням документаційними процесами», як зазначено у стандарті, розуміють:

1) керування континуумом документів (континуум документів (Record Continuum) – це графічна і теоретична модель, що охоплює послідовний і взаємопов'язаний режим роботи з документацією від моменту проектування системи роботи з документацією, її створення і до зберігання та користування документами в архіві. Режимом роботи з документацією (Recordkeeping) називається система правил створення і зберігання документів певної сфери, починаючи від проектування системи роботи з документацією і до передачі в архів чи знищення документа;

2) забезпечення послуг у галузі керування та користування документами для задоволення потреб і захисту інтересів установи та її клієнтів;

3) створення повної, точної, достовірної, придатної для користування документації, що відображає діяльність установи;

4) керування документами як цінним майном і інформаційними ресурсами;

5) підвищення ефективності, раціоналізація керування документацією, діяльності установи шляхом правильного окреслення практичної роботи з документацією.

Відповідно до вимог стандарту ISO 15489-2001, обов’язки та права в галузі управління документацією розподіляються між всіма співробітниками, для яких створення документів є частиною їх праці, і відображаються у відповідних посадових інструкціях. Найважливішою метою визначення відповідальності, повноважень та взаємин у сфері роботи з документацією є створення і збереження системи правил щодо управління документами, яка б ураховувала не тільки внутрішні вимоги, але й вимоги зовнішніх зацікавлених осіб [104].

Стандарт набув чинності з 15 вересня 2001 р. і регламентує керування документами будь-якого формату і на будь-яких носіях, створюваних і одержуваних державними і недержавними установами у процесі їх діяльності, а також приватними особами, які зобов'язані документувати інформацію та користуватися документами.

Одними із перших, хто звернувся до теми КД в межах умовно «вітчизняного» досвіду, були російські дослідники В. Д. Банасюкевич і А. М. Сокова. Їм належить першість у науково-практичній апробації ідей «records management». Ученим удалося привернути увагу колег до закордонного досвіду керування документацією й оволодіння інформацією, до того ж, у найрізноманітніших варіаціях його існування – «records management», «gestion des documents», «Schriftgutverwaltung» та ін., що сприяло продукуванню новітніх тематичних досліджень, автором значної частки яких був тоді Всесоюзний, а нині – Всеросійський науково-дослідний інститут документознавства й архівної справи.

Затверджена наказом Головархіву СРСР «Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения» уперше у вітчизняній практиці зафіксувала визначення керування документацією як «організація роботи з документами», а документування роз’яснювалося як «створення будь-яких документів у процесі реалізації будь-яких функцій установи». Такий підхід уможливив, до певної міри, ототожнення всієї сукупності знань (теоретичних і практичних) у сфері діловодства з «records management» [8, с. 111-112].

Про доцільність вивчення «records management» дослідники наголошували ще в 1970-х рр., утім активно мусуватися дослідження з оперування документальними ресурсами, якісного продукування інформації, документального забезпечення управління розпочали з 1980-х рр. Головним поясненням цієї хронологічної мітки стала підготовка нової редакції Єдиної державної системи діловодства (ЄДСД). Одним із найпомітнішим і найавторитетнішим провідником розроблення проекту була А. М. Сокова[5, с. 103].

Своє розуміння управління документацією вона виклала в роботі «Ділова документація в сфері управління». В її уяві управління документацією полягає в:

* «організації повного і точного документування діяльності підприємств, створення відповідних форм документів;
	+ веденні механізму контролю за обсягом та якістю створюваних документів;
	+ спрощення діяльності зі створення, накопичення та використання документів;
* надійному зберіганні документації та своєчасної ліквідації непотрібних документів;
* правовому обгрунтуванні всіх аспектів управління документацією» [62, с. 154].

У цілому позиція А.М. Сокової, підкреслює М.В. Ларін, цілком логічна, вона відображає еволюцію її поглядів на діловодство і можливі шляхи його вдосконалення в теорії і на практиці. [62, с. 154]

Поняття «керування документацією» розглядалося і відомим російським дослідником М. В. Ларіним, який розмежовує поняття «справочинство», «документаційне забезпечення управління» та «керування документацією», дотримуючись думки, що «справочинство – це більш формальне поняття (регламент, правило, умова, конструкція, що суворо визначає порядок роботи з документами (наприклад, інструкція зі справочинства), а документаційне забезпечення управління – поняття іншого характеру, сутність якого полягає в забезпеченні процесу управління (зокрема прийняття рішення документованою інформацією при цьому включаючи в нього аналітичні компоненти, зв’язок управлінських функцій з документами, що їх обслуговують». Документаційне забезпечення управління – це термін, який, на думку М. Ларіна, характеризує перехідну стадію від традиційного справочинства до керування документацією [61].

У 90-ті роки поняття «керування документацією» все частіше зустрічається в наукових публікаціях, особливо в комп'ютерних виданнях, які часто використовують дослівні переклади англійських термінів. Однак лише в деяких публікаціях робиться спроба зрозуміти зміст цього місткого поняття, його значення для документознавства як наукової дисципліни і для практичного застосування даного терміна. Доречно навести визначення, підготовлене термінологічної групою Міжнародної ради архівів: «під керуванням документацією розуміється область загального адміністративного управління, спрямована на економне і ефективне створення, використання і зберігання документів протягом їх життєвого циклу» [62, с. 155].

В усіх країнах з високим рівнем розвитку економіки із середини 1990-х рр. приділяється значна увага методам керування документованою інформацією з огляду на зростання її значущості як економічного чинника та засобу правового регулювання. Україна не залишилися осторонь цих процесів. У її інформаційній інфраструктурі відбуваються суттєві зміни, зумовлені інтеграцією України до світового інформаційного простору, впровадженням прогресивних інформаційних технологій (нових носіїв інформації, способів запису даних, відтворення, зберігання та пошуку інформації), автоматизацією канцелярської праці, що вплинуло на характер документів та діловодства в цілому.

Одночасно спостерігається певне відставання вітчизняної теоретичної та методичної бази від потреб сучасної організації роботи зі службовими документами, однією з причин якого виступає відсутність систематичного вивчення зарубіжного досвіду та його творчого застосування у практиці діловодства України.

Особливим етапом в розвитку Українського КД стали 1990 - 2000-і роки. Розпад Радянського Союзу прямо й опосередковано зруйнував радянську модель організації та функціонування науки. За нових обставин відбувається потужний розвиток документознавства як наукової та навчальної дисципліни. Створюються та розповсюджуються формальні структури, зокрема науково-дослідницькі центри (інститути, лабораторії, кабінети та ін.), фахова періодика, формується система відповідної освіти. Термінологічні зміни, що відбуваються з означенням практичної сфери документознавства, виявилися достатньо показовими для увиразнення особливостей побутування та розвитку науки [6].

Серед причин актуалізації діловодної проблематики у другій половині ХХ ст. називаються: 1) ускладнення управлінських функцій; 2) упровадження електронно-обчислювальної техніки в усі сфери людської діяльності; 3) необхідність раціональної організації діловодства в установі із метою економії робочого часу, ефективності реалізації управлінських завдань і рішень; 4) успішне комбінування різних напрямів роботи з документами [56, с. 96]. Багатоплановість виявів діловодства провокувала його дослідників всебічно вивчати організацію роботи з документами.

Упровадженню в Україні системи керування документаційними процесами сприяв національний стандарт ДСТУ 4423-2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процессами», підготовлений на основі міжнародного стандарту ISO 15489-2001 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами». Стандарт розроблено Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства (УНДІАСД) Державного комітету архівів України. Його розробники – кандидати історичних наук І.Є. Антоненко, О.М. Загорецька та доктор історичних наук, професор С.Г. Кулєшов (керівник розроблення) [34-35].

Стандарт був схвалений та набув чинності згідно з наказом Держспоживстандарту України № 345 від 2 грудня 2005 р. Він відповідає стандарту ISO 15489-2001 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами» та має національні відхили.

Традиційна модель організації роботи з документами в Україні передбачає дотримання в межах конкретної галузі та підпорядкованих їй установ та організацій принципу диференціації систем документації відповідно до функцій управління як у конкретній виробничій діяльності, так і в загальному адмініструванні. У загальних системах документації знаходять своє відбиття найважливіші функції управління: планування, організація, контроль, облік, аналіз. Більш конкретизовані управлінські рішення потребують використання специфічних документних форм, які засвідчують функціональне призначення або галузеву належність документа.

В Україні у сфері керування документаційними процесами, зауважує В.В. Добровольська, існує «велика кількість невирішених проблем науково-технічного, соціально-економічного, правового, техніко-технологічного, соціального, кадрового, етичного характеру. Необхідність удосконалення процесів створення та функціонування службової документації в Україні в умовах входження українського суспільства в глобальне інформаційне середовище суттєво посилюється, воно стає можливим за рахунок розроблення теоретичного підґрунтя керування документацією у різних сферах людської діяльності»[24, с. 1].

Керування документацією як функція менеджменту здійснюється в організаціях в умовах процесу прийняття рішень по досягненню обраної мети. Саме тому управління документацією тісно пов'язане з проблемами менеджменту, організаційними структурами, питаннями проектування інформаційних систем управління, їх впровадження і експлуатації, з автоматизацією управлінських процедур і процесів.

Сучасні дослідження з менеджменту організацій показують величезне значення раціональної обробки інформації для досягнення стратегічних і оперативних цілей. Глобалізація світових економічних, соціальних та інформаційних процесів прямо впливає на якість управління. Методи рішення задач управління в організаціях на тлі сучасних геополітичних реалій і з урахуванням розвитку інформаційного суспільства відображені в ряді великих монографічних досліджень і статтях, сучасних підручниках вітчизняних і західних фахівців [62].

Зв'язок інформаційного менеджменту та керування документацією полягає в наступному. Одним з основних інформаційних джерел в організації є справи і документи, пов'язані з діяльністю організації. Система документаційного забезпечення управління організацією піддається величезному тиску з боку нових інформаційних технологій. Тиск виражається в необхідності перегляду синтаксичної, семантичної та прагматичної сутності документа та проведенні структурно-функціональних перетворень самої системи документаційного забезпечення управління організацій. Складність посилюється необхідністю еволюційного перетворення традиційної методики роботи з документами в систему, орієнтовану на нові інформаційні технології.

Інформаційний менеджмент в організації виконує стратегічні, оперативні та адміністративні задачі. До стратегічних задач відносяться: створення інформаційної інфраструктури організації і управління інформаційними технологіями. Оперативні та адміністративні задачі носять більш вузький і підпорядкований характер.

Головним завданням інформаційного менеджменту є інформаційна підтримка основної діяльності організації. Завдання інформаційного менеджменту під цим кутом зору слід бачити в тому, щоб інтегрувати створені співробітниками індивідуальні інформаційні структури системи (документи, справи, технології) на основі об'єднуючої програми пошуку і на базі пропозицій через Інтернет і відповідного маркетингу використовуваних інформаційних ресурсів [61].

Необхідність забезпечення ефективної документної діяльності, систематичне використання документної інформації в управлінні організаціями формує комплекс проблем, вирішення яких становить сутність керування документацією. Елементи керування документацією базуються на повному життєвому циклі документів:

1. Створення документів, що охоплює встановлення переліку використовуваних документів, їх назв і функціонального призначення, проектування форм документів, контроль за їхнім використанням, застосування сучасних інформаційних технологій для створення документів;

2. Зберігання і використання документної інформації, що охоплює формування справ, створення файлів і систем пошуку документів та інформації, розвиток систем передавання інформації, телекомунікацій, копіювання і тиражування документів, створення центрів зберігання документів чи адміністративних архівів;

3. Передавання документів на постійне (державне) зберігання, що охоплює створення переліків документів з термінами зберігання, оцінку документів, ідентифікацію та опис кожного документа і комплексів документів;

4. Управління архівами, що охоплює проектування і побудову архівосховищ, вдосконалення методів консервування і реставрування, систематизацію та опис архівних фондів, доступ до документів, складання довідкових матеріалів, поширення в суспільстві інформації про архіви.

Формування системи керування документацією передбачає розроблення її концепції, надання логіки її побудові і моделювання предметного втілення [47, с. 88-89].

Специфічним для сфери КД є поняття «передавання», що застосовують у двох значеннях: а) передавання службових документів як зміна права контролю й власності щодо них та відповідальності службових осіб стосовно дій з ними; б) передавання як фізичне переміщення службових документів з одного місця до іншого. Ці поняття доцільно унормувати у вітчизняній лексиці сфери створення та функціонування службових документів [4, с. 7].На всіх етапах розвитку КД проблемні питання цієї сфери діяльності вирішували національні та міжнародні фахові організації архівістів і спеціалістів з документації.

Загалом нині КДП стало складовою інформаційного менеджменту і означає підхід до організації роботи зі службовими документами як до найважливішої частини загального інформаційного ресурсу установи з використанням новітніх інформаційних технологій відповідно до вимог чинного законодавства.

Пріоритетними напрямами можливого використання світового досвіду з КДП у практиці служб діловодства та архівних установ України з огляду на інтеграцію країни до світового інформаційного простору є такі заходи:

– гармонізація вітчизняної терміносистеми, що використовується у сфері створення та функціонування службових документів, з міжнародними нормативними документами;

– застосування на постійній основі методів загального та інформаційного менеджменту щодо організації роботи зі службовими документами в установах;

– розроблення та прийняття загальнонаціонального нормативно-правового акта з питань організації роботи зі службовими документами, який би визначав засади державної політики в цій сфері, відповідальність за документування діяльності в установах всіх форм власності, уможливив би уніфікацію вимог до програмних, технологічних та технічних засобів, що застосовують в процесах електронного документування та документообігу;

– впровадження методики проведення наукових досліджень у сфері КД, запропонованої австралійськими архівістами;

– застосування системного підходу до організації роботи зі службовими документами, який передбачає співпрацю (кооперацію) документознавців, фахівців архівної справи та інформаційних технологій;

– вивчення досвіду застосування нових організаційних рішень у роботі зі службовими документами (зокрема, аутсорсінгу) для можливого впровадження у вітчизняну практику;

– застосування результатів теоретичних і практичних досліджень зарубіжних фахівців для збагачення вітчизняної теорії діловодства, для методичного забезпечення електронного діловодства в установах України;

– державна підтримка участі українських документознавців та архівістів у вирішенні на міжнародному рівні теоретичних і практичних проблем функціонування й збереження службових документів в умовах інформаційного суспільства [4, с. 17].

