**РЕФЕРАТ**

Випускна робота бакалавра: 76 с., 47 джерел, 5 додатків.

Висвітлено понятійний апарат дослідження. Охарактеризовано сучасний стан діловодства як складової управлінської діяльності. Розглянуто сутність документаційного забезпечення управління та його складові.

Проаналізовано стан документаційного забезпечення управлінської діяльності виробничого підприємства ПрАТ «СО Азот». Виявлено недоліки та запропоновано шляхи вдосконалення документаційного забезпечення управлінської діяльності у ПрАТ «СО Азот».

ДІЛОВОДСТВО, ДІЛОВОДНА СЛУЖБА, ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ, ДОКУМЕНТООБІГ, ЗВЕДЕНІ ОПИСИ СПРАВ, ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, НОРМАТИВНА БАЗА, ОГАНІЗАЦІЙНО-РОЗПОРЯДЧІ ДОКУМЕНТИ, ПОЛОЖЕННЯ, ПРАВОВІ АКТИ, СЛУЖБОВІ ЗАПИСКИ, ТИПОВІ ІНСТРУКЦІЇ.

**ЗМІСТ**

**ВСТУП** 4

**Розділ 1. ІСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ**

**ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

**УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

* 1. Аналіз понятійного апарату дослідження 7
	2. Теорія та сучасний стан діловодства як складової

управлінської діяльності 16

* 1. Документаційне забезпечення управління: сутність та складові 27

**Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО**

**ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**ПрАТ «СО АЗОТ»**

* 1. Аналіз стану документаційного забезпечення управлінської

діяльності ПрАТ «СО Азот» 39

* 1. Шляхи вдосконалення документаційного забезпечення

управлінської діяльності ПрАТ «СО Азот» 62

**ВИСНОВКИ** 68

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ** 72

**ДОДАТКИ** 77

**ВСТУП**

У повсякденній діяльності будь-якого підприємства складаються документи, основним призначенням яких є фіксування і передавання інформації, необхідної для стабільної діяльності підприємства. Саме документи забезпечують реалізацію управлінських функцій, у них визначаються плани діяльності, фіксуються облікові і звітні показники та інша інформація. За допомогою документів відбуваються процеси систематизації управлінської інформації та контролю за виконанням управлінських рішень, визначаються форми і терміни зберігання задокументованої інформації, що значно впливає на ефективність управління в цілому. Отже, документ є засобом управлінської діяльності.

Актуальність обраної теми випускної роботи бакалавра зумовлена тим фактом, що нині для більшості організацій, установ характерна відсутність впорядкованої системи організації роботи з документами, незважаючи на те, що саме раціональне і чітко організоване документаційне забезпечення управління позитивно впливає на ефективність діяльності підприємства у цілому. Контроль за виконанням документів і прийнятих рішень – одна з найважливіших функцій управління, метою якої є сприяння своєчасному і якісному виконанню документів, забезпечення отримання аналітичної інформації, необхідної для оцінки діяльності структурних підрозділів, конкретних співробітників.

Документаційне забезпечення управління здійснюється за допомогою діловодного обслуговування діяльності апарату управління, яке включає створення, збереження, пересилання і використання документних масивів. Відомо, що раціональне управління документами приводить до зростання продуктивності роботи співробітників, полегшення доступу до інформації з метою ухвалення управлінських рішень, поліпшення виконавської дисципліни і, отже, загальному підвищенню якості управління.

Таким чином, однією із найважливіших умов, яка забезпечує чіткість роботи всіх структурних підрозділів підприємства, установи, організації, є добре налагоджена робота з документаційного забезпечення їхньої діяльності. Ця робота є однією з найважливіших обслуговуючих функцій, яку повинен виконувати структурний підрозділ, який має різні назви: загальний відділ, канцелярія, секретаріат.

На сьогодні упровадження комп’ютерних технологій відкриває нові перспективи для високопродуктивного документаційного забезпечення у сфері управління.

Різні аспекти документаційного забезпечення управління знайшли відображення у працях вітчизняних і зарубіжних науковців, таких як В. В. Бездрабко [1], С. Г. Кулешов [24], В. І. Корбутяк [23], В. Т. Савицький [37], Л. П. Піддубна [29], М. В. Ларін [26], А.М. Сокова [41]. Проблемами використання електронного документообігу в установах на сучасному етапі займаються: О. О. Карпенко [21], Н. М. Лєсовець [27], О.В. Попчук [31], Л.І. Скібіцька [40], С.В. Сельченкова [38].

Таким чином, кожне підприємство повинно здійснювати строгий підхід до організації документаційного забезпечення управління, що дозволить істотно впорядкувати як процес прийняття важливих рішень, так і контроль над їх своєчасним і якісним виконанням. Завдяки чіткій організації роботи з документами не відбувається зриву термінів виконання робіт, нарощуються темпи розвитку підприємства, а значить, підвищується його конкурентоспроможність. Отже, обрана тема є актуальною як для теорії, так і для практики.

**Об’єктом дослідження** є управлінська діяльність виробничого підприємства.

**Предметом –** документаційне забезпечення управлінської діяльності ПрАТ « Сєвєродонецьке об’єднання Азот».

**Метою** випускної роботи бакалавра є розробка шляхів удосконалення документаційного забезпечення управлінської діяльності у ПрАТ «СО Азот».

На основі об’єкта, предмета та мети було сформульовано такі **завдання** дослідження першого розділу:

- охарактеризувати понятійний апарат дослідження;

- висвітлити сучасний стан розвитку діловодства;

- визначити сутність та складові документаційного забезпечення управління;

- проаналізувати стан документаційного забезпечення управлінської діяльності у ПрАТ «СО Азот»;

- розглянути шляхи вдосконалення документаційного забезпечення управлінської діяльності у ПрАТ «СО Азот».

Для вирішення поставлених завдань у роботі використовувались такі **методи**, як: аналіз і синтез, описовий метод, метод узагальнення матеріалу, інтерв’ювання, анкетування, особисті спостереження.

Випускна робота бакалавра складається: зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний текст містить 71 сторінку. Список використаних джерел налічує 47 найменувань та 5 додатків.

**Розділ 1. ІСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**1.1. Аналіз понятійного апарату дослідження**

Основним об’єктом сфери управління, фундаментом документаційних досліджень, що визначає історичне, наукове та практичне значення і регулює відносини суб’єктів у їх практичній діяльності є документ. Саме вони забезпечують реалізацію головних управлінських функцій, у них відображаються облікові і звітні показники, визначаються плани діяльності організації та ін. Від оперативності і якості прийнятих рішень, ефективності їх виконання залежить налагоджена робота з документами. Така сфера діяльності у процесі виконання управлінських дій називається діловодством.

У галузевій термінології діловодної сфери поява такого терміна як «документаційне забезпечення управління», який є центральним поняттям даної роботи, обумовлена передусім підвищеною увагою до інформаційної складової документа, змінами організаційно-технічної основи діловодства і методологічних підходів до його здійснення, які стали можливими завдяки впровадженню у сферу роботи з документами сучасних інформаційних технологій, створення, обробки, накопичення інформації в управлінні.

В Україні проблема стандартизації термінології документаційного забезпечення управління особливо гостро постала в останній декаді ХХ століття. Одним із базових завдань стає унормування понятійного апарату науки. Залежно від напрямку дослідження, конкретної проблеми передбачається обрання певного варіанту розуміння терміна. У науковому обігу нараховуємо десятки авторських та стандартизованих визначень терміна діловодство, його синонімів та близьких за змістом понять, наприклад, справочинство, документаційне забезпечення управління, керування документацією, керування документаційними процесами. Подібні розбіжності поширюються також на інші терміни в галузі документаційного забезпечення управління підприємством [1, с.79].

Проблема визначення базових понять та розвитку термінів у діловодстві, розглядається дослідниками: І.Є. Антоненко, В.В. Бездрабко, О.М. Загорецької, С.Г. Кулешова, Ю.І. Палехи, М.С. Слободяника.

У межах даного дослідження доцільно розглянути такі базові поняття, як «діловодство», «документ», «документаційне забезпечення управління» та їх похідні.

«Отже, одним із фундаментальних понять, є «діловодство». Вживання терміну, що позначає вказане поняття датується ІІ половиною XVIII ст. Саме у цей час зафіксовано його появу у словниковій картотеці Інституту російської мови РАН. 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 визначили як сукупність робіт у сфері ділової документації. У цьому значенні термін «діловодство» вживається і сьогодні. Сучасне значення терміну «справа» як сукупності документів (чи документ), що належить до одного питання чи ділянки діяльності, поміщених у окрему «обкладинку», є похідним. Термін «документальне забезпечення управління» (ДЗУ) вживається в науковій, навчальній, методичній літературі приблизно із середини 1970-х років. Він з’явився в період, коли активно проводилася робота зі створення автоматизованих систем управління і за аналогією з іншими термінами автоматизованої системи управління: «програмне забезпечення», «інформаційне забезпечення», «математичне забезпечення», «лінгвістичне забезпечення» має таку назву. Слушним видається пропозиція науковців про те, що новий термін повинен замінити термін «діловодство», який є застарілим та таким, що не відповідає реаліям часу. Цей термін дійсно був замінений у Російській Федерації, хоча і має деякі недоліки. Новий термін є словосполученням з трьох слів, і хоча терміни-словосполучення цілком прийнятні, перевага з точки зору зручності вживання завжди за терміном-словом, тому через складність нового терміну заміна термінів фактично не відбулася, і найчастіше терміни «діловодство» і «ДЗУ» вживаються як синоніми» [43, с.215].

У досліджуваний проміжок часу активне розроблення актуальних завдань діловодства, що знайшло відображення у масовій появі тематичних практичних посібників, публікаціях, збірників конференцій, наукових видань, зосереджених на поліпшенні стану архівної справи в країні та розробленні Єдиної державної системи діловодства (1965–1974). «Найголовнішими причинами актуалізації діловодної проблематики у другій половині ХХ ст. були такі:

1) ускладнення управлінських функцій;

2) комбінування різних напрямів роботи з документами;

3) упровадження електронно-обчислювальної техніки в усі сфери людської діяльності;

4) необхідність раціональної організації діловодства в установі із метою економії робочого часу, ефективності реалізації управлінських завдань і рішень» [1, с.80].

«Швидкий розвиток діловодної сфери в управлінні знайшов відображення в галузевій термінології, яка, крім звичного терміну «діловодство», оновлюється двома іншими – «документаційне забезпечення управління» та «керування документаційними процесами» [1, с.80].

«Щодо тлумачення змісту діловодства у 1960–1970-х рр. склалося два основних підходи. Перший із них полягав у визнанні діловодства різновидом управлінської праці, функцією управління, другий – допоміжною, технічною (технологічною) ланкою управлінської діяльності установи. Діловодство стало збірною назвою для процесів документування діяльності й організації документів установи. Під «документуванням» визначався процес створення документів, а «організацією документів» – створення умов, які забезпечують зберігання і пошук документів у діловодстві, зокрема їх реєстрація, групування у справи та інші операції, що дозволяють їх використовувати в практичних і наукових цілях. Власне, таке визначення «діловодства» було зафіксовано й у термінологічних словниках, датованих цим періодом, та ГОСТі 16487 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения», а пізніше – у загальних положеннях ЄДСД. Раціоналізація діловодства передбачала комплекс вимог до документування, документа як «першопричини усіх … діловодних операцій». Окрім звичного загального терміна «діловодство», до мовного обігу входить термін-словосполучення «діловодство в державному апараті», що змістовно окреслювало сферу посиленої уваги до перебігу документування й організації роботи з документами» [1, с.80].

«Термінологічні проблеми документаційного забезпечення управління можна віднести до розряду «вічних». Еволюція поглядів на визначення понять цілком закономірна. Вона відображає зрушення як в теоретичній базі власне наукової дисципліни, так і у практичній сфери діяльності» [6, с.23].

Застосування термінологічного стандарту в діяльності установи означає, насамперед, використання стандартизованої термінології в нормативних і методичних документах з діловодства.

«Семантичне забарвлення змісту діловодства у 1970–1980-х рр. поступово змінюється, у зв’язку з упровадженням новітніх інформаційних технологій у сферу роботи з документами. Дедалі частіше у фаховій періодиці обговорюється питання заміни терміну «діловодства» на «документаційне забезпечення». Але подібна заміна термінологічних змін виглядала виправданою і це пояснювалося» [1, с.80]:

1) «автоматизацією й механізацією процесів, пов’язаних із документуванням і документообігом;

2) стереотипністю сприйняття діловодства як суто канцелярської, технічної праці, що не відповідало дійсності;

3) необхідністю вживання терміну еквівалентного зарубіжному досвіду» [1, с.80].

«Фаховій спільноті було запропоновано підтримати термін «документаційне забезпечення», оскільки ні «records management», ні «documentation» адекватно не відповідали вітчизняному терміну «діловодство». Практичні студіювання поняття «документаційне забезпечення» згодом знайшло суттєве іменникове уточнення – управління як сфери його провадження, що призвело до розширення терміну словосполучення і утворення у прикінцевому варіанті документаційного забезпечення управління» [1, с.81].