Отже, розвиток КД показує, що вирішення проблем організації роботи з документами набуло міжнародного характеру і стало складовою сучасного інформаційного суспільства. Пошуки законодавчого, науково-методичного, нормативного забезпечення функціонування сучасних документів потребує спільних зусиль фахівців різних країн. Керування документаційними процесами ґрунтується на принципах економічності і ефективності і на широкому використанні нових інформаційних технологій, що забезпечують якісний менеджмент стосовно документації організації як повноцінному ресурсу управління. Тим самим підкреслюється взаємозв'язок документації та інформації в управлінні.

**1.3. Технології керування документаційними процесами**

У сучасних умовах для підвищення ефективності управління необхідно удосконалювання роботи з документами, оскільки будь-яке управлінське рішення завжди базується на інформації, на службовому документі.
Організація роботи з документами впливає на якість роботи аппарату управління, організацію і культуру праці управлінських працівників. Від того, наскільки професійно ведеться документація, залежить успіх управлінської діяльності в цілому. На жаль, багато керівників підприємств, працівники, відповідальні за документаційне забезпечення управління, не знайомі з основами сучасного діловодства, а тим більше – з тонкощами ведення документації.

Разом з тим, правильне складання та оформлення документів згідно з новими нормативами найважливіший обов'язок працівників діловодних служб. Робота з документами повинна мати настільки відпрацьований порядок, щоб працівники не відволікалися від головних виробничих цілей підприємства.

Невпорядкованість управлінських процесів і залежних від них систем документообігу залишається, як зазначає Т. В. Кузнєцова, основною причиною неефективного впровадження сучасних технологій. Особливо це очевидне при автоматизації руху документів: передаванні їх від одного виконавця до іншого, погодженні, накладанні резолюцій, роботі з архівом тощо. Зазначене визначає певний рівень культури роботи з документами, які створила або отримала установа в процесі своєї діяльності [52, с. 38].

Грамотне і комплексне використання комп'ютерних та інформаційних технологій надає всім працівникам компаній можливість ефективніше розподіляти свій час, швидше реалізовувати поставлені завдання і цілі.

Сфера професійної діяльності інформаційного фахівця є сукупність інформаційних ресурсів, інформаційної інфраструктури, суб’єктів, які здійснюють збирання, формування, розповсюдження і використання інформації, а також системи регулювання суспільних відносин, які при цьому виникають.

Виходячи з усього вище зазначеного, сучасні технології в керуванні документаційними процесами повинні відповідати таким вимогам:

– забезпечувати високий рівень розчленування усього процесу опрацювання інформації на етапи, операції, дії;

– включати весь набір елементів, необхідних для досягнення поставленої мети;

– мати регулярний характер. Етапи, дії, операції технологічного процесу можуть бути стандартизовані й уніфіковані, що надає можливість більш ефективно здійснювати цілеспрямоване управління інформаційними процесами;

– доцільність впровадження технічних засобів;

– можливість придбання технічних засобів у певні терміни;

– наявність придатних приміщень;

– можливість підготовки чи залучення спеціалістів до обслуговування техніки і її ремонту[43].

Новітні технології у керуванні документаційними процесами включають багато компонентів, тому доцільно зупинитися на наступних чотирьох, і докладніше їх охарактеризувати з точки зору сучасності:

1. Культура організування роботи з документами. Дотримання основних принципів роботи.

Культура організації роботи керування документацією представляє собою комплекс найефективніших засобів, форм і методів виконання робіт, пов'язаних з обробкою і рухом готових документів, включаючи отримання документів, що надійшли ззовні до системи, їх розподіл, реєстрацію і доставку виконавцям, переміщення всередині організації, захист від несанкціонованого доступу, зберігання та користування ними у поточній діяльності установи, передавання до архіву.

Завданням культури організування роботи зі службовими документами є:

* встановлення раціональної послідовності руху й опрацювання документованої інформації;
	+ досягнення максимальної оперативності, яка б забезпечувала швидке проходження документа від моменту складання чи одержання до виконання;
	+ розроблення схем проходження основних видів документації , включаючи отримання й розгляд вхідних документів, проходження внутрішніх документів у процесі їх обробки;
* забезпечення зберігання службових документів та користування ними у поточній діяльності установи виконавцями;
* врахування новітніх інформаційних  технологій  документаційного забезпечення управління (ДЗУ).

Впровадження комп'ютерних технологій у діловодні процеси вимагає від фахівця досконалих знань не тільки в галузі автоматизації, а й у теорії та практиці менеджменту. Чітко організовану технологію процесу управління, його культуру можна подати у вигляді набору послідовних управлінських процедур та методів їх вирішення.

Процес організації виконання управлінського рішення складається з:

а) процедур розподілу завдань між працівниками (врахування їх реальних можливостей, рівня кваліфікації, компетентності, ступеня завантаженості кожного працівника), методу доведення (загальна постановка завдання, доведення орієнтовної схеми виконання, її жорстка регламентація);

б) визначення способу доведення (переконання, прохання, застосування тих чи інших стимулів, розширення кола інформації);

в) делегування повноважень (визначення обов'язків, які необхідно делегувати, та вимог до їх виконання, вибір конкретного виконавця) [11, с. 63‑64].

Основи ефективного контролю мають бути закладені вже на етапі розробки управлінських рішень, визначення виду того чи іншого організаційно-розпорядчого документа, підготовки реєстраційної контрольної картки.

Готуючи документи, що фіксують управлінські рішення (протоколи нарад, накази, розпорядження), необхідно звернути увагу на те, наскільки чітко визначено мету, на досягнення якої спрямоване рішення, чи є конкретні показники, за якими можна оцінити ступінь досягнення мети, чи досить зрозумілі вони та показники їх досягнення для виконавців.

Більшість зазначених управлінських процедур потребують відповідного їх оформлення, виконання необхідних діловодних операцій документаційного забезпечення менеджменту, тобто супроводження управлінських функцій певними видами документів та чіткої організації їх пересування. У більшості випадків, що особливо важливо для державних організацій, всі ділові процедури мають розроблятися з обов'язковим документаційним супроводом [17, с. 71].

Культура роботи зі службовими документами має будуватися на дотриманні певних принципів, а саме: ділової необхідності, однократної реєстрації і децентралізації відповідальності, а також принципу паралельності.

Підвищення рівня культури керування документацією можна досягти шляхом вдосконалення організації праці управлінців, розширення кола питань, що вирішуються ними завдяки впровадженню комп'ютерного способу обліку і оперативного пошуку документної інформації.

1. Культура керування документацією має передбачати забезпечення кожного підрозділу достовірною документною інформацією в заданий термін та її необхідне опрацювання, а досконала організація роботи з документацією – забезпечувати створення відповідних обґрунтованих схем документно-інформаційних зв'язків і усувати стихійне формування структури інформаційних потоків в установі [47, с. 81-82].

2. Побудова електронної канцелярії

Основною проблемою традиційної технології керування документацією є практична неможливість централізовано відслідковувати рух документів у реальному масштабі часу. Технологічними інструментами роботи з електронними документами мають бути сучасні електронно-обчислювальні засоби, ПК, встановлені на робочих місцях і з'єднані в єдину мережу. Якщо комп'ютерна мережа охоплюватиме всі робочі місця персоналу, який працює з документами (як у канцелярії, так і в інших структурних підрозділах організації), з'являється можливість використовувати її для переміщення документів і централізовано через канцелярію відслідковувати весь хід процесу роботи з ними. Впровадження електронної автоматизованої канцелярії означає комплексне використання сучасних технічних засобів, автоматизації процедур і функцій документаційного забезпечення управління, включаючи створення і обробку текстів, їх редагування, збереження і пошук, а також передачу документної інформації каналами електрозв'язку як всередині організації, так і за її межі. Сюди ж входить інформаційне обслуговування персоналу, використання засобів програмної підтримки процесів підготовки й прийняття рішень, розробка вивірених підходів до їх виконання й контролю[94, с. 37].

Для першого етапу впровадження електронної канцелярії характерна орієнтація на автоматизацію часто повторюваних операцій, що виконуються персоналом органу діловодства.

Характерним прикладом таких операцій є документування. Підвищенню рівня культури документування можуть сприяти як спеціальні пристрої обробки текстів та організаційні програми, що дають можливість швидко створювати, виправляти і редагувати різні документи з зазначенням виправленого, так і використання певних шаблонів при підготовці текстів документів. Для створення нового тексту виконавець повинен заповнити електронну картку проекту документа, визначити найбільш вдалий текстовий шаблон, ввести короткий зміст тексту (після чого й активізується текстовий редактор з обраним шаблоном). У процесі роздрукування тексту кожна сторінка документа маркується штрих-кодом, який містить інформацію про вихідний номер, час і дату створення документа та порядковий номер сторінки [10, с. 56-57].

У процесі редагування, погодження чи затвердження проекту документа може створюватись нова версія з відповідним штрих-кодом, що дасть можливість повернутись у разі потреби до попередніх версій. Після реєстрації документа необхідна інформація з електронної його копії переноситься на реєстраційну контрольну картку.

На другому етапі розвитку автоматизованої канцелярії окремі організаційні пристрої з'єднуються за допомогою внутрішніх ліній зв'язку в єдину мережу. Це дає змогу здійснювати ряд додаткових функцій: автоматичний зв'язок між робочими місцями, спільну роботу над проектом документа чи його виконанням, автоматизований контроль за його рухом тощо.

Третій етап розвитку електронної канцелярії пов'язується зі створенням на основі комп'ютерної техніки автоматизованих робочих місць (АРМ), які за допомогою комунікаційних засобів об'єднані в єдину систему з доступом до всіх обчислювальних ресурсів установи, її баз даних, а також до зовнішніх джерел інформації. Це дає можливість значно прискорити інформаційний обмін між користувачами мережі та автоматизувати традиційні операції щодо управління документацієюта іншою інформацією через канали зв'язку.

До основних компонентів програмного забезпечення електронної канцелярії відносяться текстові редактори (текстові процесори), що дозволяють розв'язати проблеми обробки тексту документа, та табличні процесори. Об'єднання систем локальної мережі та електронної пошти для обміну інформацією між користувачами ПК як всередині організації, так і в зовнішній мережі дає можливість реалізувати функцію інформаційного обміну, яка була властива лише системі телефонного і поштово-телеграфного зв'язку. Використання систем розробки баз даних (створення своєрідних електронних картотек обліку), а також застосування електронних таблиць дає змогу виконувати різноманітні, іноді дуже складні операції.

Таким чином, у роботі сучасної електронної канцелярії можна виділити такі основні види роботи з документами:

1. Робота з власне документами, точніше, з файлами документів на машинних носіях (введення, редагування тощо). Існує велика кількість програмних засобів, які дозволяють готувати текстові, табличні, графічні, мультимедійні та інші документи.

2. Управління документами (document management). Передбачається, що кожний документ може характеризуватись складною сукупністю структурованих даних. Системи управління мають забезпечувати їх ефективне зберігання і обробку.

3. Пересилання документів (e-mail). Пересилання документів і супроводжувальної інформації для роботи з ними інших користувачів комп'ютерної мережі можуть забезпечувати як найпростіші системи електронної пошти, так і розвинуті організаційні системи, які дають змогу, наприклад, пов'язувати з документами специфічні набори реквізитів і маршрути руху.

4. Групова робота над документами (groupware). Група користувачів мережі може паралельно працювати над спільними документами, використовуючи певні системи, що забезпечують оперативне відслідковування всіх змін і версій.

5. Управління потоком робіт (workflow). Автоматизація складних багатокрокових алгоритмів роботи з документами в організації. Кожний тип документа при цьому може мати специфічні алгоритми обробки і маршрути руху.

Перелічені види робіт можуть здійснюватись за допомогою спеціалізованих пакетів. Одним з таких пакетів є офісна система Microsoft Office. Всі програмні продукти цієї системи не тільки уніфікуються, а й інтегруються між собою, що дає змогу в межах вирішення ділової проблеми здійснювати інформаційний обмін незалежно від типу документа [10, с. 86‑87].

Практичне впровадження електронної канцелярії має бути спрямоване на зміну стилю і методів роботи, перегляд і перерозподіл функцій персоналу органу діловодства, що сприяє підвищенню рівня культури документообігу при виконанні операцій документаційного забезпечення управління та зростанню продуктивності управлінської праці.

Використання комп'ютерної техніки в електронній канцелярії не виключає, а навпаки, підсилює роль засобів організаційної техніки, розроблених на основі новітніх досягнень електроніки, таких як: сканувальні пристрої, факс-модемні плати, копіювальні багатофункціональні машини, факсимільні апарати, слайди-принтери та ін [74, с. 68].

3. Створення електронного архіву

Корпоративний електронний архів можна визначити як комплекс апаратно-програмних засобів і технологій, що використовуються для створення архіву документів в електронній формі.

Метою створення електронного архіву є забезпечення оперативного і повноцінного доступу до всіх документів, які зберігаються і надходять до системи управління відповідно до наданих прав. Для цього необхідно вирішити два основні завдання: введення в ПК масиву наявних у архіві документів і забезпечення можливості в потрібний час та в зручній формі оперативного повнотекстового доступу до їх електронних копій.

Інформатизацію архівної справи треба робити, застосовуючи такі принципи:

1) спадковість автоматизованих архівних технологій відносно традиційних;

2) спадковість розвитку самих архівних технологій;

3) системність і реалізація автоматизованих архівних технологій на рівні архіву;

4) внутрішньогалузева уніфікація з метою інтеграції в єдину систему інформаційних ресурсів.

Зазначені принципи побудови архіву вимагають дотримання чинних міжнародних, національних і галузевих стандартів роботи з документами, уніфікації програмного забезпечення та форматів подання даних. Багатообіцяючим і цікавим сектором ринку промислових інформаційних систем в цьому плані може бути система PDM (Product Data Management) — система управління даними про виробничі процеси [37, с. 94].

Основними функціями корпоративного електронного архіву мають стати:

* + сканування; розпізнавання і коригування помилок;
	+ створення та міграція електронних документів та образів; індексування документів;
	+ оперативний пошук і відображення документів; аналіз їх руху;
	+ управління функціонуванням усієї системи і т. ін.

Для реалізації цих функцій у корпоративному електронному архіві потрібно створити відповідні підсистеми введення, зберігання, індексування, пошуку і відображення інформації, аналізу, управління потоками, адміністрування і науково-технічного супроводження.

Створення останнім часом архівів інформаційних матеріалів у цифровій формі призвело до появи ряду проблем, що вимагають свого вирішення найближчім часом, а саме: створення надійних носіїв зі стабільними характеристиками для довгострокового зберігання цифрової інформації, розроблення і впровадження спеціальних форматів для запису інформації, яка підлягає довготривалому зберіганню, розроблення спеціальних оптичних пристроїв зчитування інформації [37, с. 112-114].

Під час використання архівної інформації у цифровому вигляді виникає також необхідність розробляти і використовувати спеціальні засоби для унеможливлення змін записів інформації, зберігати не тільки носії, а й пристрій запису інформації на них, а також програмне забезпечення, що реалізує подання інформації у формі, прийнятній для сприйняття.

4. Структура інформаційних технологій.

Сучасна інформаційна культура керування документацією має ґрунтуватися на умінні комплексно використовувати різні види інформаційних технологій. Головним у переході до інформаційної культури має бути не стільки придбання сучасних комп'ютерів, скільки впорядкування існуючих технологічних етапів документаційного забезпечення управлінських процесів, удосконалення керування документацією. Зазначене потребує:

1) розв'язання проблеми створення єдиних для всіх правил організації керування документацією в установах;

2) опрацювання типових рекомендацій, відповідно до яких мають укладатися тексти, оформлюватися і погоджуватися службові документи;

3) створення певної системи контролю за виконанням службових документів.

Практика свідчить, що залишилося ще чимало керівників і спеціалістів, які на роботу з документами витрачають 60 – 80% робочого часу. Саме у цих службовців спостерігається низька оперативність у проходженні документації, надмірно велика кількість документів і зайвих показників у них, недостатній рівень раціоналізації та стандартизації в їх підготовці й опрацюванні.

Як уже зазначалося, інформаційні технології припускають наявність об'єкта впливу, тобто цілеспрямованої зміни якої-небудь властивості об'єкта і методів її перетворення. Конкретне втілення інформаційних технологій має виражатися насамперед у виборі і реалізації методів перетворення, тобто впровадженні певної системи засобів і способів їх використання. У цьому відношенні реалізація конкретної інформаційної технології в діловодстві має припускати наявність:

1) відповідних технічних засобів, що забезпечують процеси перетворення паперового документа в його електронну версію;

2) системи засобів управління технологічним комплексом (для обчислювальної техніки це наявність програмних засобів);

3) засобів організаційно-методичного забезпечення, що поєднують реалізацію всіх дій технічних засобів і персоналу в єдиний технологічний ланцюг відповідно до призначення конкретного інформаційного процесу в межах документаційного забезпечення визначеної функції управлінської діяльності.

З цією метою на базі галузевих автоматизованих комп'ютерно-інформатизаційних систем (АКІС) створені і функціонують автоматизовані інформаційні системи управлінського призначення (АІСУП), що реалізують також і функції керування документацією [64, с. 143-144].

За ручного опрацювання співробітники часто фізично не в змозі проконтролювати правильність оформлення документів, що призводить до порушення законності їх створення. Сучасна ж машинна обробка документів проводиться таким чином, щоб не було «порожньої» інформації. Зазначені автоматизовані системи не дають можливості неправильно оформленому документу пройти машинний контроль і в разі потреби машина інформує виконавця про недоліки у створенні документа. Таким чином, вже сама технологія електронного діловодства в змозі забезпечити новий, більш високий рівень культури діловодства.

До підсистем, що можуть бути використані в єдиній системі управління документами належать: системи обробки зображень документів, системи оптичного розпізнавання символів, системи управління документами та програмне забезпечення робочих груп [94, с. 37].

Так, системи обробки зображень документів призначені для введення, обробки, зберігання і пошуку графічних образів документів з паперовим носієм. Вони застосовуються в організаціях з великим обсягом документообігу. Технічне забезпечення цих систем — це високошвидкісні сканери та документні контролери, які виконують швидку і високоефективну компресію і декомпресію документів, та бібліотеки-автомати на базі оптичних нагромаджувачів з автоматичним поданням дисків. Комп'ютерні зразки документів, що знаходяться на сервері зображень, можна проглядати на робочих станціях-клієнтах.

Системи оптичного розпізнавання символів дають можливість отримувати електронні копії документів з друкованих аркушів чи з документів, надісланих факсом. Для підвищення точності розпізнання тексту системи мають провадити ряд перевірок підсумкового документа, наприклад здійснювати частотний аналіз і порівнювати частоту появи певного символу в тексті з частотою його появи мовою оригіналу, а також знаходити неправильне розташування символів, виходячи з правил орфографії.

Системи управління документами призначені для автоматизації пошуку і управління електронними документами різних форматів, у тому числі і зображеннями документів. Сучасні системи керування документами дають можливість:

1) виконувати індексування документів;

2) вести повнотекстовий пошук за ключовими словами;

3) управляти конфігурацією документів з встановленням взаємозв'язків між окремими структурними компонентами;

4) ансамблювати документ, тобто об'єднувати всі частини складного документа для подальшого відображення на екрані;

5) організовувати доступ до документа незалежно від місця його зберігання;

6) управляти документами за допомогою ключових компонентів (найменувань розділів), здійснювати багаторівневий захист даних, шо відкриває доступ до документа лише окремим користувачам або ж встановлює обмежений доступ, наприклад «лише для сканування»;

7) проводити адміністрування обліку і архівування, організацію видачі та повернення документів, вести контроль за наявними версіями та їх розсиланням [74, с. 103-104].

Програмне забезпечення робочих груп призначене для організацій, працівникам яких за характером своєї діяльності необхідний постійний обмін документами з виконанням завдань збереження, перегляду і сумісного використання. Основними функціями програмного забезпечення таких груп можуть бути:

* електронна пошта;
	+ підтримка відеоконференцій (нарад);
	+ управління зображеннями документів;
	+ маршрутизація та календарне планування документних потоків.

Системи автоматизації діловодних процесів призначені для створення прикладних систем колективної обробки документів у процесі виконання конкретних бізнес-процесів. Документальні потоки в установі мають бути пристосовані до існуючих бізнес-процесів і регламенту їх взаємодії.

Стратегічним завданням для установи є проблема вибору такої комплексної автоматизованої системи управління документаційним забезпеченням, що здатна створювати, зберігати, здійснювати пошук, редагувати і розсилати документи. Проблема тут полягає в тому, що лише небагато програм даної категорії наближаються до того рівня, на якому всі перелічені функції забезпечуються одночасно.

Програми керування складною документацією мають бути з більшими можливостями, ніж системи підготовки звичайних документів. Користувачам потрібні такі засоби для створення різноманітних типів документів і відповідно така система управління документами, яка була б здатна працювати з різними типами файлів [66].

Отже, сучасний темп суспільного життя практично визначив інтенсивність потоків документної інформації, її мобільність, надлишок і водночас недостатність. Постійне збільшення кількості інформації, необхідної для прийняття правильного управлінського рішення, призводить до того, що традиційні методи роботи з документами стають нерентабельними. Так, за статистичними даними, 15% паперових документів губляться, а для їх пошуку працівники витрачають близько 30% свого часу. Автоматизація документообігу дозволяє збільшити продуктивність праці співробітників на 25—50%, більш ніж на 75% зменшити час на обробку документів і на 80% знизити витрати на площі для зберігання документів [74].

Впровадження інформаційних технологій ініціювало дискусії та дослідження концепції електронного документа, його відмінностей та особливостей порівняно з традиційним документом на паперовому носії. Так, деякі фахівці вважають, що електронний документ може бути доказом дій або взаємодії та містити інформацію про їх зміст. Інші вважають, що він має бути відомий своїми метаданими та даними, пов'язаними з іншими даними, тобто з інформацією, яка визначає його соціальну визначеність та розуміння.

Таким чином, в процесі керування документаційним процесами необхідним є своєчасне отримання, контроль за їхнім виконанням, надійне зберігання і захист від несанкціонованого доступу. Редокументування, орієнтоване на вимоги технологій розроблення, дає можливість здійснювати цілеспрямоване керування документацією, що дає змогу уникнути зайвих витрат, які зараз необхідні для створення відповідної документації.

**Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**2.1. Аналіз стану керування документаційними процесами у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області**

Аналіз керування документаційними процесами в зарубіжних країнах засвідчує, що ця сфера стрімко розвивається, вдосконалюється законодавчо-нормативна база; впроваджуються новітні інформаційні технології роботи з документами. Керування документаційними процесами розглядається не як сфера діловодства, а як сфера менеджменту, тобто стратегічне, передбачене на перспективу, раціональне, ефективне, керування інформаційними ресурсами. Здобутки зарубіжних країн у сфері організації роботи з документами варто застосувати для розвитку та вдосконалення керування документаційними процесами в Україні, у тому числі з урахуванням їх напрацювань у сфері стандартизації [41].

Система державного управління в Україні висуває високі вимоги до працівників управлінського апарату через те, що всі вони без винятку, працюють із документами та інформаційними базами, що потребує професійних умінь і підготовки з процесів документування управлінської інформації. У зв’язку з цим набуває актуальності і особливого значення дослідження питань, повязаних з системою керування документаційними процесами.

Для висвітлення практичних аспектів дослідження, доцільно розглянути стан керування документаційними процесами на прикладі діяльності Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області.

Кадієвський міський відділ державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській области (далі – відділ) є органом державної виконавчої служби, який входить до системи органів Міністерства юстиції України, є структурним підрозділом та підпорядковується Головному територіальному управлінню юстиції у Луганській області (далі – головне територіальне управління юстиції) через Управління державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області (далі – Управління).

Відділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами та дорученнями Президента України, актами Кабінету міністрів України, дорученнями Премєр-міністра України, наказами Міністерства юстиції України, дорученнями Міністра юстиції України, його заступників, директора департаменту, наказами головного територіального управління юстиції, а також Положенням.

Основними завданнями Відділу є:

- реалізація державної політики у сфері примусового виконання рішень судів та інших органів (посадових осіб);

- підготовка пропозицій щодо формування та реалізації державної політики у сфері виконання рішень;

- забезпечення своєчасного, повного і неупередженого виконання рішень у порядку, встановленому законодавством.

Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) здійснює своєчасне, повне і неупереджене примусове виконання рішень у порядку, встановленомиу законом;

2) узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції, готує та вносить пропозиції щодо його вдосконадлення начальнику Головного територіального управління юстиції;

3) забезпечує ведення Єдиного державного реєстру виконавчих проваджень;

4) аналізує та узагальнює результати роботи з виконання рішень та веде обліково-статистичну звітність;

5) розглядає звернення громадян та юридичних осіб, аналізує стан цієї роботи у відділі, веде прийом громадян з питань, що надежать до компетенції відділу;

6) забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої є відділ;

7) організовує ведення діловодства та архіву у відділі;

8) здійснює інші повноваження на основі та на виконання Конституції та законів України, актів Президента України і Кабінету міністрів України, наказів міністерства юстиції України, головного територіального управління юстиції.

Відділ з метою організації своєї діяльності:

1) бере участь в організації роботи з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів Відділу;

2) забезпечує здійснення заходів щодо запобігання корупції і контроль за їх здійсненням;

3) забезпечує у межах своїх повноважень захист інформації з обмеженим доступом.

Відділ має право:

1) залучати до виконання завдань, покладених на Відділ, участі у вивченні окремих питань вчених і фахівців, спеціалістів органів виконачої влади, підприємств, установ, орагнізацій (за погодженням з їх керівниками), представників інститутів громадського суспільства;

2) одержувати в установленому законодавством порядку інформацію, документи і матеріали від державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності та їх посадових осіб;

3) скликати наради, ініціювати питання про утворення (скликання) консультативних, дорадчих та інших допоміжних орагшінв і служб (рад, комісій, колегій, робочих груп тощо) для сприяння здійснення покладених на Відділ завдань;

4) користуватися відповідними інформаційними базами даних державних органів.

Відділ під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з іншими структурними підрозділами Головного територіального управління юстиції, місцевими державними адміністраціями, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами, організаціями на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

Відділ очолює начальник відділу державної виконавчої служби (далі – начальник Відділу).

Для здійснення своїх повноважень начальник Відділу має право видавати доручення та забезпечує контроль за їх виконанням.

Відділ утримується за рахунок Державного бюджету України.

Відділ є юридичною особою, має відповідні рахунки в органах Державної казначейської служби України для обліку депозитних сум і зарахування стягнутих з боржників коштів та їх виплат та стягувати у національній валюті, а також відповідні рахунки для обліку аналогічних операцій в іноземній валюті в банках, печатку із зображенням Державного герба України і своїм найменуванням.

Одним із головних завдань Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області є встановлення єдиного порядку документування і роботи з документами в управлінні на основі використання сучасної обчислювальної техніки, автоматизованої технології роботи з документами та скорочення кількості документів. Установа веде встановлену звітно-облікову та оперативну документацію, складає зведену номенклатуру справ відділу, організовує проведення експертизи цінності документів, підготовку та переведення справ на архівне зберігання. Положення Інструкції з діловодства у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області поширюються на всю службову документацію, в тому числі створювану за допомогою персональних комп’ютерів. Комп’ютерні (автоматизовані) технології обробки документів та інформації у цілому, відповідають вимогам чинних нормативних документів.

Механізація і автоматизація впроваджується на всіх етапів діловодного процесу: підготовка документів, їх копіювання, оперативне зберігання і транспортування, контроль за виконанням тощо.

Відповідальність за організацію діловодства, методичне керівництво і контроль за його веденням у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області покладається на начальника відділу. Документування управлінської діяльності Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області здійснюється наступним чином: 1) начальник відділу видає у межах своєї компетенції розпорядження та накази, обов'язкові для виконання; 2) хід обговорення питань на оперативних нарадах і семінарських заняттях фіксується у протоколах; 3) протоколи підписуються головуючим і секретарем.

Розглянемо порядок документування діяльності з примусового виконання судових рішень та рішень інших органів (посадових осіб) і рух документів та організацію архіву в Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області.

До документів, віднесених до компетенції органів державної виконавчої служби належать документи, які створюються або отримуються органами державної виконавчої служби при примусовому виконанні рішень (далі - документи виконавчого провадження), та інші службові документи (далі - службові документи).

Документи виконавчого провадження, в тому числі скарги, заяви (клопотання) сторін, інших учасників виконавчого провадження, та матеріали за результатами їх розгляду є невід’ємною частиною виконавчого провадження і долучаються до нього.

Службові документи визначаються номенклатурою справ органу державної виконавчої служби

Проаналізуємо процес приймання і реєстрації кореспонденції у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області.

 Документи надходять до відділу різними каналами електрозв’язку, поштою, у тому числі, електронною, а також надаються особисто або доставляються кур'єром, приймаються відповідальною особою (діловодом).