«Початково термін «документаційне забезпечення» означав:

1) документування будь-якої діяльності державних органів у будь-якій формі;

2) контроль за якістю і кількістю утворюваних документів;

3) спрощення процесів підготовки, зберігання і користування документами;

4) забезпечення зберігання і передачі на знищення чи постійне зберігання документів;

5) забезпечення функціонування технічних засобів, пов’язаних зі створенням, обробкою і зберіганням документів» [31, с.8].

«По суті це означає, що за змістом документаційне забезпечення було дуже близьким до зарубіжного керування документаційними процесами (records management), що свідчить про дійсні намагання знайти еквівалент діловодству не тільки на рівні форми, але й семантичного наповнення. Час продемонстрував успішне входження цього терміну в словник наукової лексики, а ГОСТ Р 51141–98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» закріпив синонімічність термінів «делопроизводство» і «документационное обеспечение управления», урівнявши їх у значенні і використанні» [1, с.82].

Варто відзначити внесок С.Г. Кулешова у розвиток термінології документаційного забезпечення управління. Дослідник є автором першого в Україні навчального посібника з управлінського документознавства [24] і розробником термінологічного стандарту ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» [9]. «Для позначення продуктів та процесів документаційного забезпечення управління вчений відокремив терміни: «управлінський документ», «документування управлінської інформації (в установі)», «документація», «документаційний фонд», «управлінська документація», «управління документацією» [24].

«Діловодство, відповідно до останнього державного стандарту ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять», визначається як сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами» [9]. «Цим ДСТУ діловодство одночасно пояснюється як документаційне забезпечення управління, тим самим найсучасніше діловодство ніби піднімається на новий рівень, і його сфера дії поширюється на всю документацію організації» [6, с.24].

«Однак формальна тотожність даних понять у державному стандарті – це лише позиція його розроблювачів. Щоб підтвердити їхню правоту, теоретичні положення повинні бути розгорнуті у відповідні механізми трансформації діловодства в документаційне забезпечення управління» [6, с.24]. На думку відомого російського дослідника М.В. Ларіна, «ДЗУ – це забезпечення процесу управління (зокрема прийняття рішення) документованою інформацією» [26, с.13]. А.М. Сокова розглядає «ДЗУ як упорядкування документування й керування всіма системами документації з метою скорочення документообігу, підвищення якості документів і своєчасного забезпечення актуальною інформацією, необхідною для прийняття рішень в умовах застосування сучасної техніки й нових інформаційних технологій» [41, с.25]. Аналізуючи дане визначення, Л. Грінберг формулює дві істотні відмінності діловодства від ДЗУ [6, с.24].

«По-перше, документаційне забезпечення управління охоплює всю документацію установи, а діловодство в основному поширюється лише на організаційно-розпорядчу документацію» [6, с.24].

«По-друге, документаційне забезпечення управління значно більшою мірою дозволяє використовувати інформаційно-технологічну базу у роботі з документами» [6, с.24].

Такі позиції, на переконання Л. Грінберг, є доволі вражаючими з погляду наукового системного аналізу. Очевидно, підкреслює дослідниця, «що не обсяги й види документації є визначальними, коли ми говоримо про діловодство й документаційне забезпечення управління. Навряд чи ці поняття позначають лише галузь діяльності. Уявляється, що головним при вивченні розглянутих понять повинно бути їхнє значення в процесах управління, питома вага роботи з документами в керуванні. Варто визначити діловодство як технічну функцію керування, а документаційне забезпечення управління, – що забезпечує. Суть відмінностей полягає не тільки в обсязі документації, що регулює діловодство або документаційне забезпечення управління, а в тому, що при переході від діловодства до документаційного забезпечення управління підсилюється його інформаційна вагомість. Документаційне забезпечення управління поліпшує інформаційне забезпечення управлінського процесу не тільки за рахунок включення в інформаційне поле всієї документації організації, але й за рахунок більш ефективних технологій її обробки» [6, с.24-25].

Отже, на основі вищевикладеного, Л. Грінберг розуміє «керування документацією як повноцінну управлінську функцію організації, реалізація якої поширюється на всі стадії життєвого циклу побутування документів (від виникнення документів – до їхнього знищення або передачі на зберігання в архів), всі види документів і системи документації організації. Керування документацією ґрунтується на принципах економічності й ефективності й на широкому використанні нових інформаційних технологій, що забезпечують якісний менеджмент стосовно документації організації як повноцінному ресурсу управління. Тим самим підкреслюється взаємозв’язок документації й інформації в керуванні. Тому еволюційну послідовність «діловодство – документаційне забезпечення управління – керування документаційними процесами» аж ніяк не можна називати синонімічним рядом» [6, с.25].

Перейдемо до розгляду змісту основного терміна документаційного забезпечення управління, яким є документ – «засіб закріплення різним способом на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об’єктивної дійсності та розумової діяльності людини». Так дослідниця О.М. Загорецька критично проаналізувала зміст основного терміна діловодства. Вона класифікує таке визначення документа як загальнонаукове, що не враховує специфіку діловодства [13, с.9].

«У дослідженні історії виникнення та еволюції тлумачення терміну «документ» значний внесок зробили В.Д. Банасюкевич, В.В. Бездрабко, Г.Г. Воробйов, Н.М. Кушнаренко, К.Г. Мітяєв, Г.М. Швецова-Водка, А.Н. Образцова» [37, с.313].

Слід сказати, що існує багато різних визначень терміна «документ», які зазначені в історії документознавства, у підручниках, посібниках та нормативно-правових актах.

«Офіційно в Україні прийняті три визначення документа, наведені в деяких Державних стандартах (ДСТУ):

- «Документ – записана інформація, яка може розглядатися як одиниця під час здійснення інформаційної діяльності» за ДСТУ 2392:94 «Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення» [10].

- «Документ – матеріальний об’єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передавання в часі та просторі» згідно ДСТУ 3017:2015 «Видання. Основні види. Терміни та визначення» [8].

- «Документ – інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі» за ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» [9].

Для підтвердження цього доцільно розглянути нормативні документи, які мають встановлювати єдине розуміння термінології у галузі документаційного забезпечення управління.

Для дослідження діловодної термінології особливе значення має Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [18]. В Законі подано визначення терміна «діловодство»,яке за змістом є тотожним з визначенням у чинному ДСТУ 2732:2004 [9].

Терміни «електронний документообіг», «електронний документ», «електронний підпис» знаходимо в Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» [15]. Зазначимо, що стандартизованим тільки є електронний документ, яке суттєво відрізняється від визначення у ДСТУ 2732:2004.

Важливі для дослідження терміни: «електронний підпис», «електронний цифровий підпис», «засіб електронного цифрового підпису» регламентує Закон України «Про електронний цифровий підпис»[16].

Отже, проаналізувавши погляди різних дослідників на періодизацію історії діловодства виникла можливість виявити певні критерії для виокремлення періодів його розвитку. Встановлено, в першу чергу, дві групи факторів, що мали вплив на розвиток діловодства у різні історичні періоди: 1) політичні, економічні та соціальні зміни; 2) зміни у нормативному забезпеченні, а також в організації технологічних процесів документаційного забезпечення управління. Часто ці фактори діють разом, вони взаємопов’язані, і другий є результатом першого.

Дослідження еволюції та сучасного стану понятійного апарату діловодства показало, що кількість та зміст його лексичних складових розвивалися залежно від напрацювань у теорії та практики діловодства.

Поява терміну «документаційне забезпечення управління» пов’язана з впровадженням в управління комп’ютерних систем та їх організаційних, програмних і інформаційних забезпечень для наближення до термінології, вживаної в комп’ютерних програмах та літературі. Він підкреслює інформаційну складову в сучасній організації діловодства. Трактування визначень понять діловодства не завжди є однозначними. Ми з’ясували, що в даний час терміни «документаційне забезпечення управління» та «діловодство» є синонімами і застосовуються для позначення однієї і тієї ж діяльності.

Отже, співвідношення між поняттями ДЗУ і діловодство полягає в тому, що перше поняття, безсумнівно, ширше за друге і є частиною першого, здійснюючи роль організаційно-правового методу побудови ДЗУ.

**1.2. Теорія та сучасний стан діловодства як складової управлінської діяльності**

Будь-який орган державної влади, організація, установа у процесі своєї діяльності неодмінно має справу з документами, їх підготовкою, прийняттям, виконанням, зберіганням, тощо. У документах відображається їх багатогранна управлінська діяльність.

«Основу інформаційної сфери будь-якого підприємства, закладу складають традиційні машинописні, рукописні, друковані документи. Інформація, яку вони містять, може бути використана (зафіксована, опрацьована, систематизована, передана) тільки внаслідок здійснення ряду діловодних операцій. Діловодні операції займають значну частку у загальному обсязі управлінської праці. На роботу з документами фахівці витрачають 20-60% робочого часу, а в деяких закладах – до 80%» [22, с.8].

«У літературі діловодство поділяється на теоретичне і практичне. Теоретичне – це наука, що викладає правила складання ділових паперів, актів і самих справ, практичне діловодство – це загальний порядок виробництва справ у службових місцях згідно зі встановленими формами і за встановленими зразками ділових документів» [7, с.13].

«Саме за допомогою документа інформація зберігається і передається у часі і в просторі, а тому, з цієї точки зору, як зазначає дослідник В.Т. Савицький, «документи можуть розглядатися як один із інструментів пізнання дійсності. Важко собі уявити сучасний діловий світ без потужних потоків інформації, що циркулює різними напрямками і оформлена найчастіше документально. Переважна більшість дій здійснюється службовцями в процесі управління шляхом створення і використання різноманітних документів» [37, с.313].

Отже, документування та організація роботи з документами є складовими діловодства.

«Документування є процесом створення та оформлення документа. Документування управлінської інформації полягає у створюванні службових документів, змістом яких є управлінська інформація. У свою чергу, управлінська інформація– інформація, що забезпечує організацію функціонування суб’єкта діловодства або сукупностей суб’єктів діловодства. Службові й управлінські документи є основними елементами діловодства. Службовий документ– офіційно зареєстрований службою діловодства або відповідним чином засвідчений документ, який було створено або одержано суб’єктом діловодства у процесі його діяльності» [34]. Управлінський документ – службовий документ, змістом якого є управлінська інформація. Документування охоплює всі операції по складанню, погодженню, затвердженню, оформленню і виготовленню документів. Система документування передбачає наявність відповідних вимог і нормативів створення документів. Такі нормативи закріплені у вигляді Єдиної державної системи діловодства (ЄДСД), інструкціями, відомчими нормативними документами з питань діловодства. Основні положення ЄДСД розповсюджуються на організаційно-розпорядчу документацію. Деякі положення є обов’язковими для виконання, інші мають рекомендаційний характер.

Перейдемо до розгляду другої складової частини діловодства. «Організація роботи з документами – найважливіша складова частина діловодства в ланцюжку «створення / надходження документа – виконання / відправлення документа – зберігання документа». Цей етап роботи з документами в цілому зумовлює ефективність діяльності апарату, забезпечуючи раціональний документообіг, створення інформаційно-пошукових систем по документації, контроль виконання документів і підготовку документів до передачі в архів» [45].

Організація роботи з документами становить – організацію документообігу, зберігання і використання документів в поточній діяльності.

«Документообіг, тобто рух документів в організації з моменту їх створення або отримання до завершення виконання або відправлення, здійснюється у вигляді потоків документів між пунктами обробки інформації (керівники, фахівці, службовці) та пунктами технічної обробки документів (експедиція, секретар, копіювально-розмножувальна служба)» [45].

«У свою чергу, рух документів ділиться на такі основні потоки:

- вхідні (надходять в організацію);

- вихідні (відправляються з організації);

- внутрішні (документи, створювані в організації і використовувані в її внутрішньому управлінському процесі)» [45].

Серед основних вимог до організації документообігу є оперативність, тобто, проходження документів на підприємстві повинно здійснюватися з мінімальними затратами часу й праці.

Згідно «Правил організації діловодства …» затверджені Наказом №1000/5 від 18.06.15р. забезпечення ефективної організації документообігу передбачає:

- «прямоточний рух документів (тобто документи мають проходити найкоротшим шляхом, без зайвих переміщень);

- одноразовість операцій з опрацювання документів, уникнення дублювання під час роботи з ними; централізація, зосередження здійснення однотипних операцій з документами в одному місці;

- раціональне розташування в приміщенні підприємства структурних підрозділів і робочих місць» [34].

Найважливішою характеристикою документообігу, зазначає Н.Н. Шувалова, є його обсяг*,* тобто кількість документів, що надійшли в організацію і створених в ній протягом певного часу. «Цей показник важливий тому, що їм визначається вибір організаційної форми діловодства, виду інформаційно-пошукової системи за документами установи, структури і штатного складу служби документаційного забезпечення конкретної організації, ступінь технологічної оснащеності процесів роботи з документами» [45].

«Підрахунок кількості документів, отриманих та створених в організації, проводиться щомісячно, за півріччя та за підсумками року наростаючим підсумком з початку поточного року по контрольно-реєстраційним формам в місцях їх реєстрації. За одиницю обліку кількості документів приймається сам документ. Розмножені екземпляри підраховуються окремо» [45].

«Отже, залежно від обсягу документообігу встановлено чотири категорії установ:

І категорія – з обсягом понад 100 тис. документів на рік;

ІІ категорія – від 25 до 100 тис. документів на рік;

ІІІ категорія – від 10 до 25 тис. документів на рік;

IV категорія – до 10 тис. документів на рік» [44].

Тож, враховуючи категорію підприємства, кількість та територіальне розміщення її структурних підрозділів, обирають наступну форму організації діловодства:

«централізовану – для установ ІІІ-IV категорії з малою кількістю структурних підрозділів (всі операції з оброблення документів зосереджені в єдиному для всієї установи центрі – службі діловодства). Ця форма характерна також для невеликих підприємств з малим документообігом, в яких усі операції з документами виконує секретар (діловод)» [44];

«децентралізовану – для установ І категорії з територіально роз’єднаними структурними підрозділами (одночасне виконання відносно однорідних діловодних операцій кількома структурними підрозділами підприємства, включаючи службу діловодства). Ця форма забезпечує оперативне і якісне виконання операцій з документами. Але вона має суттєвий недолік: передбачаючи наявність діловодного персоналу і технічних засобів у структурних підрозділах, ця форма є неекономічною» [44];

«змішану – для установ І-ІІ категорії зі складною структурою та значним обсягом документообігу (деякі операції (прийом кореспонденції, реєстрація, контроль, копіювання) централізовано виконує служба діловодства, а інші – децентралізовано виконують інші структурні підрозділи установи (зберігання документів, довідково-інформаційне обслуговування, формування справ тощо)» [44].

Дослідник В.І. Корбутяк, розглядуючи документи як форму відображення діяльності об’єктів та їх суб’єктів, виявив значну кількість систем документації, взаємопов’язаних та підпорядкованих [23, с.17].

«Системидокументації – це спільність певних видів документів, взаємопов’язаних за ознаками походження, призначення, виду, сфери діяльності та єдиних вимог до їх оформлення (укладання), що застосовуються у певній сфері діяльності чи галузі. Наприклад, система управлінських документів, яка має багато підсистем – функціональні, міжгалузеві та галузеві системи. До функціональних систем належить планова, матеріально-технічна, звітно-статистична. До галузевих систем належать документи, які стосуються певної галузі в країні. До міжгалузевих – документи, що стосуються двох чи більше галузей. Ці системи поділяються на підсистеми, останні – на більш дрібні сукупності документів» [38].

Дотримання стандартів з діловодної діяльності сприяє встановленню точного організаційного порядку, боротьби з бюрократизмом та тяганиною. Освоєння прийомів раціональної роботи з документами дає змогу скоротити час на їх складання, опрацювання та пошук, організовувати чіткий контроль за проходженням та виконанням документів. Правильно підготовлений та оформлений відповідно до вимог стандарту документ – це показник культури виконавця.

Як зазначає дослідниця Л.І. Скібіцька, при організації діловодства необхідно керуватись такими принципами:

- «оперативність (швидка та чітка робота з документами), сучасне технічне оснащення (використання ПЕОМ, факсів, ксероксів, засобів малої оргтехніки, що полегшують роботу з документами, нумератори, степлери);

- доцільність усіх діловодних операцій (кожен вид роботи з документами повинен бути необхідним у діяльності підприємства);

- вміле поєднання документального забезпечення управління з без документальним» [40, с.11].

 «Діловодство, забезпечуючи контроль за виконанням документів і прийнятих рішень, сприяє зміцненню державної та виконавчої дисципліни. Від правильної організації діловодства залежить повнота комплектування Національного архівного фонду. Стан архівної справи значною мірою залежить від методики і практики діловодства» [22, с.8].

Отже, узагальнюючи вищевикладене, необхідно виділити такі аспекти діловодства [7, с.13]:

- «юридичний аспект – забезпечення законності та дисципліни у сфері діловодства, необхідності офіційного закріплення вимог, що пред’являються до документів відповідними нормативно-правовими актами, і безумовного їх дотримання;

- організаційний аспект, який виявляється у налагодженні різноманітних і досить складних відносин організаційного характеру, що виникають між органами державної влади, підприємствами, організаціями щодо створення документів, їх руху, обробки;

- економічний аспект діловодства, пов’язаний з економічною доцільністю, оптимальністю його здійснення» [7, с.13].

Далі перейдемо до розгляду сучасного стану діловодства.

Насамперед, для сучасного стану діловодства характерно, по-перше це переведення на державну мову; по-друге застосування комп’ютерних технологій оброблення та друкування документів; по-третє дотримання вимог чинних державних стандартів у цій галузі [22, с.7].

Слід зазначити, що Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» дав визначення електронного документа, визначив єдині вимоги до реквізитів електронного документа, надав йому юридичної сили. «Електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа». Закон регламентує визначення електронного документообігу, як «сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання. одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів» [15].

Сьогодні питання організації діловодної діяльності з використанням комп’ютерних технологій є актуальним, про що свідчить велика кількість публікацій дослідників, таких як Н. Вороб’йова, М. Вороніної, Т. Кисельової, Л. Павлюк, Л. Скібіцької, Т. Кузнєцової, С. Сельченкової, В. Рудюка, О. Шпортько.

Безперечно можна виділити ряд переваг використання електронного документообігу [12]:

- «перехід до більш зручного, швидкого і економного безпаперового юридично значимого документообігу;

- удосконалення процедури підготовки, подачі (доставки), обліку та зберігання документів, їх аутентифікація, цілісність, конфіденційність і неспростовність;

- криптографічний захист інформації (електронних документів) при передачі по відкритих каналах;

- мінімізація фінансових ризиків за рахунок підвищення конфіденційності інформаційного обміну документами;

- економія ресурсів за рахунок використання оперативного електронного архіву;

- можливість швидкого пошуку і перегляду електронних документів, а також визначення їх юридичної сили по ЕЦП;

- значне скорочення процедури підписання договорів, оформлення та подання податкової та фінансової звітності;

- швидкий і надійний обмін електронними документами з партнерами, контрагентами незалежно від віддаленості адресата» [12].

Слід виділити, певні положення при використанні комп’ютерної технiки у діловодстві:

1. «Саме документування, тобто складання, редагування, друкування, тиражування i розповсюдження документiв. Сюди ж як сервiснi функцiї вiдносяться автоматизований переклад з мови на мову, перевiрка орфографiї, використання тлумачних словникiв та словникiв синонiмiв, використання довiдкової iнформацiї з вiдповiдних файлiв бази даних конкретного укладача документа (заповнення параметрiв документiв з довiдникiв), застосування шаблонiв форм документiв (листiв, факсiв), створення шаблону загального бланка документа» [40, с.23].

2. «Органiзацiю роботи з документами, а саме: використання систем управлiння документами, збереження їх у базi даних, створення архiвiв, пiдготовку до розсилки та розсилку за допомогою електронної пошти або просто обмiном файлами в локальнiй мережi ПЕОМ; органiзацiю пiдшивки документів (комплектування документiв однiєї тематики), органiзацiю спiльного доступу до документiв у локальнiй комп’ютернiй мережi, розмежування доступу користувачiв до документiв (санкцiонування, обмеження паролями та iдентифiкацiйними кодами користувачiв), пiдтримку зв’язку мiж документами за допомогою посилань» [40, с.24].

На сьогодні сучасні текстові процесори дозволяють створювати документи трьох типів:

- «друкованідокументи, які створюються і роздруковуються на одному робочому місці або в одній робочій групі. Подальший рух документа відбувається тільки в паперовій формі. Склад допустимих засобів оформлення в даному випадку визначається тільки технічними можливостями друкувального пристрою» [42];

- «електроннідокументиу форматі текстового процесора, наприклад Microsoft Word. Такі документи передаються замовнику у вигляді файлів. Електронний документ, як правило, не є остаточним. У більшості випадків замовник може його допрацьовувати, редагувати, форматувати, роздруковувати або використовувати його компоненти для підготовки своїх документів (книг, журналів). Набір дозволених коштів у даному випадку, як правило, мінімальний і визначається замовником;

- Web-документи. Передбачається, що в цій якості вони залишаться назавжди, і їх перетворення в друковані документи не планується. У Web-документах велику роль відіграє управління кольором» [42].

«Одним із реквізитів електронного документа є електронний підпис. Згідно зі ст. 1 Закону України «Про електронний цифровий підпис», «електроннийцифровийпідпис (ЕЦП) – це вид електронного підпису, отриманий за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додасться до цього набору або логічно і ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача» [14].

«У сучасному діловодстві юридичної чинності електронному документові надає електронний підпис, тобто дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними зв’язані й призначені для ідентифікації підписувача цих даних завдяки криптографічному методу шифрування інформації. Згідно із Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» електронний документ не може використовуватися як оригінал, коли йдеться про свідоцтво про право на спадщину; документ, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім існування центрального сховища оригіналів електронних документів; інші випадки, передбачені законом. У такому разі оригінал документа має бути поданий у паперовій формі» [21, с.21].

«Електронний документообіг здійснюється завдяки використанню систем електронного документообігу. Система електронного документообігу (СЕД) – це організаційно-технологічний комплекс методичних, технічних, програмних та інформаційних засобів, який забезпечує комплекс функції для роботи з електронними документами: перетворення паперових документів у електронні, організація захисту і розподілу доступу до електронних документів, їх маршрутизація, механізми узгодження документів та ін.» [39].

«Розглянемо систему електронного документообігу яка складається з трьох частин: системи управління документами, системи масового введення паперових документів, системи автоматизації ділових процесів» [39].

Система управління документами повинна забезпечити інтеграцію з додатками. Якщо на підприємстві застосовувалися всесвітньо відомі пакети, то інтеграція здійснюється на рівні операцій з файлами, тобто операції відкриття, закриття, створення, коригування, збереження заміщуються відповідними операціями системи управління документами.

Система введення великої кількості паперових документів становить другу частину електронного документообігу. Ця система призначена для переведення документів в електронний вигляд. При цьому виконуються операції сканування, чищення зображення, розпізнавання документа.

Остання частина електронного документообігу – система автоматизації ділових процесів. Вона призначена для обслуговування діяльності кожного співробітника, що працює з електронним документообігом [39].

Загалом, сучасні системи автоматизації діловодної діяльності підприємства підтримують повний життєвий цикл документа.

«У цілому, сучасні системи автоматизації діловодної діяльності забезпечують:

- реєстрацію всієї кореспонденції, що надходить до установи;

- реєстрацію всієї вихідної кореспонденції і внутрішніх документів підприємства;

- введення резолюції, звітів про виконання, узгодження (візування) документів;

- списання документів у справу відповідно до номенклатури справ» [29, с.303].

Склад сучасних систем автоматизації діловодства й документообігу достатньо різноманітний щодо їх функціонального й технологічного рівня.

Отже, на основі вищевикладеного можна зазначити, що саме діловодство як складова управлінської діяльності забезпечує ефективне керування справами, тобто дає змогу забезпечити оперативність і піддатливість у прийнятті рішень, а також координувати всі етапи роботи – від проекту документа до контролю за виконанням рішення. Виконання певних вимог раціональної організації документообігу можливе лише за умови централізації діловодства, досконально продуманої технології обробки документів, послідовності здійснюваних операцій.

У зв’язку із значним зростом обсягу інформації, стали більш жорсткими й вимоги до якості документів, термінів їх виконання та доведення до виконавців. Паперове діловодство примушує працівників самостійно стежити за правильністю оформлення документів, через це з’являються помилки, що може призвести до втрати юридичної сили документу. Тому найважливішим напрямом поліпшення діловодства є повна автоматизація та комп’ютеризація діловодних процесів, застосування новітніх засобів та технологій, тобто перехід на новий сучасний рівень – електронне діловодство. З метою підвищення швидкості руху документів, зменшення трудомісткості і затрати часу на їх опрацювання, відмовлення від багаторазового введення документів, використання єдиних форм службових документів можливе сьогодні лише за умови впровадження новітніх інформаційних технологій для заміни паперового документообігу електронним. Впровадження електронного діловодства є сьогодні одним із ключових факторів успішної діяльності організації.

**1.3. Документаційне забезпечення управління: сутність, складові**

Документаційне забезпечення управління розглядається як одна з найважливіших сторін діяльності організації, підприємства котра забезпечує виконання її функціональних завдань.

«В управлінському процесі велике значення мають документи, тобто є інструментами управління, через те що вони відображають діяльність організації, на їх основі приймаються управлінські рішення, документи є головним аргументом у спірних ситуаціях, закріплюючи права особи і виступаючи способом доказу. Управлінські документи становлять ядро документації установи» [25].

«Незалежно від суттєвого технічного та технологічного прогресу у сфері управління, особлива роль документування діяльності організацій не тільки не зникає, але й, навпаки, постійно зростає, поряд з посиленням інформаційно-правової складової самого документа. Документування управлінської діяльності сьогодні охоплює всі процеси, починаючи від запису та оформлення необхідної для здійснення управлінських дій інформації на різні носії за встановленими правилами до тривалого зберігання або знищення управлінського документу» [19, с.53].

Підготовка, оформлення, прийняття і виконання документів – трудомістка та складна частина діяльності апарату управління, в якій беруть участь всі категорії управлінських працівників [7, с.8].