Важливим є той факт, що приймання кореспонденції, яка надається особисто або кур’єром, здійснюється після надання оригіналу документа, що посвідчує особу (документа, що підтверджує повноваження представника або належність його до організації-відправника). У разі ненадання таких документів або пред'явлення таких, що не оформлені відповідно до вимог чинного законодавства, кореспонденція не приймається.

Діловод у день надходження документа перевіряє правильність його адресування, цілісність конверта (пакета) та наявність у ньому документів і додатків до них. Надіслані не за адресою документи повертаються відправникові без їх розгляду не пізніше наступного робочого дня з дня їх надходження.

 У разі виявлення відсутності додатків, зазначених у документі, або окремих аркушів, а також помилок в оформленні документа, що унеможливлює його виконання (відсутність підпису, відбитка печатки, грифа затвердження тощо), документ діловодом не реєструється (крім виконавчих документів), відправникові надсилається письмовий запит або його повідомляють про це телефоном. При цьому на документі робиться відповідна відмітка із зазначенням дати запиту (розмови телефоном), посади та прізвища особи, якій зроблено запит, підпису, ініціалів (ініціалу імені) та прізвища особи, яка здійснила запит.

У разі відсутності деяких вкладень, пошкодження конверта, упакування, що унеможливлює прочитання тексту документа, діловодом складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправникові, інший - зберігається у відповідній справі за номенклатурою справ відділу.

Реєстрація вхідної кореспонденції здійснюється шляхом внесення діловодом відомостей до автоматизованої системи виконавчого провадження (далі - Система).

Дата реєстрації і вхідний номер документа формуються Системою та проставляються у реєстраційному штампі, що розташовується у нижньому правому вільному від тексту куті першої сторінки документа. За усним зверненням особи, яка подає документ, на першій сторінці наданої нею копії діловод проставляють відмітку із зазначенням дати отримання документа, своєї посади, прізвища та підпису і повертають копію особі.

Вхідні документи, що надійшли до відділу, реєструються в журналі реєстрації загальної вхідної кореспонденції. За даними про зареєстрований виконавчий документ Системою формуються журнал реєстрації документів про відкриття виконавчого провадження та журнал обліку виконавчих проваджень.У звязку з тим, у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області згідно штатного розпису працює на сьогодні один державний виконавець, у відділі ведеться лише один журнал обліку виконавчих проваджень. За умов розширення сфери діяльності відділу і появи ще декількох деражвних виконавців, на кожного з них буде вестися окремий журнал обліку виконавчих проваджень.

 Аналіз довів, що діловод не реєструє, а приєднує до виконавчого провадження з відміткою про дату їх одержання: документи виконавчого провадження, повернуті через невручення адресату; повідомлення про одержання документів виконавчого провадження; повернуті з банків та інших фінансових установ платіжні документи.

Не реєструються також рекламні повідомлення, плакати, вітальні листівки, запрошення, повернена (як помилково надіслана органом державної виконавчої служби) кореспонденція, зведення та інформація, надіслані до відома, навчальні плани, програми (копії), друковані видання (книги, журнали, бюлетені).

Зареєстровані в установленому порядку документи розглядаються керівником органу державної виконавчої служби, приватним виконавцем не пізніше наступного робочого дня після дня їх надходження.

Не розглядаються начальником Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області документи про відкриття виконавчого провадження. Такі документи не пізніше наступного робочого дня з дня реєстрації передаються державному виконавцю. Документи, розглянуті начальником відділу, повертаються з відповідною резолюцією відповідальній особі, яка здійснює їх передачу на виконання.

Реєстрація вихідної кореспонденції відділу здійснюється в автоматизованій системі виконавчого провадження в установленому порядку, причому дата реєстрації та вихідний номер документа формуються Системою. За даними про зареєстрований вихідний документ Системою формується журнал реєстрації вихідної кореспонденції.

Якщо кореспонденція підлягає передачі установам, організаціям через кур’єра, дані про неї діловод вносить до розносної книги для місцевої кореспонденції. Для направлення документів рекомендованими листами формується список згрупованих поштових відправлень (рекомендованих листів).

Процедура ведення журналів вхідної та вихідної кореспонденції, полягає у щоденному роздруковуванні діловодом відповідних журналів і віднесенні їх до відповідних справ згідно із номенклатурою.

Надалі охарактеризуємо стан діловодства з виконання рішень. Отже,  кожному зареєстрованому виконавчому документу діловодом Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області надається єдиний унікальний номер, який формується Системою.

Виконавчий документ та документи виконавчого провадження долучаються до обкладинки виконавчого провадження, яка формується Системою.

У Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській областідокументи про відкриття виконавчого провадження передаються діловодом державному виконавцю під підпис у журналі обліку виконавчих проваджень.

Державний виконавець після надходження до нього документів про відкриття виконавчого провадження у встановлений строк приймає рішення про повернення виконавчого документа стягувачу без прийняття до виконання чи про відкриття виконавчого провадження.

Зведене виконавче провадження про стягнення коштів з одного боржника формується державним виконавцем в обкладинці на зведене виконавче провадження. Облік виконавчих проваджень, які входять до складу зведеного виконавчого провадження, ведеться в обліковій картці на зведене виконавче провадження.

 Постанови державного виконавця, які відповідно до Закону є виконавчими документами та за якими має бути відкрито виконавче провадження (крім постанов, які направляються на виконання відповідно до підвідомчості виконання рішень), підлягають реєстрації в журналі реєстрації загальної вхідної кореспонденції.

Матеріали виконавчого провадження, за яким відповідно до [статей 37-39](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1404-19/paran370#n370) Закону України «Про виконавче провадження» винесено постанову про повернення виконавчого документа стягувачу, повернення виконавчого документа до суду, який його видав, або закінчення виконавчого провадження, формуються державним виконавцем у хронологічному порядку за документом про відкриття виконавчого провадження відповідно до дати надходження (створення) документів виконавчого провадження. Копія виконавчого документа долучається до матеріалів виконавчого провадження в останню чергу [39].

Документи, що долучаються до матеріалів виконавчого провадження, мають бути тільки в одному примірнику. У завершеному виконавчому провадженні аркуші нумеруються. Документи виконавчого провадження, що містять понад 35 аркушів, підшиваються на чотири проколи спеціальними суровими нитками або дратвою.

Після завершення виконавчого провадження виконавчий документ із відміткою про виконання надсилається за належністю разом з відповідною постановою державного виконавця та супровідним листом за підписом державного виконавця. У виконавчих документах, які повертаються без прийняття до виконання, зазначаються дата та підстава повернення виконавчого документа згідно з [частиною четвертою](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1404-19/paran42#n42) статті 4 Закону України «Про виконавче провадження» [39].

Відмітка у виконавчому документі засвідчується підписом державного виконавця із зазначенням прізвища та ініціалів та скріплюється печаткою.

Завершені виконавчі провадження, виконавчі провадження, за якими виконавчий документ повернуто без прийняття до виконання, зберігаються у приміщенні Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області. Відповідальним за збереження виконавчого провадження, яке не передано до архіву, є державний виконавець.

Незавершені станом на 01 січня наступного року виконавчі провадження, в тому числі виконавчі провадження, що входять до складу зведеного виконавчого провадження, перереєстровуються у новому журналі обліку виконавчих проваджень, який формується Системою.

Важливою складовою діяльності Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області є підготовка та оформлення службових документів.

Відомо, що діяльність органу державної виконавчої служби, приватного виконавця забезпечується системою процесуальних, управлінських та інших документів, що становлять їх документообіг.

Документи виконавчого провадження оформлюються відповідно до вимог Закону України «Про виконавче провадження» та Інструкції з організації примусового виконання рішень, затвердженої наказом Міністерства юстиції України від 02 квітня 2012 року № 512/5 [39]. Документи виконавчого провадження виготовляються за допомогою Системи.

Оформлення організаційно-розпорядчих документів Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області здійснюється відповідно до розділу ІІ Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях [80].

Велике значення має здійснення контролю за виконанням документів, що відбувається з метою забезпечення своєчасного та належного їх виконання. У Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області контроль покладається на начальника відділу.

Строк виконання документа встановлюється згідно чинного нормативно-правового акту, розпорядчого документа або резолюції, що надається начальником відділу. Строки виконання внутрішніх документів у відділі обчислюються в календарних днях, починаючи з дати підписання (реєстрації), а вхідних - з дати надходження (реєстрації). Якщо в документі, не зазначено строк виконання, то його виконують не пізніше ніж за 30 календарних днів із моменту реєстрації документа діловодом відділу.

Важливою складою роботи діловода Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області є складання такого обов’язкового документа, як номенклатура справ. Саме цей документ сприяє створенню єдиного порядку формування справ, забезпечення їх обліку, оперативного пошуку документів за їх змістом та видом, визначення строків зберігання справ і є основою для складання описів справ тривалого (понад 10 років) зберігання, а також для обліку справ тимчасового (до 10 років включно) зберігання.

Діловод відділу дотримується вимоги щодо необхідності перегляду, аналізу і уточненню номенклатури справне пізніше 15 листопада поточного року, після чого вона подається до Головного територіального управління юстиції у Луганській області з метою внесення змін та доповнень до зведеної номенклатури справ. Надалі витяг із зведеної номенклатури справ передається відділу для використання в роботі.

До номенклатури справ діловод включає назви справ, що формуються та відображають усі ділянки роботи, яка документується в Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області. Наприкінці року номенклатура справ закривається підсумковим записом про їх кількість.

Останньою процедурою є формування справ, що здійснюється відповідно Правил організації діловодства та архівного зберігання документів та згідно з номенклатурою справ [80]. Діловод шнурує, нумеруєреєстраційні та облікові журнали, надає для засвідчення підписом керівнику відділу. Ті реєстраційні та облікові журнали, які формуються Системою, групуються у відповідні справи.

Зважаючи на те, що Кадієвський міський відділ державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області працює лише два роки і не має окремого приміщення для архіву, ретроспективні документи зберігаються в окремій шафі у приміщенні відділу, тобто по суті відбувається їх оперативне зберігання. У подальшому кількість справ буде збільшуватися і постане проблема їх організованого окремого зберігання.

Зберігання документів за місцем їх формування, тобто безпосередньо у відділі здійснюється у шафах, що закриваються. З метоюпідвищення оперативності пошуку документів справи діловод розміщує їх відповідно до номенклатури справ. На корінцях обкладинок справ зазначаються індекси за номенклатурою, назви справ та період, до якого належать документи справи.

Зважаючи на те, що нормативні документи забороняють зберігати ретроспективні документи разом з документами поточного діловодства, у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області це має місце.

Вилучення документів із поточного діловодства відділу відбувається вкрай рідко, лише у випадках, передбачених законодавством і супроводжується складанням акту.

Отже, аналіз стану діловодних процесів у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області довів, що у цілому вони здійснюються згідно існуючих правил. У зв’язку з відсутністю власного архіву, завершені справи відділу зберігаються в одному приміщенні з оперативною документацією. Якщо вимоги до складання номенклатури справ і формування справ у цілому витримуються, то, на жаль, заходи щодо проведення експертизи цінності документів здійснюються лише частково. Щодо завершених виконавчих проваджень та виконавчих проваджень, за якими виконавчий документ повернуто без прийняття до виконання, то ці документи також зберігаються у приміщенні відділу, не передаються до архіву органу державної виконавчої служби.

У разі передання документівдо архіву органу державної виконавчої служби, інформація про це, а такожреєстр виконавчих проваджень,що передані до архіву, повинна бути згідно Положення про автоматизовану систему розміщені в електронному архіві Системи [78].

Таким чином, проведений аналіз довів, що стан документної діяльності Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області можна охарактеризувати як такий, що знаходиться на стадїї традиційного діловодства з окремими елементами документаційного забезпечення управління. Останнє проявляється у тому, що забезпечення процеса прийняття рішень за допомогою документованої інформації практично не містить аналітичних компонент, зв'язок управлінських функций з документами, що обслуговують, є доволі слабким. Це пов'язано з низкою обставин, у тому числі і з вимушеним переміщенням відділу з м. Кадієвка до м. Лисичанськ і його діяльністю у нових, ускладнених умовах. Крім того, окремий відділ державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області не може одноосібно запровадити у себе систему керування документаційними процесами. Остання має бути запроваджена на рівні якщо не взагалі Міністерства юстиції, то хоча б на рівні Головного територіального управління. Тому, на наш погляд, слід запропонувати модель керування документаційними процесами з урахуванням масштабу територіального управління.

**2.2. Методика керування документаційними процесами у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області**

У процесі розробки ефективної методики керування документаційними процесами у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області необхідно враховувати основні положення ДСТУ 4423-1:2005. Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 2. Настанови (ISO 15489-2:2001, MOD). Саме друга частина вказаного нормативного документа містить опис дій, що дозволяє реалізувати принципи керування документаційними процесами, описані у першій частині Стандарту.

Методика складається з 8 етапів:

1. попереднє дослідження (етап А);

2. аналіз напрямків ділової діяльності (етап В);

3. встановлення вимог до службових документів (етап С);

4. оцінка існуючих систем (етап D);

5. визначення стратегії дій, що забезпечують виконання вимог до документації (етап Е);

6. розроблення документаційної системи (етап F);

7. впровадження документаційної системи (етап G);

8. аналіз після впровадження системи (етап Н) [34, с. 10].

Описання кожного етапу в стандарті ISO містить формулювання його мети та зміст очікуваних результатів, а для окремих етапів вказано також, які дії потрібно здійснити для його реалізації. Фактично, зауважує І.Є. Антоненко, це стислий виклад методики, запропонованої австралійськими архівістами. Її часто називають абревіатурою DIRКS (від початкових літер англійською мовою слів її назви - Designing and Implementing Recordkeeping Systems - розроблення та впровадження документаційних систем), для якої застосовано модель процесу розроблення «водоспад», що передбачає повне завершення попереднього етапу перед початком наступного [1].

Перейдемо до детального розгляду кожного етапу.