Отже, «найважливішою частиною управління є прийняття рішення. Для вироблення правильного рішення необхідна повна, оперативна та достовірна інформація. Повноту інформації характеризує її обсяг, який має бути достатнім для прийняття рішень. Інформація має бути оперативною, тобто такою, щоб за час її передачі та оброблення стан справ не змінився. Достовірність інформації визначається мірою відповідності її змісту об’єктивному стану справ» [40, с.7].

На думку П.О. Добродумова, «інформація давно стала товаром. На даний час обсяги інформації подвоюються через кожні три роки. Це пов’язано з розвитком суспільства. Будь-який суб’єкт чи конкретна людина може існувати тільки у випадку, коли йде обмін інформацією. В умовах ринкових відносин стрімко змінюється економічна ситуація, комерційні підприємства «виживають» тільки тоді, коли вони своєчасно знають, що, коли, як і скільки коштує. Інформація і документ як її носій здійснюють вплив на всі аспекти управління, а також на функціонування різних структур, які впливають на кінцевий результат в економічній сфері» [7, с.8-9].

Л.І. Скібіцька зауважує, що «значення діловодства суттєво підвищується, у зв’язку зі швидким зростанням обсягу інформації, яка використовується в управлінні. Це потребує його систематичного вдосконалення, підвищення рівня знань та кваліфікації управлінських працівників у галузі документування та документаційного забезпечення обслуговування процесу управління» [40, с.13].

«Документне забезпечення управлінської діяльності є основною функцією органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності» [40, с.9].

Отже, розглянемо складові документаційного забезпечення управління.

«Документуванняуправлінськоїдіяльності– створення документів, їх складання та оформлення, що передбачає дотримання встановлених правил запису інформації, специфічної для кожного типу документів» [31, с.10].

«Організаціяроботизіслужбовимидокументами– організація документообігу, зберігання та використання документів у поточній діяльності організацій. Робота зі службовими документами поділяється на певні процеси, склад яких залежить від того, яким є документ – вхідним, вихідним або внутрішнім. Як правило, документообіг здійснюється за схемами, які розробляються службою документального забезпечення. Метою створення таких маршрутів є фіксування раціонального порядку роботи зі службовими документами, графічне відображення виконання функціональних обов’язків структурних підрозділів та окремих працівників, а також контроль за виконанням документів та реалізація їх юридичної сили. Варто відзначити, що засобом регулювання документопотоків виступають державні стандарти, загальнодержавні класифікатори, і уніфіковані системи документації, які згодом розглянемо» [1, с.82].

«Організація й здійснення управлінської діяльності організацій пов’язано з виконанням основних функцій управління (планування, організація, координація, контроль) та спеціальних функцій управління (постачання, облік, фінансування). Реалізація основних і спеціальних функцій управління здійснюється за допомогою документів, створюваних у сферах загального і спеціального діловодства» [31, с.10].

«Підставою для створення документів є необхідність засвідчення наявності й змісту управлінських дій, передавання, зберігання та використання інформації протягом певного часу або постійно. Кожен вид документа має свої особливості. Однак усі документи в апараті управління за функціональним призначенням можна розподілити на такі групи» [3, с.22]:

1. «Організаційні. Вони закріплюють функції, обов’язки та права органів протягом тривалого терміну. Усі установи у своїй діяльності поряд з актами органів державної влади керуються положеннями, статутами, правилами та інструкціями» [3, с.22].

2. «Розпорядчі. Це документи, за допомогою яких здійснюється розпорядча діяльність, оперативне керівництво в установах, організаціях (постанови, розпорядження, накази із загальних питань, вказівки)» [3, с.32].

3. «Довідково-інформаційні. Документи які містять повідомлення про наявний стан справ у закладах, який є підставою для прийняття розпорядчих документів. Вони є, так сказати, допоміжними щодо організаційно-розпорядчої документації, не обов’язкові для виконання на відміну від інших. В них міститься повідомлення, що може спонукати до дії або доведене до відома (довідки, протоколи, акти, доповідні та пояснювальні записки, службові листи, факси, відгуки, звіти, телефонограми)» [3, с.47].

4. «З кадрово-договірних питань. Це документи, що містять інформацію про особовий склад підприємства, наведену в заявах про прийняття (звільнення, переведення) на роботу, наказах про особовий склад, автобіографіях, характеристиках, контрактах» [3, с.78].

5. «Особисті офіційні документи. Це документи, за допомогою яких громадяни висловлюють свої скарги, прохання, передають повноваження іншій особі щодо отримання документів, грошей, товарів тощо (пропозиції, заяви та скарги громадян, розписки, доручення особові)» [3, с.104].

«Порядок роботи з документами теж розподіляється на певні етапи. Перший етап починається з надходження і первинного опрацювання документів. Він є обов’язковим, незалежно від способу передачі інформації: особисто, поштою, електронною поштою, факсом. Ця робота ведеться централізовано й складається із чисто технічних операцій, детально описаних у правилах та інструкціях» [7, с.10].

«Реєстрація документів – другий важливий етап. В процесі реєстрації ведеться облік отриманих документів, але найголовнішим є запис показників про документ, які дозволяють організувати контроль за його виконанням і інформаційно-довідкову роботу з документами, тобто в процесі реєстрації закладається банк даних про документи, які циркулюють в об’єкті чи суб’єкті» [7, с.11].

«Третій етап – контроль за виконанням. Правильно організований строковий контроль дозволяє знати в будь-який момент, що має бути виконано, і допомагає суб’єкту ефективно спланувати свій робочий день» [7, с.11].

«Від постановки реєстрації документів залежить і організація інформаційно-довідкової роботи. Діловодна служба або секретар зобов’язані за кілька хвилин надати інформацію: де, у кого, на якій стадії роботи знаходиться будь-який документ та відповісти на запитання. Реєстрація проводиться в ручному режимі, або в автоматизованому» [7, с.11].

«Після первинного опрацювання та реєстрації документ надходить на виконання. Цей етап пов’язаний з проблемою прямоточності руху документа. Рух документа до виконавця відбиває систему організації управління. При чіткому розподілі обов’язків та делегуванні повноважень документ відразу потрапляє на виконання» [7, с.11].

«Наступний етап – поточне збереження документів. Будь-який документ після того, як в процесі управління використана зафіксована в ньому інформація, виконує функцію збереження та накопичення інформації з тим, щоб до цієї інформації знову можна було повернутися, коли в цьому виникне потреба. Розміщення документів повинно бути так, щоб необхідний документ як можна знайти швидше. Для поточного збереження документів, існує потреба у попередньої класифікації, тобто розподілення на групи для оперативного їх пошуку» [7, с.11].

«Для розподілу документів по справах розробляється найпростіший класифікатор – номенклатура справ» [7, с.12]. Обов’язковий для кожного суб’єкта документаційного забезпечення управління – «систематизований перелік назв справ, що формуються під час його діяльності, із зазначенням строків зберігання справ» [14]. «Номенклатура – найважливіший документ у діловодстві. Добре складена номенклатура справ дозволяє мати чітко налагоджене поточне збереження документів. Однак складання номенклатури потребує спеціальних знань. Багаторічний досвід роботи зі складання номенклатури дозволяє стверджувати, що скласти номенклатуру може лише спеціаліст у галузі діловодства або архівіст. Обкладинки справ заводяться відповідно до номенклатури. Оформлення обкладинок та розподіл документів усередині справ також повинні проводитись з урахуванням спеціальних правил» [7, с.12].

«Складання номенклатури справ, формування справ та їх збереження пов’язані з експертизою цінності документів. Під експертизою розуміють визначення практичного та наукового значення документів, визначення термінів їх зберігання. Залежно від цінності документів вони можуть мати різні терміни зберігання» [7, с.12]:

- короткострокові (до 10 років);

- довгострокового зберігання (25–75 років);

- постійні.

«Терміни зберігання документів можна визначити в спеціальних довідниках, які називаються «Переліки документів за термінами зберігання». Вони бувають типові та відомчі. Типовий перелік існує для управлінських документів; відомчі переліки майже для усіх сфер діяльності (культури, охорони здоров’я та ін.). Терміни зберігання документів визначаються при формуванні справ, оскільки в одну справу не дозволяється формувати документи постійного та тимчасового термінів зберігання. В іншому випадку документи доведеться перегрупувати. Порядок проведення експертизи та оформлення її результатів добре викладені в нормативно-методичних документах» [7, с.12].

«Завершуючим етапом роботи з документами є підготовка справ для довгострокового зберігання або для здачі їх в архів. Як правило, в оперативній роботі, справи використовуються два роки – поточний рік та минулий. Справи за попередні роки треба опрацювати і передати до архіву суб’єкта чи перекласти для зберігання в іншу шафу. Опрацювання справ проводиться відповідно до встановлених правил. Якщо цю роботу проводити регулярно, кожного року, справи суб’єкта будуть у повному порядку і пошук потрібних справ і документів не буде складним» [7, с.12].

У свою чергу, «документаційне забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування, підприємств, установ залежить від різних чинників, ключовими серед яких є наявність законодавчих актів, нормативних та методичних документів, що регулюють основні діловодні процеси, які в сукупності складають нормативно-методичну базу та поділяються на такі групи документів:

- законодавчі акти України, укази та розпорядження Президента України, постанови та розпорядження КМУ;

- нормативні та методичні документи, які розробляються Державним комітетом архівів України та Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства;

- нормативно-правові, методичні документи, які створюються органами законодавчої та виконавчої влади регіонального рівня;

- організаційно-правові, розпорядчі та методичні документи, які розробляються конкретним органом місцевого самоврядування» [28, с.34].

Виходячи з цього, як зазначає О.В. Попчук, «нормативно-методичні документи з ДЗУ регулюють: правила оформлення та роботи з управлінськими документами, порядок передавання документів на архівне зберігання, роботу служби ДЗУ, запровадження нових інформаційних технологій, діловодство за зверненнями громадян, роботу з конфіденційними документами» [31, с.12].

Перейдемо до нормативних інструктивних актів з діловодства міжвідомчого характеру:

- «Типова інструкція з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади» затверджена Постановою Кабінету Міністрів України (КМУ) від 30 листопада 2011 р. № 1242 [35];

- «Типова інструкція про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію» затверджена постановою КМУ від 19 жовтня 2016 р. № 736 [36];

- «Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», яка затверджена постановою КМУ від 14 квітня 1997 р. № 348 [33].

«Державні класифікатори та державні стандарти: ДК 010-98 Державний класифікатор управлінської документації, ДСТУ 3843-99 «Державна уніфікована система документації. Основні положення», ДСТУ 3844-99 «Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови», ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» [11].

«Для виготовлення будь-якого з організаційно-розпорядчих документів необхідно керуватися вимогами формуляр-зразка. Він встановлює сукупність реквізитів, розміщених у встановленій послідовності, що необхідно використати під час документування управлінської діяльності. Кожен вид документа повинен мати свій формуляр-зразок, тобто певну модель побудови однотипних документів. Сукупність обов’язкових відомостей в документі, без яких він не може бути підставою для обліку і не має юридичної сили є реквізити» [11].

«Тож, управлінські документи за найменуванням, формою і складом реквізитів повинні відповідати державним стандартам та іншим нормативним документам на організаційно-розпорядчу документацію» [40, с.18].

«Для забезпечення належної організації документування керівництво визначає конкретний комплекс документів, необхідних і достатніх для документування діяльності організації» [40, с.18].

 «Діяльність об’єктів та суб’єктів відображається в різних системах документації, але найбільш загальними та численними є організаційно-розпорядчі документи, які застосовуються при оформленні розпорядчої та виконавчої діяльності органів державної влади та управління, а також підвідомчих їм суб’єктів. Управлінська діяльність організації здійснюється шляхом видання розпорядчих документів» [40, с.19].

«Згідно зі статутом, організація видає такі розпорядчі документи: накази, постанови та розпорядження. Підставою для прийняття розпорядчих документів в організації є:

- Конституція України, закони України, постанови Верховної Ради України, укази і розпорядження Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України;

- здійснення виконавчої і розпорядчої діяльності з метою виконання покладених завдань відповідно до компетенції;

- потреба у правовому регулюванні діяльності апарату управління» [40, с.19].

Дослідниця Л.І. Скібіцька визначає, ряд питань, з яких обов’язково видаються розпорядчі документи [40, с.19]:

- «організаційних: при утворенні, реорганізації, ліквідації структурних підрозділів, визначенні їх функцій і завдань, затвердженні структури організації, визначенні прав і обов’язків посадових осіб, відміни, зміни та припинення дії раніше виданих наказів;

- планування, при визначенні порядку і строків складання планів; у випадках зміни планових показників і встановлення додаткових планових завдань; при підведенні підсумків виконання планів;

- фінансування, під час затвердження звітів, при зміні цільового витрачання асигнувань, розподілі грошових коштів;

- кадрової роботи, праці і заробітної плати: призначення, переведення, звільнення працівників, про відрядження працівників, про відзначення, дисциплінарні стягнення» [40, с.20].