Етап А: Попереднє дослідження. Мета цього етапу - забезпечити розуміння в організації адміністративного, правового, ділового та соціального контексту, в якому вона діє, з тим, щоб визначити головні чинники, які впливають на формування її потреб у створенні та зберіганні службових документів. Етап А також надає загальну оцінку сильних та слабких сторін організації у сфері керування своїми службовими документами. Він забезпечує ґрунтовні підстави для визначення обсягу робіт з проектування документації та ресурсної підтримки реалізації з боку керівництва, визначає проблеми у роботі зі службовими документами та оцінює можливості й різні потенційні ризики. Етап А передує складанню схеми класифікації напрямків діяльності та розробленню на її засадах рішень щодо визначення, які службові документи слід включати до документаційних систем та строків їх зберігання. Разом із двома наступними етапами (В та С) попереднє дослідження допоможе також оцінити обов'язки організації щодо службових документів та їх відповідність зовнішнім вимогам до створення та зберігання цих документів. Результати дослідження на цьому етапі також є основою для оцінки існуючих систем. Інформація, зібрана під час етапу А, є важливою для прийняття ефективних рішень щодо документаційних систем організації та специфічної діяльності з діловодства. Вона характеризує напрямки діяльності та головні зацікавлені сторони, може слугувати зафіксованим контрольним пунктом для наступних проектів з керування документаційними процесами або зберігатися у вигляді, що робить можливим внесення змін, які відбуваються в операційному середовищі організації, інтересах зацікавлених сторін та джерелах інформації, забезпечуючи таким чином узагальнене оновлення інформації [1].

Щоб здійснити попереднє дослідження в умовах функціонування Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області, необхідно мати доступ до внутрішніх документальних джерел, таких як щорічні звіти, документи виконавчого провадження, до зовнішніх документальних джерел, таких як законодавство, зокрема, «Про виконавче провадження»,Правила ведення діловодства та архіву в органах державної виконавчої служби та приватними виконавцями стандарти та кодекси практики, а також провести опитування персоналу з діяльності організації. Здійснюють попереднє дослідження фахівці з аналітичними навичками, вмінням усної і письмової комунікації, широким знанням організації.

Попереднє дослідження надає структурований підхід до аналізування та документування змісту організації, її ділової діяльності та практики діловодства. Обсяг фундаментального дослідження на цьому етапі залежить від рівня корпоративного знання та наявності попередніх звітів організації з відповідних питань. Під час попереднього дослідження потрібно визначити: межі організації; правові межі, що стосуються діяльності організації; внутрішні та зовнішні зацікавлені сторони, інтереси яких організація повинна враховувати; ділові, соціальні та етичні стандарти, дотримання яких суспільство очікує від організації; види робіт, які виконує організація; чинники, що впливають на практику діловодства організації.

Результати цього етапу:

- список джерел із супровідними записками до них, що будуть використані під час здійснення етапів В та С;

- підсумковий документ, що містить інформацію про діяльність організації та середовище, в якому вона діє;

- звіт для вищого керівництва, в якому роз'яснено основні висновки попереднього дослідження та подано рекомендації щодо обсягу, здійснення та реальності запропонованого проекту керування документацією;

- план проекту, що додано до звіту.

Етап В: Аналіз напрямків діяльності

Мета цього етапу - розробити концептуальну модель того, що робить організація та як вона це робить. Модель демонструватиме зв'язок службового документа як з діяльністю організації, так і з конкретними процесами цієї діяльності. Вона сприятиме прийняттю рішень про наступні кроки щодо створення, включення, контролю, зберігання та передавання службових документів до архіву або вилучення їх для знищення та доступу до них.

Етап В можна здійснити одночасно з частинами етапу С - Визначення вимог до службових документів, оскільки використовують ті ж самі джерела. Перш ніж починати етап В, доцільно ознайомитися з потребами етапу С, бо під час визначення функцій, напрямків діяльності та дій також будуть сформульовані вимоги до службових документів. Для визначення функцій, напрямків діяльності та дій корисно використати два види аналізу і застосувати їх обидва [1].

Ієрархічний аналіз для визначення того, що робить організація, застосовує підхід зверху-вниз з виокремленням серій логічних груп і підгруп. Аналіз процесів - це більш детальний аналіз того, що робить організація, знизу догори. Щоб проаналізувати напрямки діяльності організації, потрібно визначити цілі організації та стратегії їх досягнення; широкі функції, які організація виконує для забезпечення своїх цілей та стратегій; напрямки (види) діяльності, що забезпечують виконання функцій; групи повторюваних дій або процесів, що складають кожний напрямок діяльності.

В організації вже може існувати схема класифікації напрямків діяльності, розроблена для забезпечення тезауруса організації або інших засобів класифікації. Цей етап надає можливість переглянути цю схему, щоб пересвідчитись, чи відповідає вона нинішньому стану організації та придатна для діловодства. При використанні термінології існуючої схеми класифікації необхідно з'ясувати, що було покладено в її основу, щоб зробити висновок стосовно її придатності. Як вихідну точку для дослідження використовують реєстр джерел, створений під час етапу А.

Для етапу В особливо важливим документальним джерелом є законодавство, оскільки воно вказує на наявність певних правових зобов'язань щодо здійснення певних функцій, напрямків діяльності або завдань [1]. Так, у звязку з тим, що Кадієвський міський відділ державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській областімаєздійснювати своєчасне, повне і неупереджене примусове виконання рішень у порядку, встановленомиу законом, важливою складовою його діяльності є дотримання законодавчі акти, що стосуються виконавчого провадження, зокрема, Закону України «Про виконавче провадження», «Про органи та осіб, які здійснюють примусове виконання судових рішень і рішень інших органів», «Про гарантії держави щодо виконання судових рішень», Інструкції з організації примусового виконання рішень, затвердженої наказом Міністерства юстиції України від 02.04.2012 № 512/5 та ін. [39; 42].

 Хоча під час етапів А, В та С звертаються до одних і тих же джерел, слід зауважити, що на кожному етапі здійснюють пошук різної інформації та мають на меті отримати різні за змістом результати. Крім документальних джерел, також потрібно проконсультуватися з персоналом, пов'язаним із реалізацією досліджуваних функцій та дій, щоб підтвердити результати власних досліджень. Консультації проводять різними шляхами, включаючи питальники, інтерв'ю та фокусгрупи.

Необхідною складовою аналізування є вибір термінів, що можуть представити ідентифіковані функції та напрямки діяльності. Певною мірою вибір термінів залежатиме від того, яким чином ідентифіковані такі категорії як функція, напрямок діяльності або дія. У деяких випадках термінологія буде дуже специфічною для діяльності організації, в інших вона буде специфічною скоріше для галузі діяльності, ніж для організації. Необхідно визначити межі або зміст кожної функції та напрямку (виду) діяльності й визначити взаємозв'язки між описуваними поняттями, щоб вони не перекривали один одного на тому самому рівні. Це досягається шляхом формулювання визначень. Вони пояснюють значення певного терміна або комбінації термінів та вказують користувачам, як застосовувати такі терміни. Таке визначення повинно дати точне пояснення поняття, що охоплює термін; і так само точно визначати поняття, до якого термін не відноситься, та надати посилання на інші терміни нижчих рівнів. Без таких визначень в організації можливі різні інтерпретації термінів [1].

Визначення як для функцій, так і для напрямків або видів діяльності повинні завжди відбивати нижчі складові частини. Як правило, обсяг напрямку діяльності повинен включати дії, ідентифіковані як частина напрямку діяльності, а обсяг функції повинен включати напрямки діяльності, що складають функцію. Проте не всі напрямки діяльності для функції включаються до визначення. Наприклад, рутинні процеси, що асоціюються з багатьма функціями, такі як постановка питання, планування, процедури, звітність, дослідження, ревізія, пропускають. Функції та види діяльності датують. Дати формують часові межі, що використовують під час розроблення та застосування похідних засобів керування документаційними процесами, таких, як тезаурус та номенклатура справ. Початкова дата як для функції, так і для напрямку діяльності повинна бути підкріплена відповідним джерелом, таким, як законодавчий акт, опублікована історія, результати опитування, попередні щорічні звіти або наявні документи [1].

Дослідження повинно також встановити, що здійснення функції або напрямку діяльності не зазнавало змін протягом встановленого періоду часу. Наприклад, якщо для визначення початкової дати напрямку діяльності використовували законодавство і воно змінювалося багато разів, досліджують всі зміни. Це дуже важливо в умовах функціонування Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області, адже такий акт, як Закон України «Про виконавче провадження» зазнав дуже багато змін та доповнень. Зокрема, після прийняття його 1999 р., і низки доповнень, він втратив чинність у 2016 р. Однак і після цієї до його тексту було внесено ще кілька правок, на які слід вважати [39].

Результати дослідження можуть показати, що потрібно ввести новий напрямок діяльності або на етапі С визначити різні класи передавання на постійне зберігання або вилучення для знищення документів, що були створені у різні періоди часу.

Схема класифікації напрямків діяльності - це ієрархічна модель взаємозв'язків між функціями, напрямками діяльності та діями організації. Слід пояснити взаємозв'язки між поняттями на одному рівні та між різними рівнями. У схемі мають бути представлені функції, напрямки діяльності та дії, ідентифіковані під час аналізу ділової діяльності, включаючи визначення та дати. Функції розташовують у алфавітному порядку, а напрямки діяльності - у алфавітному порядку під кожною функцією. Схема також може включати посилання «дивись», щоб пояснити логічну структуру та взаємозв'язки між об'єктами. Це допоможе у розробленні похідних засобів класифікації (тезауруса та схеми класифікації документів). Проект схеми класифікації дозволить виявити невідповідності чи пропуски у проведеному аналізі. Основою кожної функції потрібно обрати відповідний елемент напрямку ділової діяльності. Кожна функція та напрямок діяльності повинні мати визначений обсяг, а обсяг діяльності функції повинен виключати можливість дії інших функцій. Кількість рівнів у схемі залежить від складності різноманітних функцій, що здійснює організація.

Як частина проведення аналізу широкого правового та соціального контексту під час попереднього дослідження (етап А) були ідентифіковані зацікавлені сторони організації. Їх слід пов'язати з відповідними функціями або напрямками діяльності та додати ідентифіковані під час аналізу напрямків ділової діяльності зацікавлені сторони. Їх визначають на цьому рівні, оскільки вони часто мають інтереси щодо службових документів і можуть формулювати вимоги до них на етапі С, можуть впливати на спосіб ведення роботи всередині організації. На етапі В досліджують інтереси цих сторін у функціях та напрямках діяльності, тобто у роботі, що виконується. На етапі С ці інтереси досліджують у зв'язку з документами, що створюють у результаті реалізації функції або напрямку діяльності. Під час попереднього дослідження виявляють зони ризиків. На етапі В ці зони пов'язують з відповідною функцією або напрямком діяльності. Аналіз джерел на цьому етапі може виявити інші зони ризику, наприклад, законодавство може накладати суворе покарання за невідповідність в певних галузях діяльності або ризик може бути визначений під час консультацій з персоналом. Для проведення наступних етапів необхідно задокументувати проведений аналіз функцій, напрямків діяльності та дій [1]. Документується така інформація:

- законодавство або інші джерела, що забезпечують функції та напрямки (види) діяльності;

- ризики, пов'язані з кожною функцією та напрямком (видом) діяльності;

 - зацікавлені сторони, що мають інтерес стосовно функції або напрямку діяльності;

 - виробничі підрозділи, що відповідають за виконання функції або її елементів;

 - зміни, що відбувалися з часом з функцією.

Результатами даного етапу можуть бути:

- опис напрямків діяльності та робочих процесів організації;

- схема класифікації напрямків діяльності, що показує функції організації, напрямки її діяльності та дії в ієрархічному взаємозв'язку;

- схема процесів діяльності організації, що показує пункти, в яких службові документи створюють або їх отримують як результати ділової діяльності. Аналіз забезпечує основу для розроблення таких засобів керування документаційними процесами, як тезаурус термінів для контролю мови під час складання заголовків та індексування службових документів у профільному діловому контексті та номенклатури справ, яка визначає строки зберігання документів та дії щодо їх передавання до архіву або вилучення для знищення. Зібрана під час етапу В інформація забезпечує основу для визначення вимог до службових документів на етапі С.

Етап С: Встановлення вимог до службових документів. Мета даного етапу - визначити вимоги організації до створення, одержання та зберігання службових документів у процесі її діяльності та документально оформити вимоги у структурованій формі, яку легко використовувати. Ці вимоги до документації визначають шляхом систематичного аналізу потреб ділової діяльності, правових та інших регламентувальних зобов'язань та будь-якої більш широкої відповідальності перед суспільством.

Даний етап також забезпечує засади для створення, зберігання та передавання службових документів до архіву або вилучення їх для знищення, основу для розроблення документаційних систем, до яких включатимуть і в яких зберігатимуть службові документи, та контрольних показників для оцінки існуючих систем [1].

Для визначення та документування вимог до службових документів потрібні: доступ до внутрішніх та зовнішніх документальних джерел та інформації, зібраної шляхом опитування (ці джерела могли використовуватися на етапах А та В); персонал з аналітичними навичками (знайомий з методикою моделювання), навичками усної і письмової комунікації та широким знанням організації; та допомога в оцінці ризиків від фахівців, що розуміються на правових, аудиторських та інших споріднених питаннях. Багато вимог до службових документів можна виокремити в процесі визначення функцій та напрямків діяльності під час етапу В. Ці вимоги слід зв'язати з відповідними функціями та напрямками (видами) діяльності, коли буде готова схема класифікації напрямків діяльності. Існують три основні типи вимог до службових документів: регламентувальні («правові» або «звіт» ); ділові ( або «операційні»); очікування суспільства або «соціополітичні» чи «суспільні» вимоги. Вимоги до службових документів можуть чітко встановлювати закони та інші нормативно-правові акти або їх може зумовлювати середовище, у якому діє організація. Вони можуть відноситися до специфічних потреб свідчення. Для визначення вимог організації щодо службових документів використовують як документальні джерела, так і опитування працівників [1].

Перша стадія визначення вимог до службових документів - знайти відповідні внутрішні та зовнішні джерела. Під час етапів А та В ці джерела використовували для аналізу контексту та напрямків ділової діяльності організації. На цьому ж етапі ці та інші джерела переглядають, щоб знайти інформацію, яка допоможе визначити та оцінити вимоги до службових документів. Досліджуючи їх, важливо врахувати інтереси всіх внутрішніх та зовнішніх зацікавлених сторін. Інтереси цих сторін можуть представляти різни види вимог. Визначивши коло відповідних джерел, потрібно дослідити кожне джерело, щоб знайти прямі чи непрямі посилання на створення документів. Визначення регламентувальних вимог означає визначення вимог до службових документів, що стосуються кожної унікальної функції, визначеної під час етапу В. Ділові вимоги, що забезпечують ділові потреби, визначає законодавство, що регламентує діяльність організації, інші нормативні документи, або усталена практика ведення певних робочих операцій.

Під час етапу С також потрібно ретельно вивчити існуючі політику, настанови, посібники з робочих процедур та стандарти із здійснення процедур, щоб визначити, коли створюють документи, пов'язані з функціями та напрямками (видами) діяльності організації. Результатами виконання даного етапу є: перелік всіх джерел, що містять вимоги до службових документів, які мають суттєве значення для організації; перелік регламентувальних, ділових та будь-яких більш загальних суспільних вимог до зберігання службових документів; звіт про оцінку ризиків, підписаний керівництвом; офіційний документ для керівного складу і персоналу, який встановлює вимоги до зберігання документації в організації.

Етап Д: Оцінка існуючих систем. Мета даного етапу - огляд існуючих в організації документаційних та інших інформаційних систем, щоб оцінити рівень їх ефективності щодо включення та зберігання документів про ділову діяльність. Оцінка допоможе виявити будь-які невідповідності між встановленими вимогами організації до службових документів та їх виконанням і можливостями існуючих систем. Також буде виявлено дублювання інформації та документаційні або інформаційні системи, які можна замінити новими. Це забезпечить основу для розроблення нових або реконструкції існуючих систем, щоб вони відповідали визначеним та встановленим на попередніх етапах вимогам до службових документів. Результатами даного етапу є: реєстр існуючих в організації систем діяльності (документаційних та інформаційних); звіт про їх відповідність встановленим в організації вимогам до службових документів [1].

Етап Е: Визначення стратегії дій, що забезпечують виконання вимог до службових документів. Мета даного етапу - визначити найприйнятніші політику, процедури, стандарти, засоби, методи та інші дії, які організації слід застосувати, щоб забезпечити створення і зберігання необхідних для її діяльності службових документів, тобто виправити недоліки, виявлені на етапі Д, та відповідати вимогам, визначеним на етапі С. Під час вибору стратегії до уваги беруть характер організації, включаючи її цілі та історію, вид її діяльності, спосіб, у який здійснюється діяльність, технологічне середовище, що її забезпечує, прийняту корпоративну культуру та зовнішні умови. На вибір також впливає потенціал стратегії для досягнення бажаного результату та ризик для організації у випадку, якщо підхід виявиться хибним.Після завершення даного етапу з'явиться планомірний, систематичний та прийнятний підхід до створення, включення, зберігання, використання та забезпечення збереженості службових документів, який стане основою для розроблення і (або) реконструкції документаційних систем.

Здійснення етапу Е потребує дослідження різноманітних способів задоволення вимог до службових документів; визначення прийнятного методу; оцінки чинників, що можуть забезпечити або перешкодити прийняттю цього методу всередині організації; прийняття стратегії розроблення, яка приведе до впровадження обраних методів.

Вибір ефективної стратегії керування документаційними процесами неможливий без розуміння організації. Тому починати цей етап потрібно після завершення етапів А-Д. Щоб визначити прийнятну стратегію дій, потрібно знати існуючі в організації ділові інформаційні системи та технологічне середовище (етап Д); знати корпоративну культуру організації (етап А); мати документацію, що містить вимоги організації до службових документів (етап С); мати персонал з навичками стратегічного планування та розумінням питань оцінки ризиків та можливості здійснення, із знанням корпоративного управління ( наприклад, фахівці з права та аудиту) [1].

Результати даного етапу включають: виклад стратегії дій, що забезпечують відповідність вимогам організації до документації разом з іншими вимогами до її діяльності; модель, яка встановлює відповідність стратегії дій до вимог; звіт для вищого керівництва з рекомендаціями загального плану стратегії. Після завершення етапу Е можна переходити до етапу F - Розроблення документаційної системи, на якому складові частини (або методи), погоджені на цьому етапі, поєднують, щоб сформувати проект для впровадження.

Етап F: Розроблення документаційної системи. На даному етапі здійснюється перетворення стратегії та тактики, обраних на етапі Е, у план для документаційної системи, що відповідає вимогам, визначеним та задокументованим на етапі С, а також виправлення недоліків в організації керування документаційними процесами, виявлених на етапі Д.

На етапі F застосовують поняття системи у широкому розумінні, включаючи як людей, процеси, так засоби і технології. Тому даний етап може включати: розроблення змін до існуючих систем, процесів і методик; адаптацію або інтегрування технологічних рішень; визначення того, як найкраще здійснити ці зміни, щоб поліпшити керування документаційними процесами в організації.

На етапі Е обирають стратегію дій, що найкраще відповідають вимогам до службових документів конкретної організації. На етапі F визначають, яким чином сполучити окремі методи, обрані на попередньому етапі, щоб створити найбільш ефективне рішення. На цьому етапі залучають фахівців з питань керування документаційними процесами та інших експертів, які працюють з користувачами, щоб розробити технічні умови (специфікації), що найкраще відповідають вимогам до документації, організаційним обмеженням (тобто культурним, технічним, економічним та соціополітичним чинникам) та вимогам користувача (тобто не перешкоджають щоденній роботі, є зрозумілими та прийнятними для користування). Це забезпечує розвинення у користувачів почуття прийнятності системи, вони її розуміють та використовують відповідно до своїх планів. Кінцевим результатом буде проект для керування документаційними процесами в організації, який сформує основу для впровадження документаційної системи( етап G) та буде прийнятним для працівників [1]. Результати етапу F залежать від стратегії та тактики, обраних на етапі Е, та можуть включати: проектні плани розроблення, наочну модель вирішення завдань, обов'язки та строки; звіти з деталізованими результатами періодичного аналізу проекту; документи про зміни до вимог, підписані як представниками користувача, так і групи розробників; описання проекту; правила функціонування системи; специфікації системи; діаграми, що представляють архітектуру та компоненти системи; моделі, що представляють різні складові системи, такі як процеси, інформаційні потоки та інформаційні об'єкти; деталізовані специфікації для побудови або придбання технологічних компонентів, таких як програмне та апаратне забезпечення; плани файлів; плани, що показують, як проект буде об'єднаний з існуючими системами та процесами; плани первинного навчання та тестування; план впровадження системи.

Етап G: Впровадження документаційної системи. Мета етапу G - шляхом системного аналізу визначити та встановити прийнятну стратегію впровадження проекту, розробленого на етапі F. Цей проект надає загальну картину того, як мають діяти разом різні компоненти системи (процеси, процедури, люди та технологія). На основі плану впровадження, розробленого як частина попереднього етапу, реалізується етап G. Характер цього етапу залежить від рішень, які впроваджуються, будуть це нові електронні системи чи просто нова політика і процедури. Процес впровадження включає кілька напрямків, а саме: вибір стратегії, систематичне планування й менеджмент впровадженням та розроблення механізмів, що забезпечують належну експлуатацію системи. Розглянемо окремо кожний з них [1].

Щодо вибору стратегії, то існує ряд таких, що застосовують для плавного та успішного впровадження в організації нових або удосконалених систем чи методик. До цих стратегій відносять:

Документування методики і процесів. Ця стратегія стосується документування політики, процедур та методик, що охоплюють всі аспекти функціонування документаційних систем та практики в організації. Документацію створюють або поновлюють згідно із стандартами організації.

Інформування. Важливо, щоб інформація про нові або удосконалені документаційні системи була доведена до персоналу як до, так і під час стадії впровадження. Ця інформація включає: відомості про існування, структуру та цілі функціонування системи; вимоги до службових документів та стратегії, на яких система базується; політику та процедури, що регулюють та забезпечують функціонування системи; індивідуальні, групові й організаційні ролі та обов'язки у системі; строки впровадження системи, включаючи етапи конвертування; участь персоналу під час впровадження та будь-які коригування впровадження, включаючи поправки щодо його строків. Ця інформація призначена насамперед для постійних користувачів (тих, хто створює службові документи). Також вона має бути доступною для старших менеджерів, персоналу з корпоративного управління, аудиторів та інших сторін, що мають законний інтерес у безперервній та високоефективній діяльності організації, а відповідно, її документаційної системи.

Навчання. Воно призначене сформувати відповідні навички та досвід персоналу, якого стосуються нові системи та методики.

Конвертування. Конвертування може бути повним або частковим та включати обмін між паперовими та електронними системами. Воно повинно забезпечувати, щоб документаційна система організації (а відповідно документи, необхідні для відповідності діловим, звітним та суспільним вимогам) залишалася з плином часу придатною для користування, а всі процеси конвертування були задокументовані.

Регулювання та аналіз. Ця стратегія відноситься до постійного моніторингу або аудиту документаційних систем з метою оцінки їх діяльності. Вона тісно пов'язана з етапом Н - Аналіз після впровадження, і може розглядатися як стадія, що йому передує.

Впровадження системи управління якістю. Ця стратегія пов'язана з прагненням організації сертифікуватися згідно з міжнародним стандартом системи управління якістю.

Організація внесення змін. Проекти керування документацією неминуче включають різні зміни в організаційних обов'язках, робочих методах та процедурах. Можливість активно керувати цими змінами визначить успіх процесу впровадження. Організація повинна усвідомлювати, які процеси зазнають змін, і бути готовою працювати з ними. Важливим шляхами стимулювання прийняття змін є навчання, документування та інформування.

Після завершення даного етапу організація матиме інтегровану в її структуру з мінімальними змінами ділової діяльності удосконалену методику керування документаційним и процесами, яка сприятиме організаційним вимогам для акредитації відповідно до системи управління якістю та виправдає довгострокові інвестиції, зроблені на етапах А - F.

Результатом даного етапу є така документація: детальний проектний план з викладом структури обраної стратегії та методики (тобто документування, інформування, навчання, конвертування, регулювання та перегляд, впровадження системи управління якістю та організація внесення змін); документально оформлені політика, процедури та стандарти; навчальні матеріали; порядок документування процесів конвертування та поточних процедур переміщення інформації; документація, потрібна для акредитації відповідно до «системи якості» (у разі необхідності); звіти про хід впровадження кожної системи, методики та процесу; звіти керівництву про процес впровадження [1].

Етап Н: Аналіз після впровадження системи. Мета етапу Н - оцінити ефективність документаційної системи з точки зору дотримання вимог до службових документів та врахування організаційних обмежень, визначених на етапах від С до Е, а також проаналізувати процес розвитку системи для того, щоб можна було усунути недоліки та встановити режим моніторингу на час дії системи. Етап Н включає:

- аналізування того, чи службові документи створюють та зберігають згідно з потребами ділової діяльності та відповідним чином пов'язують з робочими процесами, частиною яких вони є;

- опитування керівництва, персоналу та інших зацікавлених сторін;

- здійснення обстеження;

- перевірка документації, підготовленої під час попередніх стадій проекту розроблення системи;

- нагляд за операціями та їх вибіркове перевіряння.

Для проведення етапу Н потрібно підготувати план аналізу з критеріями оцінки; зібрати та проаналізувати показники якості функціонування документаційної системи; задокументувати та подати звіт про результати керівництву; провести коригувальні заходи; організувати регулярний аналіз функціонування системи. Ключовими засобами оцінки якості функціонування системи є показники, розроблені для етапу Д, визначені вимоги до службових документів з етапу С та необхідні виконувані функції керування документаційними процесами. Це допоможе встановити ознаки продуктивності праці та контрольні питання з таких напрямків: 1. Створення та пошук службових документів. 2. Організація роботи зі службовими документами. 3. Передавання службових документів до архіву та вилучення для знищення. 4. Навчання працівників. 5. Здобутки та недоліки процесу [1].

Перший аналіз роботи документаційної системи проводять не раніше, ніж через півроку після її впровадження, а потім повторюють через певні проміжки часу. Цим організація гарантує постійне повернення своїх інвестицій у документаційну систему. У неї будуть об'єктивні дані для того, щоб продемонструвати, що вона створює службові документи, що відповідають вимогам її діяльності, та як керує ними. Оскільки робочі процеси та документаційні системи змінюються, слід періодично здійснювати заходи, описані в етапах з С по Н.

Таким чином методика розроблення та впровадження документаційної системи забезпечує цілісну систему дій, спрямовану на поліпшення системи керування документаційними процесамиу Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області.

**2.3. Рекомендації щодо впровадження методики керування документаційними процесами у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області**

У процесі провадження запропонованої у попередньому підрозділі методики керування документаційними процесами у діяльність Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області можуть виникнути певні труднощі, повязані як з фінансовими, так і організаційними, психологічними, технологічними та іншими чинникам. Кожний з восьми етапів методики передбачає урахування особливостей певних підходів, які у підсумку дадуть можливість реалізувати основні принципи керування документаційними процесами в установі. Отже, розглянемо фактори, які можуть вплинути на ефективність проведення того чи іншого етапу запропонованої методики.

Перший, або етап А, передбачає використання структурованого підходу до аналізування та документування змісту організації, її ділової діяльності та практики діловодства. Реалізація даного етапу ускладнюється тим, що внаслідок переміщення відділу з тимчасово непідконтрольної території практично недоступними є як корпоративне знання, так і попередні звіти установи та узагальнення практики діловодства. Тому керівництву слід звернутися за такою інформацією до тих відділів державної виконавчої служби області, які не переміщувалися, а отже, мають необхідний обсяг звітної документації. Враховуючи той факт, що функції, завдання та принципи діяльності таких відділів є подібними, доцільно буде використовувати інформацію, яку мають відділи інших міст області.

Реалізація дій на етапі В буде потребувати значних ресурсів, а саме, організації доступу до внутрішніх і зовнішніх документальних джерел та інформації, зібраної шляхом опитування, та залучення до роботи фахівців із тими ж навичками, що і на етапі А. Нестача фахівців місцевого відділу, вочевидь, може негативно позначитися на виконанні другого етапу і також, як і на етапі А, буде потребувати додаткової уваги та допомоги з боку Головного територіального управління юстиції у Луганській області.

Третій етап – С може бути реалізований фахівцями Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області, адже вони взмозі вивчити основні настанови, посібники з робочих процедур та стандарти із здійснення процедур. Це дасть змогу визначити, коли створюють документи, пов'язані з функціями та напрямками діяльності установи. Слід зазначити, що незважаючи на те, що виявлення існуючих документаційних систем буде проводитися під час наступного етапу, деякі початкові кроки доцільно зробити саме під час етапу С.

Складання на четвертому етапі реєстру існуючих в організації систем діяльності, як документаційних, так і інформаційних, а також звіту про їх відповідність встановленим в організації вимогам до службових документів може бути ускладено внаслідок відсутності в електронних системах необхідних функцій, та наявності рутинних операцій, що має виконувати, зокрема, діловод відділу державної виконавчої служби.