«Документаційне забезпечення управління здійснюється і виконується за допомогою діловодного обслуговування діяльності апарату управління, яке включає створення, збереження, пересилання і використання документних масивів. Такою службою може бути: управління справами, загальний відділ, канцелярія або секретаріат. У невеликих організаціях, де обсяг оброблюваних документів невеликий, всю роботу з документаційного забезпечення управління виконує секретар керівника або спеціально виділений для проведення цієї роботи співробітник» [30].

«Отже, головною метою служби ДЗУ є досконале документаційне забезпечення управління, якісне надання документно-інформаційних послуг, вчасна обробка і передання на різні рівні керування необхідної для прийняття управлінських рішень інформації» [30].

«У сучасних умовах, коли робота з управлінською документацією в багатьох установах ґрунтується на комп’ютерних технологіях, функції служби ДЗУ не обмежуються тільки організацією документообігу установи, обліком документів і контролем за їх виконанням. Служба ДЗУ бере безпосередню участь у постановці завдань при розробці автоматизованих інформаційних систем для роботи з документами, у забезпеченні режиму доступу до інформації та захисту інформації, у вдосконаленні роботи з документами. Таким чином, служба ДЗУ вирішує три основних завдання» [30]:

- «забезпечення документування управлінської діяльності;

- організація роботи з документами в установі;

- вдосконалення форм і методів роботи з документами» [30].

Надалі слід визначити, функції за допомогою яких будуть вирішені завдання:

1) «Забезпечення документування управлінської діяльності:

- розробка та проектування бланків, забезпечення їх виготовлення;

- забезпечення виготовлення документів, копіювання і тиражування;

- контроль якості підготовки та оформлення документів, дотримання встановленої процедури узгодження і посвідчення документів» [30].

2) Організації роботи з документами:

- «встановлення єдиного порядку проходження документів;

- експедиційна обробка вхідних і вихідних документів;

- реєстрація та облік;

- контроль за виконанням документів;

- систематизація документів, забезпечення їх зберігання і використання» [30].

3) Вдосконалення форм і методів роботи з документами:

- «розробку нормативних, інструктивних документів і доведення їх до відома працівників організації;

- методичне керівництво і контроль за дотриманням встановлених правил роботи з документами в структурних підрозділах організації;

- підвищення кваліфікації працівників організації;

- проведення робіт з уніфікації документів, впорядкування документації організації» [30].

До складових документаційного забезпечення управління, як вважає Н.М. Лєсовець, можна віднести: смислову, організаційну та кадрову.

«Смислова складова визначається наявністю інформаційної ємності управлінського документа. До основних ознак цієї складової належить доречність, повнота, достовірність інформації, поданої в управлінському документі» [27].

«Організаційна складова забезпечує виконання вимог щодо структури служби документаційного забезпечення управління, зокрема: експедиції, групи контролю, загального відділу, канцелярії, архіву. Ці структурні відділи повинні забезпечити ведення документування організацій, надати методичну допомогу в розробці програмного забезпечення, підготовки та підвищення кваліфікації кадрів» [27].

«Кадрова складова передбачає формування кадрів, що мають задовольнити потреби управлінських структур висококваліфікованими фахівцями у сфері документаційного забезпечення управління» [27].

Узагальнюючи, безсумнівно можна погодитися з А.М. Бузько із зазначеними особливостями документаційного забезпечення управління на підприємствах та установах [2, с.136]:

- «це виключно важлива роль документу, в т.ч. електронного, в сучасному світі. Це носій різноманітної інформації і канал соціальної комунікації, засіб збереження, реєстрації і передання інформації у просторі й часі, це й об’єкт охорони інтелектуальної власності та захисту авторських прав;

- це зростання ролі інформаційних процесів у всіх різновидах людської діяльності, прояв спільної основи, притаманній багатьом інтелектуальним напрямам суспільного розвитку, його глобалізації» [2, с.136].

Підсумувавши матеріал, ми можемо зробити висновок, що ДЗУ – це важлива складова діяльності будь-якого підприємства чи установи державної чи приватної форми власності. В основу якої покладено процеси отримання інформації, її обробки, прийняття рішення, доведення його до відома виконавців, здійснення контролю, виконання та підбиття підсумків.

Правильне ведення документаційного забезпечення управління й цілеспрямована діяльність у діловодних процесах залежить не лише від технічного обладнання, а й від людського фактора – висококваліфікованих фахівців.

**Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ ПрАТ «СО АЗОТ»**

**2.1. Аналіз стану документаційного забезпечення управлінської діяльності ПрАТ «СО Азот»**

Аналізуючи стан документаційного забезпечення управлінської діяльності виробничого підприємства, доцільно буде ознайомитися з історією його розвитку.

«Приватне акціонерне товариство «Сєвєродонецьке об’єднання Азот» (ПрАТ «СО Азот») – найбільший в Україні виробник мінеральних добрив – аміаку, аміачної, калієвої, натрієвої селітри, карбаміду, формаліну, метанолу, вуглеамонійних солей, оцтової кислоти та ін. Виробництво мінеральних добрив Сєвєродонецького «Азоту» сертифіковане відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001: 2008» [32].

«У лютому 1951 року був прийнятий в експлуатацію Лисичанський хімкомбінат, відомий сьогодні як «Сєвєродонецьке об’єднання Азот», що є лідером хімічної промисловості України. У квітні 2011 року Сєверодонецький «Азот» увійшов до складу холдингу OSTCHEM, який об’єднує підприємства азотної хімії Group DF Дмитра Фірташа. З моменту приєднання до групи OSTCHEM підприємство значно збільшило суми щорічних інвестицій у модернізацію виробництва та оновлення основних фондів, а також розпочало реалізацію низки екологічних ініціатив» [32].

«Будучи найбільшим роботодавцем у регіоні, ПрАТ «Сєвєродонецьке об’єднання Азот» щорічно збільшує фінансування соціальних програм, що сприяють підвищенню добробуту міста. Ключові проекти спрямовані на оновлення громадського транспорту, підтримку культурних центрів та організацію спортивних заходів. Особливу увагу керівництво підприємства приділяє підвищенню професійного рівня співробітників» [32].

Документи мають велике значення в процесі роботи ПрАТ «СО Азот», вони відображають діяльність організації, на їх основі приймаються певні рішення. Основу управління підприємства становить документована інформація, її ефективність у значній мірі базується на виробництві й споживанні інформації. На даному етапі існування акціонерного товариства документована інформація стала повноцінним ресурсом управління підрозділами. Якість інформації визначає якість управління.

На якість роботи апарата управління акціонерного товариства, організацію й культуру праці управлінських працівників впливає організація роботи з документами. Успіх управлінської діяльності полягає від правильного ведення документації. Ділова інформація надається у вигляді різних видів документів.

Організацію і ведення діловодства на підприємстві доручено загальному відділу. У складі загального відділу створюються підрозділи: канцелярія, архів, бюро розмножувальної техніки та прес-центр.

Отже, діловодна служба управління акціонерного товариства здійснюється канцелярією загального відділу, яка у своїй діяльності керується такими нормативними документами:

- статутом організації, інструкцією з організації діловодства та посадовими інструкціями;

-  положеннями: про загальний відділ та канцелярію ПрАТ «СО Азот»; про пропускний та внутрішньооб’єктовий режимів на підприємстві; про забезпечення захисту інформації, що становить комерційну таємницю; про облікову політику підприємства.

Чисельність працівників канцелярії підприємства визначається з урахуванням документообігу і завантаженості на одного виконавця, а також з урахуванням інтенсивності праці. На підставі пункту 3 статті 64 ГК підприємство самостійно визначає свою організаційну структуру (додаток А), встановлює чисельність працівників і штатний розклад [4].

Канцелярію очолює завідувач канцелярією, якому підпорядковуються такі фахівці: спеціалісти, інспектори, техніки, діловоди. «Типовий склад їх обов’язків такий [35]:

- розробка, впровадження уніфікованих форм документів виробничого підприємства;

- розробка і проектування бланків документів;

- здійснення обробки документів, які надходять до ПрАТ «СО Азот» або відсилаються;

- організація своєчасного розгляду та підготовки звіту керівництву тих документів, які надійшли до організації;

- контроль за правильністю оформлення документів, що подаються на підпис керівництву;

- регулювання ходу виконання документів, контроль їх проходження, оформлення та виконання документів у встановлений термін;

- організація комп’ютерного виготовлення текстів документів, їх копіювання і розмноження;

- розробка номенклатури справ підприємства, забезпечення збереження справ та оперативне використання документної інформації;

- організація і ведення діловодства щодо пропозицій і скарг громадян;

- організація контролю за роботою з документами у структурних підрозділах;

- розробка заходів щодо удосконалення форм і методів роботи з документами;

- організація робочих місць та умов праці, підвищення кваліфікації працівників канцелярії загального відділу» [35].

«Основними функціями канцелярії є: прийом, реєстрація, розподіл документів і доведення їх до виконавців; оформлення і відправка вихідних документів; стенографування і друкування документів; контроль за виконанням документів; формування справ і здача їх в архів; зберігання і забезпечення використання документів; методичне керівництво службою документації у всіх структурних підрозділах; підвищення кваліфікації працівників установи щодо роботи з документами; контроль за веденням операцій з документами» [20].

Основним нормативним документом з діловодства в акціонерному товаристві є Інструкція з організації діловодства, яка регламентує організацію, правила, прийоми й процеси створення документів, порядок роботи з ними, здійснення контролю за їхнім виконанням. Інструкція розроблена на основі [20]:

- «Постанови КМУ від 30.11.2011 №1242 «Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади» [35];

- «Постанови КМУ від 19 жовтня 2016 р. № 736 «Типова інструкція про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію» [36];

- «Правил організації діловодства та архівного зберігання документів в державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», затверджених Наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015г. № 1000/5» [34];

- «відповідно до Національного стандарту України ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» [11] та Статуту ПрАТ «СО Азот».

В інструкції також використаний досвід, накопичений структурними підрозділами акціонерного товариства [20].

«Положення інструкції з діловодства поширюються на організацію роботи з документами незалежно від виду носія, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль виконання, здійснюваних за допомогою автоматизованих (комп’ютерних) технологій. Автоматизовані технології обробки документної інформації, що застосовуються в канцелярії загального відділу, повинні відповідати вимогам цієї інструкції з діловодства» [20].

Оскільки загальний відділ ПрАТ «СО Азот» оснащений комп’ютерними засобами, то в управлінні застосовуються різні програмні засоби, серед яких в першу чергу необхідно виділити Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Outlook. Також використовуються такі спеціальні програми, як: «1С:УПП», «1С оборотний капітал», «ISCOR – оформлення вихідної кореспонденції», «контроль виконання документів (КIDBF)», «ARM керівника – кадровий облік», «ERP – система».

За допомогою програми «1С:УПП» здійснюється присвоєння юридичних номерів договорам, що укладаються підприємством; проводиться електронна реєстрація в системі обліку підприємства договорів (контрактів), додаткових угод; проводиться систематизація. Для ведення автоматизованого контролю за виконанням документів у встановлений термін використовується програма – «контроль виконання документів (КIDBF)».

Для обміну інформацією та оптимального використання електронних ресурсів (оперативна пам’ять, файлові системи на дисках і зовнішніх пристроїв, принтерів, модемів) персональні комп’ютери працівників підприємства об’єднані у локальні мережі. Отже, для передачі важливої інформації та доставки документів на підприємстві використовують електронну пошту.

Далі, слід виявити, ряд особливостей документування діяльності виробничого підприємства.

Документування діяльності акціонерного товариства формується на основі синтезу традиційних паперових і комп’ютерних технологій. Документи, як правило, створюються за допомогою сучасних інформаційних технологій, а їх пересилання, обробка та зберігання здійснюються як в електронному, так і в паперовому вигляді.

«Традиційні документи мають переваги, пов’язані з папером як носієм інформації, що важливо для довготривалого зберігання інформації із збереженням можливості сприйняття. З іншого боку, необхідно використовувати переваги електронних документів при роботі з копіями документів, оригінали яких існують на паперових носіях, так як у сфері управління головні вимоги – це оперативність, своєчасність, швидкість отримання й доведення інформації та її повнота. Але при прийманні вхідних електронних документів іноді відбувається дублювання паперових, що створює зайві затрати робочого часу, паперу» [12].

В акціонерному товаристві функціонують наступні документні масиви:

- організаційно-розпорядча (положення, статут, інструкції, правила, розпорядження, накази із загальних, адміністративно-господарських та кадрових питань);

- довідково-інформаційна документація (довідки, протоколи, акти, доповідні та пояснювальні записки, службові листи, факси, телеграми, телефонограми);

- документи з особового складу (автобіографії, заяви, особові листки, трудові книжки, особові картки, характеристики, трудові угоди).

У товаристві існує єдина система підготовки і якісного оформлення документів. «Документи оформляються відповідно до вимог державного стандарту ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» й зразків документів і мають строго певний комплекс обов’язкових реквізитів, стабільний порядок їхнього розташування» [11].

На підприємстві використовують наступні види бланків організаційно-розпорядчого характеру:

- іміджевий бланк – лист (додаток Б);

- бланки для внутрішнього документообігу – наказ (додаток В); розпорядження; службова записка.