На п’ятому етапі (Е) з метою задовольнення вимог організації до службових документів доцільно застосувати декілька загальних підходів (окремо або у поєднанні):

- метод політики, тобто встановлення та поширення принципів, положень, правил, які впливають на роботу зі службовими документами в організації;

- метод розроблення, тобто визначення та специфікація функціональних можливостей системи та розроблення або вибір технологічних рішень;

- метод впровадження, тобто практичні, орієнтовані на користувача рішення щодо впровадження політики та систем на робочому місці;

- метод розроблення стандартів та відповідності, таких як стандарти носіїв для зберігання документів, стандарти програмного забезпечення для сприяння обміну інформацією та іншими даними, стандарти, що встановлюють інтелектуальний контроль над документами. Кожний з цих методів можна використати окремо або у поєднання один з одним.

Слід також враховувати негативний вплив низки чинників, а саме: змісту напрямків діяльності та дій, які документують; корпоративну культуру, системи та технологічне середовище організації; ризик не задокументувати певні напрямки діяльності. Обрана у підсумку стратегія дій має відповідати найважливішим для відділу критеріям та представляти найменший ризик [1].

Ефективність наступного, шостого етапу багато в чому залежить відстратегії, обраної на попередньому етапі Е. Проте позитивний результат може бути досягнутим за умов встановлення політики керування документаційними процесами та її дотримання; встановлення ролі та обов'язків щодо керування документаційними процесами; розробки робочих процесів та проектної документації; розробки електроних або комбінованих систем для створення, включення службових документів та контролю за ними; розробки настанови з питань керування документаційними процесами та операційними процедурами; регулярними переглядами проекту; наявністю первинних планів навчання та впровадження системи.Фахівці застерігають, що не всі дії потребують виконання у зазначеному порядку, у багатьох випадках їх здійснюють одночасно. За деяких обставин не всі дії можна застосувати. На практиці часом важко визначити, де закінчується визначення стратегії для документаційних систем (етап Е) та починається розроблення систем для оформлення цієї стратегії (етап F). Це саме той приклад, коли до розроблення системи застосовується підхід повторюваності [1].

Передостанній етап внаслідок включення кількох напрямків буде потребувати вирішення низки організаційних і психологічних проблем. Це: інформування персоналу про етапи впровадження та його вплив на працівників і організацію в цілому; розповсюдження серед персоналу інформації про ухвалену політику та процедури; аналіз фахового рівня персоналу та прийняття рішень щодо навчання; відбір та призначення працівників, до обов'язків яких входить керування документаційними процесами та впровадження нової кадрової структури у сфері керування документацією; навчання персоналу; конвертування існуючих систем (залежно від стратегії конвертування); встановлення постійно діючих програм експертизи цінності та передавання документів до архіву або вилучення для знищення; встановлення процедур інтелектуального контролю за документами; встановлення прав доступу до документів; перевірка сховищ фізичних документів та носіїв, на яких зберігають електронні документи; обстеження поточного місцезнаходження фізичних документів, включення важливих метаданих до документаційних систем та встановлення постійно діючої програми переписування фізичних документів; впровадження та тестування плану дій на випадок надзвичайних ситуацій; тестування кожної системи, методики або процесу; підготовка та надання персоналу відомостей про стан робіт; підготовка регулярних повідомлень про стан робіт для керівного складу із зазначенням питань, вирішення яких потребує надання ресурсів [1].

Важливим є розроблення плану експлуатації системи, який повинен охоплювати всі розроблені засоби, щоб допомагати у керуванні документаційним процесами.

Після проведення останнього етапу необхідним є проведення аналізу, що зменшує для організації ризик, пов'язаний з невдалим функціонуванням системи, а з часом дає можливість передбачити суттєві зміни у вимогах до документації та організаційних потребах, які роблять необхідним новий цикл розроблення.

Підсумком останнього етапу і впровадження методики у цілому, Кадієвський міський відділ державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській областібуде мати розроблену та прийняту методологію для об'єктивної оцінки документаційної системи; задокументовані діяльність системи та процес розроблення; представлений керівництву звіт про результати аналізу діяльності документаційної системи та рекомендації щодо її поліпшення.

**ВИСНОВКИ**

У кваліфікаційній магістерській роботі досліджено актуальні питання становлення та розвитку процесу керування документаційними процесами в сучасному суспільстві. Протягом розвідки було проведено історико-теоретичний аналіз наукових джерел, систематизовано інформацію щодо проблеми дослідження, запропоновано методику керування документаційними процесами.

У першому розділі проаналізовано понятійний апарат дослідження. Більшість розглянутих термінів позначають фундаментальні поняття даної кваліфікаційної магістерської роботи, але разом з ними використовуються й інші, що дозволяють розкрити специфічні напрями наукової області, що вивчається.

Було з'ясовано, що дослідження інформації як провідного поняття, пізнання законів і закономірностей інформаційних процесів методологічно наближає до розуміння питань керування документаційними процесами. В процесі управління інформація перетворюється з окремих відомостей і даних в знання, на основі яких приймається більшість управлінських рішень. Це перетворення здійснюється в результаті складних інформаційних процесів, які включають в себе виробництво, обіг і споживання інформації.

За допомогою документування інформація набуває необхідні властивості і у вигляді документів виконує свою головну роль в процесах управління, передаючи керуючі впливи від об'єкта суб'єкту управління і сигналізуючи про зворотної реакції. В результаті документування інформація закріплюється (фіксується) на носії, набуває юридичну силу, можливість ідентифікації, докази її автентичності. Таким чином, основною формою організації інформації в управлінні є документ [61].

Необхідність переходу від діловодства до цілісного процесу керування документаційними процесами зумовлена багатоаспектною працею управлінських структур, наслідком якої є створення, упорядкування та включення до системи професійних комунікацій значної кількості різноманітних документів, що є результатом управлінської діяльності і засобом подальшого її розвитку.

Входження у науковий обіг терміну «керування документаційними процесами» стало ознакою часу. Це склалося завдяки, по-перше, зростанню ролі практичної сфери роботи з документами у суспільстві, по-друге, удосконаленню інформаційних технологій продукування, розповсюдження, використання та збереження інформації, а, по-третє, освоєнню відповідного зарубіжного досвіду.

Перехід до системи керування документаційними процесами продиктований сучасними євроінтеграційними процесами та прагненням України стати рівноправним учасником світового інформаційного простору. Це пов’язано з міжнародним поширенням керування документаційними процесами «records management», результатом якого стала розробка і широке розповсюдження у світі уніфікованого рівня створення та функціонування офіційної документації, що закріплено у міжнародному стандарті ISO 15489-2001 «Information and doсumentation. Reсords management».

Керування документаційними процесами розглядається у міжнародному стандарті як частина системи управління якістю. Міжнародний стандарт пропонує оптимальну методику керування документаційним процесами, яка призначена як для фахівців управлінської сфери, так і для спеціалістів інших сфер діяльності (розробників нових інформаційних програм і систем), щоб забезпечити відповідність цих програм та систем завданням оптимального, оперативного і повного забезпечення інформацією управлінської діяльності.

Аналіз теоретичних засад організації КДП в установі, розроблених зарубіжними архівознавцями та документознавцями, свідчить, що їх основу складають формальні управлінські моделі загального менеджменту, тобто обов’язковим є розроблення та впровадження політики та програми КДП, регулярне навчання персоналу та контроль.

Керування документаційними процесами ґрунтується на принципах економічності і ефективності і на широкому використанні нових інформаційних технологій, що забезпечують якісний менеджмент стосовно документації організації як повноцінному ресурсу управління. Тим самим підкреслюється взаємозв'язок документації та інформації в управлінні [61].

У другому розділі було висвітлено практичні аспекти керування документаційними процесами у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області. З'ясовано, що одним із головних завдань вказаної організації є встановлення єдиного порядку документування і роботи з документами на основі використання сучасної обчислювальної техніки, автоматизованої технології роботи з документами та скорочення кількості документів. На жаль, в умовах сьогодення не можна говорити про використання технології КДП у Кадієвському міському відділі державної виконавчої служби, адже в установі переважають саме діловодні процеси з певним використанням інформаційних систем, зокрема, автоматизованої системи виконавчого провадження.

Запропонована методика впровадження системи керування документаційними процесами містить вісім етапів, виконання яких за певних обставин дасть змогу запровадити у Кадієвський міський відділ державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області основні елементи вказаної системи.

Керування документаційними процесами як провідна технологія, відкриває широкі можливості у підвищенні рівня аналітичності й оперативності робочого процесу в організації, дозволить зменьшити трудомісткість управлінського процесу, а отже, буде сприяти підвищенню ефективності діяльності Кадієвського міського відділу державної виконавчої служби Головного територіального управління юстиції у Луганській області.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Антоненко І. Методика розроблення та впровадження документаційних систем у керуванні документацією: міжнародний досвід / І. Антоненко Студії з архівної справи та документознавства. –2004. – Т. 12. – С. 137–148. [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/sasd\_2004\_12\_26
2. Антоненко І. Є. До історії розроблення міжнародного стандарту ISO 15489-2001 «Інформація та документація – Управління документацією» /І.Є. Антоненко //Архівознавство. Археографія. Джерелознавство. – К., 2003. – № 6. – С. 73 – 83.
3. Антоненко І. Є. Засоби класифікації та словниковий контроль у керуванні документацією/ І. Є. Антоненко // Рукописна та книжкова спадщина України. – 2005. – Вип. 10. – С. 329–337. [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу : www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi.../cgiirbis\_64.exe?.
4. Антоненко І.Є. Керування документацією за кордоном: історія, законодавство, теоретичні основи та технології : автореф. дис. ... канд. іст. наук: 07.00.10 / І.Є. Антоненко ; Державний комітет архівів України; УНДІАСД. – К., 2005. – 20 с.
5. Банасюкевич В. Д. Управление документацией (из зарубежного опыта) / В. Д. Банасюкевич, А. Н. Сокова // Отечественные архивы. – 1992. – № 2. – С. 100–106.
6. Бездрабко В. В. Діловодство – документаційне забезпечення управління – керування документаційними процесами: термінологічні межі та розмежування значень / В. В. Бездрабко [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу : <http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Vdakk/2010_1/26.pdf> – Назва з екрану.
7. Бездрабко В.В. К.Г. Мітяєв і становлення документознавства / В.В. Бездрабко // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2008. – № 1. – С.8 – 21.
8. Бездрабко\_В .В. ДСТУ 4423:2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами»: impressia et reflexia / В. Бездрабко // Спеціальні історичні дисципліни: питання теорії та методики : зб. наук. пр. –2009. – № 16. – С. 111–125.
9. Белоус Е. С. Понятийно-терминологический состав предметной области «управление документацией» / Е. С. Белоус // Вестник Челябинского государственного университета. - 2010. - № 32 (213). – Филология. Искусствоведение. Вып. 48. - С. 24–28. [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу : https://cyberleninka.ru/.../ponyatiyno-terminologicheskiy-sos
10. Беспянська Г. Діловодство: навч. посіб. / Г. Беспянська – К.: Університет «Україна», 2007. – 418 с.
11. Бибик С. Ділові документи та правові папери: листи, протоколи, заяви, договори угоди / С. Бибик, Г. Сюта. – Х.: Фолио, 2005. – 491 c.
12. Блощинська В. Сучасне діловодство: навч. посіб. / В. Блощинська. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 319 с.
13. Бобылева М. П. Вопросы использования элементов электронного документооборота внутри организации / М. П. Бобылева // Делопроизводство. – 2003. – № 2. – С. 14–18.
14. Боднарский Б. С.Сущность и значение документации / Б. С. Боднарский //Сов. библиография. – 1937. - № 1 (15). - С. 41–50.
15. Варламова Л. Н. Стандартизация управления документацией: международный опыт ИСО и его применение в России // Вестник РГГУ. – 2014. – № 1. – С. 46–57.
16. Ватолина М.В. Организация работы с документами : учеб. пособ. / М.В. Ватолина. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 320 с.
17. Гончарова Н. Документаційне забезпечення менеджменту: навч. посіб. / Н. Гончарова. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 259 с.
18. ГОСТ 16487- 83. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. – М. : Изд-во стандартов, 1983. – 58 с.
19. Делопроизводство (Организация и технология документационного обеспечения управлния) : ученик / Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина, Т. А. Быкова и др..; под ред. Т.В. Кузнецовой. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 359 с.
20. Діловодство і документування [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  http://radnuk.info/pidrychnuku/derj-ypr/492-malinovski/9651-344---.html, вільний. – Назва з екрану.
21. Добровольська В. В. Вітчизняний стандарт як база формування розвитку системи керування документацією в Україні // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2010. – № 1. – С. 18–24.
22. Добровольська В. В. До питання історіографії теорії керування документацією / В. В. Добровольська // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність. – К., 2009. – № 7. – С. 87. [Електронний ресурс] - Спосіб доступу :http://storage.library.opu.ua/online/periodic/iopktXXI/095-096.pdf
23. Добровольська В. В. Модель системи керування документацією / В. В. Добровольська // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність. – 2010. – № 6. – С.87.
24. Добровольська В. Дослідження процесу керування документацією в органах управління культурою / В. Добровольська // Вісник Кн. палати. – 2012. – № 3. – С. 1–2. [Електронний ресурс] - Спосіб доступу www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi.../cgiirbis\_64.exe?.
25. Добровольська В. Комунікаційний підхід до вдосконалення системи керування документацією/В. Добровольська // Вісник Кн. палати. - 2014. – № 2. – [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi\_2014\_1\_17.
26. Добровольська В. В. Перспективні напрями розвитку керування документацією в органах управління культурою / В. В. Добровольська // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2013. – № 1. [Електронний ресурс] – Спосіб доступу : www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi.../cgiirbis\_64.exe?
27. Добровольська В.В. Теоретико-методологічні засади дослідження соціально-комунікаційного середовища документознавства /В. В. Добровольська //Бібліотечний вісник. – 2014. – № 1. – С.26–31.
28. Документ – архивный документ – исторический источник – памятник истории и культуры: проблемы проявления сущностных характеристик [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.opentextnn.ru/history/istochnik/problems/?id=1378, вільний. – Назва з екрану.
29. ДСТУ 2372-94 Інформація і документація. Базові поняття. Терміни та визначення. – К. : Держстандарт України, 1994.– 52 с.
30. ДСТУ 2732-94. Діловодство й архівна справа: Терміни та визначення. – Чинний від 1995 – 07 – 01. – К. : Держстандарт України, 1994. – 53 с.
31. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять / С.Г. Кулешов (розроб.). – Офіц. вид – К. : Держспоживстандарт України, 2005. – 32 с.
32. ДСТУ 3017-95. Видання. Основні види. Терміни та визначення. – К.: Держстандарт України, 1995. – 47 с.
33. ДСТУ 4423:2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами»: impressia et reflexia / В. Бездрабко // Спеціальні історичні дисципліни: питання теорії та методики: зб. наук. пр. –2009. – № 16. – С. 111-125.
34. ДСТУ 4423-1:2005. Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 1. Основні положення (ISO 15489-1:2001, MOD). – Чинний від 01.04.2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 28 с.
35. ДСТУ 4423-1:2005. Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 2 : Настанови (ISO/TR 15489-2:2001, MOD). – Чинний від 01.04.2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 44 с.
36. ДСТУ ISO 5127:2007. Інформація та документація : словник термінів (ISO 5127:2001, IDT). – Чинний від 01.10.2009. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 243 с.
37. Жуковська В. Діловодство. Практикум : навч. посіб. / В. Жуковська. – К.: КНТЕУ, 2004. – 152с.
38. Загорецька О.М. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у другій половині XX – на початку XXI століття : автореф. дис. ... канд. іст. наук: 07.00.10 / О.М. Загорецька ; Держкомархів України; УНДІАСД. – К., 2005. – 16 с.
39. Закон України «Про виконавче провадження». [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1404-19/paran42#n42
40. Закон України «Про доступ до публічної інформації». [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу: zakon.rada.gov.ua/go/2939-17
41. Івандюк О. А. Деякі напрями застосування зарубіжного досвіду керування документаційними процесами в Україні  / О. А. Івандюк // Правові, управлінські та економічні аспекти трансформації сучасного громадянського суспільства : тези допов. Всеукр. наук.-практ. конф., Київ 25 берез. 2016 р. У 2 ч. Ч. 2 / М-во культури України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – К. : Видав. Центр КНУКіМ, 2016. – С.404 – 405.
42. Інструкція з організації примусового виконання рішень [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0489-12/paran18#n18&test=XX7MfyrCSgkyAEtIZiQG9pnQHI4Kss80msh8Ie6
43. Інформаційні технології в документознавстві [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/781/1/8.pdf, вільний. – Назва з екрану.
44. Калінічева Г. І. Міжнародні стандарти у сфері архівної справи та керування документаційними процесами: проблеми гармонізації в Україні / Г. І. Калінічева, Р. В. Романовський // Архіви України. – 2015. – № 4. – С. 54–73.
45. Керування документаційними процесами : навч. посібник / М. В. Комова, А. М. Пелещишин, Т. М. Білущак. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. – 188 с.
46. Козлов В. П. Жизнь документа / Козлов В. П. // Вісник Державного комітету архівів України. – 2011. – № 21. – С. 5–28.
47. Комова М. В. Керування документацією як компонент системи управління якістю / М. В. Комова //Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність. – К., 2010. – С. 88-89.
48. Комова М. Діловодство : навч. посібн. для студентів вищих навчальних закладів / М. Комова. – Львів : Тріада плюс, 2006. – 217 с.
49. Костомаров М.Н. Управление документами в США // Секретарское дело. – 1996. – № 3. – С. 23–25.
50. Кочергин А.Н. Проблема информационного взаимодействия в обществе / А.Н. Кочергин, В.З. Коган. – М. : Наука, 1980. – 175 с.
51. Кудлай В.О. Сучасний стан розвитку термінології документаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві /В.О. Кудлай //Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. - 2012. - № 1. – С.27-35. [Електронний ресурс] - Спосіб доступу : www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi.../cgiirbis\_64.exe
52. Кузнецова Г. В. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления): учебник для вузов / Кузнецова Г. В., Санкина Л. В. и др.; под ред. проф. Г. В. Кузнецовой. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 359 с.
53. Кузнецова Т.В. Документационное обеспечение управления : учеб.-справ. пособ. / Т. В. Кузнецова. – М. : Институт международного права и экономики им. А. С. Грибоедова, 1998. – 96 с.
54. Кулешов С. Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи / С. Г. Кулешов; УДНІАСД, ДАКККіМ. – К., 2000. – 161 с.
55. Кулешов С. Г. Про значення поняття «документ» / С. Г. Кулешов // Бібл. вісн. – 1995. – №1. – С. 1 – 4.
56. Кулешов С. Г. Українське документознавство : сучасний стан і перспективи розвитку /С. Г.Кулешов // Студії з архів. справи та документознавства. – 1999. – Т. 4. – С. 95–98.
57. Кулешов С.Г. Управлінське документознавство : навч. посіб. / С.Г. Кулешов ; Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. – К. : ДАКККіМ, 2003. – 58 с.
58. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління : навч. посіб. / С.П. Кулицький – К. : МАУП, 2002. – 224 с.
59. Кушнаренко Н. Н. Документоведение : учеб / Н. Н. Кушнаренко. – 8-е изд., стер. – К. : Знання, 2008. – 459 с.
60. Кушнаренко Н. Н. Документоведение: учеб. – 8-е изд., стер. /  Н. Н. Кушнаренко. – К. : Т-во Знання, 2008. – 459 с.
61. Ларин М. В. Управление документацией в организациях: проблемы истории и методологии: автореферат дис. ... д. ист. наук: 05.25.02 / М. В. Ларин ; Всерос. науч.-исслед. ин-т документоведения и архивного дела. – М., 2000. – 59 с. [Електронний ресурс] - Спосіб доступу : www.dissercat.com/.../upravlenie-dokumentatsiei-v-organiza
62. Ларин М.В. Управление документацией в организациях / М.В. Ларин. – М. : Научная книга, 2002 [Електронний ресурс] - Спосіб доступу : https://nmetau.edu.ua/file/larin\_upravlenie\_dokumentatsiey.pdf
63. Ларьков  Н. С. Документоведение: учеб. пособ. / Н. С. Ларьков. – М.: Изд-во: АСТ. – 2006. – 78 с.
64. Лоза О. Діловодство та документування управлінської діяльності: навч. посіб. / О. Лоза. – К., 1997. – 198 с.
65. Макарова Н. В. Информатика : учебник. – 3-е перераб. изд. / под ред. проф. Макаровой Н. В. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 768 с.
66. Матвієнко О. Основи організації електронного документообігу : навч. посіб. / О. Матвієнко, М. Цивін. – К. : Центр навчальної літератури, 2008. – 112 с.
67. Мирвода С. Теоретичні підходи до розробки системи державного управління документацією у сфері культури / С. Мирвода // Актуальні проблеми державногоуправління. - 2014. - Вип. 4. - С.17-19.
68. Наказ Міністерства юстиції України від 07.06.2017  № 1829/5 «Про затвердження Правил ведення діловодства та архіву в органах державної виконавчої служби та приватними виконавцями» [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0699-17/conv/paran30#n30
69. Нілова І. Терміносистема документознавства: нормативна база / І. Нілова // Вісн. Кн.. Палати. – 2005. – № 6. – С. 23–24.
70. О типовом проекте «Об электронном документе»: постановление Межпарламентской Ассамблеи Евразийского экономического сообщества от 25 марта 2002 г. № 2-19. – [Електронний ресурс] - Спосіб доступу : http://pravo.levonevsky.org/bazaby/org326/basic/text0112.htm
71. Ожегов С.И.Словарь русского язика / С. И. Ожегов. – М. : Русский язык, 1989. – 1235 с.
72. Организация работы с документами: учебник / под ред. В.А. Кудряева. – М. : ИНФРА-М, 1999. – 575 с.
73. ПалехаЮ.І. Загальне документознавство : навч. посіб. / Ю. І. Палеха, Н. О. Леміш. - 2-ге вид., доп. і перероб. - К. : Ліра-К, 2009. - 434 с.
74. Палеха Ю.І. Організація загального діловодства : навч. посіб. для студ. ВНЗ / Ю.І. Палеха, Н.О. Леміш. – К. : Ліра-К, 2009. – 458 с.
75. Потатуркіна Г.В. Керування документацією як управлінська функція організації /Г.В. Потатуркіна // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих науковців «Науковий погляд молоді: ключові питання сучасного етапу реформування системи вітчизняного законодавства : матеріали науково -7-8 грудня 2017 р. – Сєвєродонецьк : вид-во СНУ ім. В.Даля, 2017 – С.
76. Плешкевич Е. А. Общая теория документа: методологическое обоснование : автореферат диссертации / Е. А. Плешкевич. – Краснодар, 2009. – 43 с.
77. Плешкевич Е. А. Социальный институт документоведения информации: истоки зарождения / Е. А. Плешкевич // Делопроизводство. – 2004. – № 1. – С. 44-49.
78. Положення про автоматизовану систему виконавчого провадження. [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу: zakon.rada.gov.ua/go/z1126-16
79. Положення про Єдиний державний реєстр виконавчих проваджень, затверджене Наказом Міністерства юстиції України від 20 травня 2003 р. № 43/5 // Офіційний вісник України. – 2003. – № 21 (06.06.2003). – ст. 981 (Електронна адреса доступу – http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0388-03)
80. Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15/paran76#n76&test=XX7MfyrCSgkyAEtIZiQG9pnQHI4Kss80msh8Ie6
81. Правила ведення діловодства та архіву в органах державної виконавчої служби та приватними виконавцями. [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу: zakon.rada.gov.ua/go/z0699-17
82. Про електронний цифровий підпис: Закон України [Електронний ресурс] - Спосіб доступу : zakon.rada.gov.ua/go/852-15
83. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України (від 22 травня 2003 року № 851) // Правове регулювання і використання інформаційних ресурсів. Електронні документи : зб. законів та нормативних актів / Укладачі З. І. Тимошенко. Я. О. Чепуренко. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – С.76-84.
84. Про інформацію : Закон України N 2657-XII від 02.02.1992 // Відомості Верховної Ради України [Електронний ресурс] / Спосіб доступу : URL : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2938-17. — Назва з екрану.]
85. Про обов'язковий примірник документів : Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=867-16, вільний. – Назва з екрану.
86. Про платіжні системи та переказ грошей в Україні : Закон України [Електронний ресурс] - Спосіб доступу : https://zakon.help/law/2346-III/
87. Пронь Н.О. Вимоги до електронних документів: міжнародна практика та досвід України / Н.О. Пронь //Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України. – 2012. - № 1, 20 www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\_nbuv/cgiirbis\_64.exe?.
88. Русинов Н. В. Документация на Западе / Н. В. Русинов// Сов. библиография. – 1937. – № (3) 17. – С. 59 – 70.
89. Савельева А.В. Особенности управления документацией в Соединенных Штатах Америки // Культура, наука, образование: проблемы и перспективы:Материалы II Всероссийской научно-практической конференции (г. Нижневартовск, 8 февраля 2013 года) / А.В. Савельева;Отв. ред. А.В. Коричко. — Нижневартовск : Изд-во Нижневарт. гос. ун-та, 2013. Ч. III. — С.54 -56.
90. Савицький В. Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України : монографія / В. Т. Савицький; за ред. Олуйка В.М. – К. : КНТ, 2008. – 324 с.
91. Садовська І. Б. Документування як основна складова інформаційних ресурсів в управлінському обліку / І. Б. Садовська // Економічний форум. – 2011. – № 2. – С. 6.
92. Система менеджмента качества Управление документацией : СТО СМК-4.2.3-01-2011. – М. : Московский государственный технический университет гражданской авиации (МГТУ ГА). – 2011. – 63 с.
93. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера : навч. посібник / Л. І. Скібіцька. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 360 с.
94. Слободянюк Н. Діловодство та управлінська документація: навч. посіб. для студ. / Н. Слободянюк. – Вінниця : ВНТУ, 2004. – 79с.
95. Словник української мови: в 11 т. / ред. кол.: І.К. Білодід (голова) та ін. – К. : Наук. думка. – 1970 – 1980.
96. Советский энциклопедический словарь / гл. ред. А.М. Прохоров. -4-е изд., испр. и доп. – М. : Советская энциклопедия, 1989. – 1632 с.
97. Сокова А. Н. Деловая документация в сфере управления / А. Н. Сокова. – М. : Знание, 1985. – 64 с.
98. Соловяненко Н. Законодательное регулирование ЭДО: международная практика //Information Security /Информационная безопасность. – 2011. – № 6. – С. 28–30.
99. Столяров Ю. Н. Соотношение книги с иными видами документа / Ю. Н. Столяров // Книга: Исслед и материалы. – 1999. – Сб. № 58. – С. 67-79.
100. Тур О.М Огляд міжнародних нормативних актів (стандартів) у сфері інформації та документації/ О.М.Тур [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу : www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\_nbuv/cgiirbis\_64.exe?..
101. Тур О.М. Про наріжний термін української документознавчої терміносистеми / О.М. Тур[Електронний ресурс]. – Спосіб доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi\_2013\_3\_13.
102. Управление документами. Общие требования: ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. – М. : Стандартинформ, 2007. – 34 с.
103. Управление документацией за рубежом : учеб. пособ. /[В.В. Степанова, А.В. Савельева, Л.А. Якубова, Т.В. Судник]. — Нижневартовск : Изд-во Нижневарт. гос. ун-та, 2013. — 171 с.
104. Управління документацією в організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DeBu/2008-1/doc/4/05.pdf, вільний. – Назва з екрану.
105. Фельзер А.Б. Делопроизводство : справ. пособ./ А.Б. Фельзер, М.А. Миссерман - 2-е изд.; перераб. и доп. – К.: Вища шк., 1987. – 320 с.
106. Храмцовская Н. Стандарты ISO в области управления документами // Information Management. – 2013. – № 2. – С. 10–22.
107. Храмцовская Н. А. Новые международные и национальные стандарты в области управления документацией // Секретарь-референт. – 2009. – № 6. – С. 32–37;
108. Храмцовская Н. А. Ответы на вопросы читателей / Н. А. Храмцовская // Делопроизводство и документооборот на предприятии.– 2007. – № 10. – С.65.
109. Цимбалюк О. В. Документальне забезпечення управління / О. В. Цимбалюк// Університетські наукові записки. – 2006. – № 1 (17). – С. 215-221. [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу: www. univer.km.ua. – Назва з екрану.
110. Ченцов В.В. Керування документаційними процесами в управлінській діяльності митних органів України: реалії та перспективи / В. В. Ченцов, С. П. Шапошник // Вісник Академії митної служби України. Серія: «Державне управління». - 2012. – № 1 (6). - С.85 -91
111. Шапошник С. П. Прийняття управлінських рішень у системі керування документацією в митній службі України / С. П. Шапошник // Вісник Академії митної служби України*.* Сер. : Державне управління. - 2011. - № 1. - С. 75-82. [Електронний ресурс]. – Спосіб доступу: www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi.../cgiirbis\_64.exe?
112. Швецова-Водка Г. Н. Общая теория документа и книги: учеб. пособ. / Г. Н. Швецова-Водка. – М.: Рыбари; К.: Знания, 2009. – 487 с.