«Найпоширенішим видом розпорядчих документів, що застосовуються на підприємстві, є накази (розпорядження). Проект наказу створюється, як правило, у відповідному структурному підрозділі (виконавцем або керівником), підписується керівником структурного підрозділу, узгоджується з іншими посадовими особами підприємства, в компетенції яких знаходиться повне або часткове вирішення питання, про яке йдеться в наказі» [20].

«Наказ набуває чинності з моменту його підписання, якщо інший термін не вказано в його тексті. Право підписання наказів визначається законодавством: зазвичай це право мають голова правління, заступник голови правління, а також деякі посадові особи відповідно до їх повноважень і компетенції. Після підписання наказ направляється в канцелярію загального відділу, де реєструється в «Журналі реєстрації наказів ПрАТ «СО Азот»», копія наказу передається виконавцю, а оригінал залишається на зберігання в канцелярії протягом року, а потім здається в архів підприємства» [20].

Порядок підготовки та оформлення наказів (розпоряджень) у ПрАТ «СО Азот» викладено в інструкції з організації діловодства [20].

«Оформлюються накази на спеціально розробленому бланку наказу з поздовжнім (центрованим) розташуванням постійних реквізитів. До складу обов’язкових реквізитів входять:

- зображення емблеми (логотип підприємства);

- назва підприємства;

- назва виду документа (НАКАЗ);

- дата видання наказу;

- реєстраційний номер наказу;

- місце складання;

- найменування структурного підрозділу;

- заголовок (про що наказ);

- текст;

- підпис керівника» [20].

«Текст наказу складається, як правило, з констатуючої та розпорядчої частини. Констатуюча частина складається зі вступу,де вказується причина видання наказу (наявність розпорядчого документа вищого органу), аргументації (викладаються основні факти) та висновку(мета видання наказу). Розпорядча частина починається словом «НАКАЗУЮ» та містить конкретні пункти, в яких викладається зміст наказу (заходи чи дії, строки, виконавці, відповідальні)» [20].

Серед повсякденної кореспонденції підприємства, значної кількості документів, які відображають різні виробничі сторони діяльності, найбільший об’єм має довідково-інформаційна документація, в усій системі документаційного забезпечення управління. Довідково-інформаційні документи повідомляють дані, на основі яких приймаються управлінські рішення.

Розглянемо один з основних видів довідково-інформаційних документів – службовий лист.

«Оформляється службовий лист на спеціальному для листів іміджевому бланку підприємства. Реквізитами службового листа є:

- емблема (логотип підприємства);

- найменування підприємства – автора документа; її адреса, телефон, відділення банку і номер розрахункового рахунку;

- адресат (назва організації, до якої надсилається лист; її адреса, посада, прізвище та ініціали особи, якій адресується лист);

- дата;

- індекс;

- посилання на індекс і дату вхідного документа (у листах-відповідях);

- заголовок до тексту;

- текст;

- позначка про наявність додатків (якщо є додатки);

- підпис» [20].

«Основним реквізитом службового листа є текст, що, як правило, складається з двох частин. У першій частині зазначається причина, підстава або обґрунтування підготовки листа чи наводяться посилання на документи, що були підставою для його складення. Друга частина включає висновки, пропозиції, прохання, рішення тощо, які розміщуються з абзацу» [20].

Найпоширена форма спілкування між працівниками відділів, структурних підрозділів всередині підприємства є службова записка. Це інформаційно-довідковий документ, який надає полегшити взаємодію співробітників з різних підрозділів один з одним. Цей документ дозволяє оперативно вирішувати господарські, виробничі, трудові та правові питання.

«Основні реквізити службової записки: логотип підприємства; назва структурного підрозділу; назва виду документу; дата; індекс; номер; адресат; текст; підпис» [20].

Після написання службову записку необхідно зареєструвати в «Журналі реєстрації службових записок» канцелярії загального відділу, щоб її слід не загубився в потоці документообігу.

«Рух документів у ПрАТ «СО Азот» з моменту їх створення або отримання до завершення виконання або відправлення є документообіг, який ділиться на документопотоки за напрямком:

- горизонтальні (з одного структурного підрозділу в інший);

- вертикальні (висхідні – від виконавця до голови правління; низхідні - навпаки)» [20].

«У свою чергу, документообіг складається з таких потоків:

- вхідні документи, одержані від інших підприємств, установ та організацій (службові листи, телеграми, факси, постанови, рішення, вказівки, розпорядження), а також від громадян (заяви, звернення, скарги);

- вихідні документи, що створені в ПрАТ «СО Азот», але використовуються за її межами (службові листи, факси, телеграми);

- внутрішні документи, створені на підприємстві, де вони функціонують, і використовуються для організації його діяльності (накази, положення, статут, інструкції, акти, доповідні записки, службові записки, довідки, заяви)» [20].

Потоки вхідних, вихідних та внутрішніх документів мають свої відмінності в складі, кількості, обробці та русі. Маршрутизацію вихідних документів – автор документа (укладач), керівник відділу (узгодження), канцелярія загального відділу (реєстрація, відправка).

«Маршрутизація вхідних та внутрішніх документів у ПрАТ «СО Азот» здійснюється так – канцелярія загального відділу (реєстрація, сортування, відправлення), керівники структурних підрозділів, в які документ адресується на виконання, надходження до виконавців, узгодження з керівником структурного підрозділу, архів» [20].

«Технологічний ланцюжок руху та обробки документів на підприємстві складається з наступних етапів:

- прийому та первинної обробки;

- попереднього розгляду та розподілу;

- реєстрації документів;

- напрямки на виконання і виконання документів;

- оформлення і посвідчення документів;

- відправки» [35].

Прийом та відправка документів в акціонерному товаристві здійснюється, як правило, засобами поштового зв’язку, електронною поштою та кур’єрською службою доставки.

Приймання і первинна обробка кореспонденції, що надходить до підприємства, здійснюється централізовано канцелярією загального відділу і містить:

- приймання кореспонденції міністерств, облдержадміністрації, міської ради, союза хіміків та інших підприємств;

- приймання цінної, рекомендованої та простої кореспонденції (листи, бандеролі, посилки).

«Відмітка про надходження документа в акціонерне товариство проставляється від руки або за допомогою штампа на лицьовому боці у правому кутку нижнього поля першого аркуша оригіналу документа. Елементами зазначеного реквізиту є скорочене найменування підприємства - одержувача документа, реєстраційний індекс, дата (у разі потреби - години і хвилини) надходження документа» [20].

Завдяки чіткому розподілу функціональних обов’язків між головою правління підприємства, його заступниками, структурними підрозділами і персоналом значна частина документів відразу надходить до відповідних заступників або до структурних підрозділів та безпосередніх виконавців.

Для забезпечення своєчасного розгляду документів канцелярія загального відділу організовує безперервну доставку вхідної кореспонденції голові правління, по резолюції якого документи передаються виконавцям.

«Документи, розглянуті керівником підприємства, повертаються з відповідною резолюцією до канцелярії загального відділу, яка здійснює передачу документів на виконання. Документ, виконання якого доручено кільком структурним підрозділам, може бути переданий виконавцям у порядку визначення їх в резолюції або одночасно у вигляді копій з передачею оригіналу головному виконавцю, визначеному в резолюції першим» [20].

«Керівнику акціонерного товариства в терміновому порядку передаються акти органів державної влади, доручення вищих посадових осіб, запити, звернення, кореспонденція Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, рішення органів місцевого самоврядування, а також документи, які містять інформацію з основних питань діяльності підприємства, для негайного розгляду» [20].

Приймання й облік документів, що надходять до структурних підрозділів, здійснюють діловоди цих структурних підрозділів. Отримання вхідних (внутрішніх) документів здійснюється діловодами в канцелярії загального відділу, де заведені персональні папки. За отриману кореспонденцію діловоди розписуються в «Журналі реєстрації документів по виробництвам і цехам». Документи, що надійшли до структурних підрозділів, розглядаються начальником структурного підрозділу і доводиться до безпосередніх виконавців у день її надходження. Після остаточного вирішення всіх питань, поставлених у документі, виконавець зобов’язаний зробити на документі запис про результати розгляду, зазначити номер і дату документа-відповіді, вказати номер справи, де будуть підшиті всі матеріали, та поставити свій підпис і передати діловоду для зняття доручення з контролю [20].

«Вихідні документи відправляються адресатам канцелярією загального відділу в день їх отримання від структурних підрозділів або не пізніше наступного робочого дня, відповідно до Правил надання послуг поштового зв’язку або кур’єрською службою доставки» [20].

При проходженні документів через канцелярію загального відділу, не допускається відправлення або передача документів без реєстрації в канцелярії.

«Приймаючи вихідні документи, інспектор канцелярії загального відділу обов’язково перевіряє:

- наявність необхідних даних поштової адреси;

- наявність необхідних підписів на документі та додатках до нього;

- наявність на документі позначки про додатки і додатків до документа;

- відповідність кількості примірників кількості адресатів» [20].

Вихідна кореспонденція, підписана головою правління акціонерного товариства, реєструється, в приймальні голови правління.

В «Журналі реєстрації вихідної рекомендованої кореспонденції» інспектор канцелярії вказує номер вихідного документа, дату реєстрації, адреса одержувача. Після реєстрації вихідної кореспонденції канцелярія здійснює її обробку і відправлення. На рекомендовану кореспонденцію складається реєстр, в якому працівник канцелярії проставляє посаду, прізвище, підпис і дату відправки. Інспектор або діловод канцелярії здає рекомендовану кореспонденцію на пошту, отримує квитанцію з обов’язковим проставленням поштового штемпеля на реєстрі і квитанції, слідкує за чіткістю його відтиску і правильністю зазначеної дати відправлення [20].

«Вихідна кореспонденція залежно від її важливості відправляється: цінними, рекомендованими, простими відправленнями; цінними бандеролями; електронною поштою або факсом. Категорія поштового відправлення визначається виконавцем документа» [20].

«На підставі аналізу вхідних документів за кореспондентами авторами в акціонерному товаристві створюються бази даних постійних кореспондентів, з якими здійснюється спільна діяльність і ведеться листування. У базу «Оформлення вихідної кореспонденції» вводять такі дані: прізвища, імена, по батькові, посади, адреси, номери телефонів» [20].

Обсяг документообігу на підприємстві визначається разом з усіма існуючими документопотоками за рік. Вхіднідокументипідраховуються на етапі їх приймання. Обсяг вхідних документів за попередній місяць складає: оригінали – 597; електронною поштою – 107; факси – 34. Вихідні – підраховуються на етапі відправлення та складає – 500 листів. Реєстрація внутрішніх документів відбувається не лише у канцелярії, а й в інших відповідних структурних підрозділах, зокрема в бухгалтерії, відділ кадрів тощо. Щодо обсягу внутрішніх документів, які пройшли через канцелярію загального відділу становить 143 документа.

«Реєстрація документів полягає у фіксації факту створення або надходження документа шляхом проставлення на ньому умовного позначення – реєстраційного індексу – з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ» [35].

Реєстрація документів здійснюється централізовано канцелярією загального відділу незалежно від способу їх доставки, передачі або створення.

«Основним принципом реєстрації документів є однократність. Документи реєструються один раз: що надходять – у день надходження, створювані – у день підписання або затвердження. Реєстрація документів здійснюється в межах груп, залежно від назви виду документа, автора і змісту. Окремо реєструються вхідні документи, вихідні документи і внутрішні документи: накази з особового складу, накази і розпорядження голови правління ПрАТ «СО Азот». При передачі зареєстрованих документів від одного структурного підрозділу до іншого вони повторно не реєструються» [20].

«Реєстрації підлягають документи, що вимагають обліку, виконання і використання в довідкових цілях. В інструкції з організації діловодства в ПрАТ «СО Азот» у додатку наданий перелік документів, що не підлягають реєстрації в канцелярії загального відділу. Це такі документи: вітальні листи і запрошення, квитки; рекламні повідомлення, плакати; програми нарад, конференцій; навчальні плани, програми; друковані видання (книги, журнали); бухгалтерські документи, місячні, квартальні та піврічні звіти; наукові звіти; прейскуранти цін; норми витрат матеріалів» [20].

«На підприємстві ПрАТ «СО Азот» використовують три форми реєстрації документів: журнальна, карточна і автоматизована (електронна). Вхідна кореспонденція реєструється в «Журналі реєстрації вхідних документів» (додаток Д) та реєстраційно-контрольній картку (звернення громадян) (додаток Ж). Вихідна – в «Журналі реєстрації вихідних документів» (додаток Д). Внутрішні – в «Журналі реєстрації внутрішніх документів». Реєстрація документів здійснюється за кожною реєстраційною групою кореспондентів, за видом документів. На вхідному документі штампом у правому нижньому куті проставляється дата надходження й номер» [20].

Передача інформації за допомогою телефонограм здійснюється усно по телефону і друкується інспектором канцелярії. Прийняті телефонограми друкуються в 2-х примірниках, один передається адресату, а другий – підшивається в справу.

«Контроль виконання в ПрАТ «СО Азот» включає в себе постановку на контроль, регулювання ходу виконання, зняття з контролю, направлення виконаного документа в справу, облік, узагальнення та аналіз ходу і результатів виконання документів, інформування керівників з метою своєчасного та якісного виконання доручень, зафіксованих у документах. При постановці документа на контроль проставляється штамп «КОНТРОЛЬ» у лівому верхньому куті документа, у правому, пишеться резолюція» [20].

«Якщо доручення (виконання документа) дано кільком працівникам, головним виконавцем документа є особа, зазначена в резолюції першим і якому для виконання доручення надається право скликати виконавців і координувати їх роботу. Відомості про невиконані контрольні доручення голови правління виносяться на щотижневі засідання директорів за напрямками і головних фахівців» [20].

Канцелярія загального відділу веде механічну і автоматизовану контрольну картотеку. Реєстраційно-контрольні картки документів, які знаходяться на контролі, групуються в картотеці за групами документів (накази керівника, доручення вищих органів влади).

«Автоматизований контроль за виконанням наказів голови правління передбачає автоматичне формування відомостей про їх виконання в певний в наказах термін. Після виконання контрольного доручення, оформлене виконавцем контрольна картка повертається до канцелярії загального відділу, для зняття з автоматизованого контролю. Дані про невиконані контрольних дорученнях надаються голові правління. Відповідальним за контроль виконання документів і рішень є керівник, визначений наказом голови правління. Термін виконання може бути продовжений лише посадовою особою, яка цей термін встановило» [20].

«Типові терміни виконання документів встановлюються нормативно-правовими актами, а індивідуальні – приписуючим документом установи або резолюцією керівника, в тому числі і структурного підрозділу» [20].

«Терміни виконання внутрішніх документів обчислюються в календарних днях, починаючи з дати підписання (реєстрації), а вхідних – c дати надходження (реєстрації). Документи акціонерного товариства підлягають виконанню в такі строки:

- з конкретною датою виконання – у вказаний термін;

- без зазначення конкретної дати виконання, які мають у тексті позначку «терміново» – виконуються в 3-денний термін; що мають позначку «оперативно» – у 10-денний термін, решта – у строк не більше місяця» [20].

Таким чином, добре налагоджена організація документообігу у ПрАТ «СО Азот» надає оперативному проходженню кореспонденції, рівномірному завантаженню структурних підрозділів та керівників, що показує вищий рівень впливу на процес управління.

«Варто відзначити, що для класифікації та систематизації документів, формування справ у ПрАТ «СО Азот» складається номенклатура справ. Номенклатура справ – це обов’язковий для кожної організації систематизований перелік назв (заголовків) справ, що формуються в діловодстві акціонерного товариства, із зазначенням термінів зберігання справ» [20].

«Номенклатура справ призначена для встановлення в установі єдиного порядку формування справ незалежно від форми носія інформації, забезпечення їх обліку, оперативного пошуку документів за їх змістом і видом, визначення строків зберігання справ і є основою для складання описів справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, а також для обліку справ тимчасового (до 10 років включно) зберігання» [34].

«Номенклатура справ призначена для встановлення в установі єдиного порядку формування справ незалежно від форми носія інформації, забезпечення їх обліку, оперативного пошуку документів за їх змістом і видом, визначення строків зберігання справ і є основою для складання описів справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, а також для обліку справ тимчасового (до 10 років включно) зберігання» [34].

«Номенклатура справ акціонерного товариства складається за уніфікованою формою із номенклатур справ структурних підрозділів.

- проставляється індекс кожної справи. Індекс справи структурного підрозділу складається з індексу структурного підрозділу акціонерного товариства і порядкового номера справи в межах підрозділу» [20].

- «Включаються заголовки справ (томів, частин), які чітко в стислій узагальненій формі відображають склад і зміст документів справи. Назва справи складається з елементів, які розміщуються в такій послідовності: назва виду справи (листування, журнал) або виду документів у справі (накази, протоколи, акти); автор документів; кореспондент або адресат; короткий зміст документів справи; назва регіону, з яким пов’язаний зміст документа; дата, до якої належать документи справи; вказівки на наявність копій документів у справі» [20].

«Якщо справа складається з кількох томів або частин, формулюється загальний заголовок справи, а потім, в разі необхідності, назва кожної справи. Розміщення заголовків справ в номенклатурі повинно відповідати ступеню важливості вирішуваних питань» [34].

«Номенклатура справ структурного підрозділу складається у двох примірниках.

- перший примірник – зберігається в структурному підрозділі;

- другий примірник передається в канцелярію загального відділу акціонерного товариства. Номенклатури справ структурних підрозділів після їх розгляду та аналізу зводяться канцелярією загального відділу в зведену номенклатуру справ акціонерного товариства» [20].

«При розробці зведеної номенклатури справ ПрАТ «СО Азот» використовуються не тільки номенклатури справ структурних підрозділів, але також аналізується діяльність підприємства в цілому, при цьому вивчаються Статут ПрАТ «СО Азот» і положення про структурні підрозділи; штатні розписи; типові або зразкові номенклатури справ; номенклатури і описи справ за минулі роки; класифікатори документів і кореспондентів; типові та відомчі переліки документів із зазначенням термінів зберігання, а також враховуються завдання акціонерного товариства на наступний рік» [20].

«Зведена номенклатура справ акціонерного товариства підписується завідувачем канцелярією загального відділу, погоджується завідувачем архівом загального відділу, схвалюється Експертною комісією акціонерного товариства і надається на розгляд Експертно-перевірочної комісії (ЕПК) відповідного державного архіву, після чого надається на затвердження голові правління акціонерного товариства. Затверджена номенклатура справ вводиться в дію з 01 січня поточного року» [20].

«Зведена номенклатура справ складається в чотирьох примірниках, на кожному з яких повинен бути заповнений гриф погодження відповідним державним архівом. Примірники зведеної номенклатури справ розподіляються в такому порядку:

- перший (недоторканний) – зберігається в канцелярії загального відділу;

- другий – використовується канцелярією загального відділу, як робочий примірник;

- третій – зберігається в архіві акціонерного товариства для здійснення контролю за формуванням справ у структурних підрозділах;

- четвертий – надсилається до відповідного державного архіву, з яким погоджувалися екземпляри номенклатури справ» [20].

Зі затвердженої зведеної номенклатури справ архівом загального відділу робляться виписки структурним підрозділам акціонерного товариства з відповідних розділів для використання в роботі. В кінці календарного року зведена номенклатура справ закривається підсумковим записом, яку закріплює своїм підписом завідувач канцелярією загального відділу. Про наявність справ, заведених за рік, повідомляється в архів загального відділу акціонерного товариства.

«Формування справ – це групування виконаних документів у справи відповідно до номенклатури справ» [37].

«Справи формуються децентралізовано, тобто в кожному структурному підрозділі ПрАТ «СО Азот». Під час формування справ дотримуються таких загальних правил:

- вміщуються у справи тільки виконані документи відповідно до заголовків справ в номенклатурі;

- групуються у справи документи, виконані протягом одного календарного року, за винятком перехідних справ (ведуться протягом кількох років), особових справ (формуються протягом періоду роботи в акціонерному товаристві); історій хвороб;

- вміщуються у справи лише оригінали або у разі їх відсутності засвідчені в установленому порядку копії документів;

- забороняється включати до справ чорнових, особистих документів, розмножених копій та документів, що підлягають поверненню;

- окремо групуються у справи документи постійного і тимчасового зберігання; за обсягом справа не повинна перевищувати 250 аркушів» [34].

«Накази (розпорядження) з основних питань діяльності, з адміністративно-господарських питань, з кадрових питань (особового складу) групуються в різні справи. Накази з кадрових питань (особового складу) групуються відповідно до їх видів та термінами зберігання» [20].

Доручення вищих органів і документи, пов’язані з їх виконанням, групуються в справи за напрямками діяльності акціонерного товариства або за автором ініціативних документів.

«Документи в особових справах групуються в хронологічному порядку в міру їх надходження в такій послідовності: внутрішній опис документів справи; заяву про прийом на роботу (контракт); напрямок або подання; особовий листок з обліку кадрів; автобіографія; документи про освіту (копії); копії або виписки з розпорядчих документів (наказів, розпоряджень) про призначення, переведення, звільнення; доповнення до особового листка по обліку кадрів; довідки та інші документи» [20].

Методичне керівництво з формування справ в акціонерному товаристві та його структурних підрозділах здійснюється канцелярією і архівом загального відділу підприємства [20].

«Проведення експертизи цінності документів полягає у всебічному їх вивченні з метою внесення до Національного архівного фонду (НАФ) або виключення з нього і встановлення строків зберігання документів, що не відносяться до НАФ» [20].

Для організації та проведення експертизи цінності документів в акціонерному товаристві створюється постійно діюча експертна комісія (ЕК). Склад ЕК затверджується головою правління. До складу ЕК входять керівники служби діловодства й архівного підрозділу, представники юридичної, кадрової, фінансової та бухгалтерської служб, працівники інших структурних підрозділів, а також представники ЕК міської ради.

«Попередня експертиза цінності документів проводиться щорічно в структурних підрозділах акціонерного товариства безпосередньо особами, призначеними керівниками структурних підрозділів, відповідальними за організацію діловодства в цих підрозділах, під методичним керівництвом канцелярії та архіву загального відділу» [20].

«Під час проведення експертизи цінності документів здійснюється відбір документів постійного і тривалого (понад 10 років) зберігання для передачі в архів загального відділу; виділення до знищення документів і справ, з простроченим терміном зберігання. Забороняється виділення документів до знищення без проведення попередньої експертизи цінності» [20].

«Відбір документів постійного зберігання здійснюється на підставі типових, галузевих переліків документів зі строками зберігання, номенклатури справ акціонерного товариства шляхом перегляду кожного аркуша справи. Забороняється відбір документів для подальшого зберігання або знищення на підставі заголовків справ в описі або номенклатурі справ. За результатами експертизи цінності документів в акціонерному товаристві складаються описи справ постійного, тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань (особового складу) та акт про виділення до знищення документів, не внесених до НАФ» [20].

«Зведені описи справ постійного, тривалого (понад 10 років) зберігання та з кадрових питань (особового складу) та акт про виділення до знищення документів, не внесених до НАФ, розглядаються експертною комісією акціонерного товариства одночасно. Далі акти про виділення до знищення документів, не внесених до НАФ разом з описами справ постійного зберігання та з кадрових питань (особового складу) подаються в установленому порядку на розгляд експертно-перевірочної комісії відповідного державного архіву. Узгоджені акти затверджуються головою правління ПрАТ «СО Азот», після чого акціонерне товариство має право знищити документи» [20].

Акт про виділення до знищення документів, не внесених до НАФ, складається на справи всього акціонерного товариства. Якщо в акт внесено справи кількох структурних підрозділів, то назва структурного підрозділу вказується перед групою заголовків справ цього підрозділу.

«Опис справ – архівний довідник, призначений для обліку та розкриття змісту одиниць зберігання, одиниць обліку, закріплення їх систематизації в межах архівного фонду» [34].

Описи справ структурного підрозділу акціонерного товариства складаються щорічно за встановленою формою посадовою особою, відповідальною за діловодство в структурному підрозділі, за методичної допомоги архіву загального відділу.

«Під час складання описів справ дотримуються таких вимог:

- кожна справа вноситься до опису під самостійним порядковим номером (якщо справа має кілька томів або частин, то кожний том або частина вносяться до опису під окремим номером);

- графи опису оформлюються відповідно до відомостей, винесених на обкладинку справи;

- в разі внесення до опису кількох справ підряд з однаковим заголовком зазначається повністю лише заголовок першої справи, а інші однорідні справи позначаються словами «те саме», при цьому інші відомості про справи вносяться до опису повністю;

- графа опису «Примітка» використовується для відміток про особливості фізичного стану справ, про передачу справ іншим структурним підрозділам, про наявність копій» [20].

Опис справ структурного підрозділу підписується укладачем із зазначенням його посади, погоджується завідувачем канцелярією загального відділу і затверджується керівником структурного підрозділу [20].

«Опис справ структурного підрозділу складається у двох примірниках, один з яких передається разом із справами в архів загального відділу, а інший залишається як контрольний примірник у структурному підрозділі. На підставі описів справ структурних підрозділів архів загального відділу готує зведені описи справ постійного і тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань (особового складу)» [20].

«Зведені описи справ постійного зберігання складаються в чотирьох примірниках, які після схвалення експертною комісією акціонерного товариства в установленому порядку подаються для схвалення Експертно-перевірочною комісією відповідного державного архіву, після чого затверджуються головою правління акціонерного товариства. Один примірник зведеного опису передається в державний архів. Зведені описи справ тривалого (понад 10 років) зберігання складаються у двох примірниках, схвалюються експертною комісією акціонерного товариства і затверджуються головою правління акціонерного товариства» [20].

Архів загального відділу складає описи документів постійного і тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань (особового складу) через два роки після завершення справ у діловодстві, а також передає документи постійного зберігання відповідно до затверджених описів справ до державного архіву в установлені законодавством терміни.

Отже, систематизація документів – це порядок, комфортність пошуку, це завершення в строк справи і безпроблемні відносини з контролюючими органами. Систематизація документів є запорукою успішної роботи акціонерного товариства. Без якісної систематизації інформації неможливе побудови архіву виробничого підприємства в цілому, неможливо його повноцінне функціонування.

На основі проведеного аналізу можна зробити висновок, що організація документаційного забезпечення управлінської діяльності у ПрАТ «СО Азот» організована на належному рівні. Проте є наявна низка недоліків, яких дуже складно уникнути при роботі з паперовими документами. Отже, одними з таких недоліків є:

- при паралельному прийомі вхідних документів по електронній пошті та оригіналу, реєстрація яких проводиться в окремих журналах, відбувається повторна реєстрація, але ж основним принципом реєстрації документів є однократність;

- рекомендовані та цінні листи адресовані на ім’я фізичної особи підприємства передаються працівником канцелярії безпосередньо адресату без розкриття конверту та обліку запису в журналі реєстрації – другий недолік, тому що надалі документ може потрапити в чужі руки;

- для виконання і ознайомлення наказів з основної діяльності та адміністративно-господарських питань ПрАТ «СО Азот» складається список розсилки, згідно з яким працівник канцелярії забезпечує копіями даного наказу всі структурні підрозділи, які задіяні у виконанні, забезпеченні ресурсами і передбаченими видами контролю. Це третій недолік, який надає додаткові витрати паперу та робочого часу.

Всі перераховані недоліки можуть привести до неефективної організації документаційного забезпечення управлінської діяльності акціонерного товариства.

**2.2. Шляхи вдосконалення документаційного забезпечення управлінської діяльності ПрАТ «СО Азот»**

З метою вдосконалення організації документообігу на підприємстві та зменшення витрат на окремі види операцій із документами, необхідно розглянути шляхи вдосконалення документаційного забезпечення управлінської діяльності виробничого підприємства.

Насамперед, слід зазначити, що істотним чином підвищує ефективність роботи працівників відсутність необхідності:

- вручну розмножувати документи;

- відслідковувати переміщення паперових документів усередині підприємства;

- уникати паралельної участі електронного документу та оригіналу, що містить дубльовану інформацію;

- контролювати порядок передачі конфіденційної інформації.

Досконалий автоматичний контроль виконання на всіх стадіях роботи з документами суттєво підвищує якість роботи виконавців, робить терміни підготовки документів найбільш передбаченими і керованими.

У зв’язку з цим доцільним є впровадження електронного документообігу, який буде сприяти ефективності існуючих процедур роботи з документами. Заміна паперового на електронний документообіг в управлінської діяльності ПрАТ «СО Азот» дасть можливість використовувати лише електронні документи; позбавитися дублювання, тобто повторної реєстрації; складати документи з наступним використанням сканерів та інших пристроїв.

«Спектр сучасних систем автоматизації діловодства й документообігу досить різноманітний щодо їх функціонального й технологічного рівня. В якості рекомендації для використання автоматизованих систем діловодства на виробничому підприємстві можна запропонувати такі:

- «Optima-Workflow» – система призначена для автоматизації основних процедур діловодства: створення, обробки, тиражування і збереження документів, а також для конфіденційного документообігу. Система відслідковує і фіксує процес руху документів з урахуванням часу й імені виконавця. У системі підтримуються спеціальні стандарти захисту, використовуються сучасні методи криптографічного захисту і засоби електронного цифрового підпису для захисту від навмисного або випадкового втручання» [47].

«Впровадження системи електронного документообігу на базі «Optima-Workflow» дозволяє відмовитися від паперового ведення справ, що істотно оптимізує діяльність підприємств. Завдяки чіткій організації системи, структуруванню і класифікації документів, електронний архів «Optima-Workflow» стає оптимальним рішенням для організацій різного масштабу» [47].

«Програми, створені на базі платформи «Optima-Workflow», дозволяють:

- автоматизувати процеси обробки та погодження документів;

- керувати і контролювати їх обіг;

- зберігати і накопичувати електронні архіви;

- контролювати виконавчу дисципліну;

- автоматизувати складні бізнес-процеси організації;

- складати максимально повні звіти і проводити моніторинг ефективності діловодства;

- архівні рішення дозволяють якісно контролювати видачу та зберігання документації;

- обмін документами в багаторівневої організації з територіально-розподіленими підрозділами за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення Web-клієнта стає оптимальним рішенням» [47].

Вартість системи електронного документообігу – 130000 грн. за базову версію, з якою зможуть працювати 10 користувачів.

- «Система «Directum» підтримує повний життєвий цикл управління документами, при цьому традиційне паперове діловодство органічно вписується в електронний документообіг. «Directum» забезпечує організацію та контроль ділових процесів на основі технології Workflow: узгодження документів, обробка складних замовлень, підготовка і проведення нарад, підтримка циклу продаж і інших процесів взаємодії. «Directum» дозволяє» [46]:

- «повністю закрити завдання електронного документообігу від занесення документів в систему до організації довготривалого зберігання, архівування та своєчасної доставки;

- забезпечити безпеку і конфіденційність інформації через розмежування прав доступу, використання шифрування і електронного підпису і ведення детальної історії роботи користувачів;

- підтримати роботу з версіями і стадіями життєвого циклу документів;

- спростити пошук необхідної інформації за реквізитами, змістом і контексту» [46].

Вартість системи електронного документообігу – 11400 грн. за установку модуля на сервері і 82650 грн. – автоматизація 20 робочих місць [46].

- «Система «Гран-Док» версії 2.0 - інструмент, призначений для комплексної автоматизації документаційного забезпечення управління та документообігу організацій різних масштабів і сфер діяльності» [5].

«Функціональна повнота, гнучкість платформи і вбудовані механізми настройки дозволяють створювати в «Гран-Доці» конфігурації, найбільш повно відображають специфіку організації. Система функціонує з використанням різних інтернет браузерів і забезпечує високу ступінь масштабування як в плані кількості одночасно підключених користувачів, так і з точки зору обсягів інформації і документів, що зберігається» [5].

«Система забезпечує реєстрацію будь-яких видів документів з можливістю виконання попередньої перевірки на повторність надходження документа. Можлива ручна або з використанням технології потокового сканування – автоматична, завдяки використанню технології штрих – кодування, завантаження відсканованих образів документів в Систему з прикріпленням відсканованих і текстових файлів до реєстраційних карток. Може здійснюватися автоматична або автоматизована реєстрація документів, які прийшли в електронному вигляді (факсограми, електронні листи)» [5].

«Система забезпечує створення проекту документа (розпорядчі документи, протоколи, вихідні документи, відповіді) з використанням текстового редактора Системи, узгодження з підтримкою версійності, затвердження проекту документа з підтримкою електронного підпису, його реєстрацію, розсилку і подальше виконання. Система надає можливість формування доручень із зазначенням списку виконавців, виділенням відповідального виконавця, завданням термінів і фіксацією контролера як для внутрішніх, так і для зовнішніх виконавців» [5].

Вартість системи електронного документообігу – 15000 грн. за базову версію на 5 користувачів.

З метою остаточного вибору найбільш ефективної системи електронного документообігу серед розглянутих вище, зробимо порівняльний аналіз зазначених систем.

«Система «Directum» одна з найсерйозніших програм електронного документообігу. Ця програма має широкий функціонал і прості принципи роботи. Серйозна перевага продукту – ефективний механізм електронного цифрового підпису створюваних документів. Плюс, система може забезпечити роботу великої кількості користувачів. Хоча, «Directum» буде затребуваний не всіма організаціями, так як його можливості, швидше, орієнтовані на великий бізнес. Продукт відносно дорогий при тому, що для середніх і невеликих організацій функціонал, швидше за все, виявиться надмірним» [46].

«Незначно менше можливостей у програми «Optima-Workflow», до функціоналу якої немає практично ніяких нарікань. Уже за назвою системи ясно, що упор розробниками зроблений саме на автоматизацію бізнес-процесів. При цьому документообіг – всього лише одне із застосувань даної системи. В цілому, як і «Directum», це досить дороге рішення з урахуванням вартості підтримки. Підійде великим організаціям, які хочуть не тільки впровадити документообіг, а й вирішити інші завдання автоматизації інформаційних потоків. Впровадження буде досить непростим. А для обслуговування системи «Optima-Workflow» знадобиться штат сильних IT-фахівців» [46, 47].

«Система «Гран-Док» володіє меншим функціоналом і позиціонується як готове рішення. А тому, містить мінімум можливостей щодо адаптації вбудованими засобами. Співробітникам підприємства доведеться пристосовуватися до цієї системи. Хоча вона цілком підійде невеликим підприємствам, які готові перекроювати свої бізнес-процеси під можливості програми. Це просте рішення, яке в основному буде служити не чим іншим як централізованим сховищем документів» [5].

Отже, найбільш оптимальна система для ПрАТ «СО Азот» підійде система «Гран-Док», тому що на даний час можливостей цієї системи досить для виконання необхідних операцій.

Стосовно рекомендованих і цінних листів, адресованих на ім’я фізичної особи підприємства, необхідно впровадити ведення журналу реєстрації рекомендованих (цінних) листів, які передаються адресату без розкриття. Це дозволить ідентифікувати запис одержувача про отримання листа.

З метою заощадження копіювальних матеріалів і зменшення використання паперу, організаційно-розпорядчі документи необхідно розміщувати у локальній мережі ПрАТ «СО Азот». Це прискорить процес доведення документа до структурних підрозділів для ознайомлення і виконання.

Таким чином, запропоновані шляхи вдосконалення документаційного забезпечення управлінської діяльності ПрАТ «СО Азот» будуть сприяти підвищенню якості управління, зменшенню робочого часу, збільшенню ефективності праці працівників канцелярії при складанні, обробці й зберіганні документів і посприяють утворенню цілісної електронної системи документообігу. Безперечно електронний документообіг кращий за традиційний, тому що важливою проблемою при традиційної технології управління документообігом неможливо централізовано відстежити рух документів підприємства. Електронний документообіг легше піддається оптимізації. Завдяки використанню електронного документообігу зменшуються витрати на його ведення за рахунок підвищенню швидкості обміну інформацією, зменшення витрат на використання паперів та скорочення штату працівників зайнятих роботою з документами.

**ВИСНОВКИ**

На підставі проведеного дослідження зроблено висновок, що організація документаційного забезпечення управління істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління виробничого підприємства, культуру праці управлінського персоналу. Якщо процес ДЗУ поставлений раціонально, фахівці й керівники звільняються від виконання нехарактерних їм функцій, підвищується результативність їх праці, скорочуються витрати, пов’язані з функціонуванням апарату управління.

При дослідженні понятійного апарату діловодства виявлено, що кількість та зміст його лексичних складових розвивалися залежно від напрацювань у теорії та практики діловодства. На сьогодні терміни «документаційне забезпечення управління» та «діловодство» є синонімами і застосовуються для позначення однієї і тієї ж діяльності, але перше поняття, безсумнівно, ширше за друге і є частиною першого, здійснюючи роль організаційно-правового методу побудови ДЗУ.

Для удосконаленої роботи діяльності установи, необхідна відповідна система управління. Вона, у свою чергу, потребує відповідної організації, яка проявляється в послідовному і системному документуванні. Саме діловодство як складова управлінської діяльності забезпечує ефективне керування справами, тобто дає змогу забезпечити оперативність і піддатливість у прийнятті рішень, а також координувати всі етапи роботи – від проекту документа до контролю за виконанням рішення.

Аналіз існуючих форм організації діловодства довів, що тільки правильно обрана форма дає можливість досягти швидкого стратегічного реагування, оптимізувати використання ресурсів, у тому числі і трудових, забезпечити ефективне функціонування та координацію підрозділів служби діловодства та її працівників, правильний розподіл повноважень між персоналом, уникнути хаосу в діяльності служби діловодства.

Основними завданнями документаційного забезпечення управління є: фільтрація інформаційних потоків до необхідної кількості та спрощення процесів збору, обробка і передачі інформації за допомогою автоматизації цих процесів. Тож, правильне ведення документаційного забезпечення управління й цілеспрямована діяльність у діловодних процесах залежить не лише від технічного обладнання, а й від людського фактора – висококваліфікованих фахівців.

Розгляд історико-теоретичних засад організації документаційного забезпечення управлінської діяльності виробничого підприємства дав змогу здійснити аналіз стану організації ДЗУ у ПрАТ «Сєвєродонецьке об’єднання Азот».

На даному етапі існування акціонерного товариства документована інформація стала повноцінним ресурсом управління підрозділами. Якість інформації визначає якість управління.

Аналізуючи організацію документообігу на підприємстві можна зробити висновок, що від чіткості й оперативності обробки та руху документа залежить швидкість отримання інформації, необхідної для прийняття рішення. Тому прискорення документообігу досягається за рахунок чіткого розподілу функцій між структурними підрозділами і виконавцями, а також частковою автоматизацією діловодства.

Діловодна служба акціонерного товариства в організаційному плані представлена загальним відділом, який, згідно організаційної структури підприємства, є самостійним підрозділом. Правила створення та оформлення документів встановлені інструкцією з організації діловодства у ПрАТ «СО Азот». Необхідно відзначити, що приймання, первинна обробка та реєстрація кореспонденції, яка надходить до підприємства, здійснюється централізовано. Це означає, що працівники інших структурних підрозділів отримують для виконання вже технологічно опрацьовані документи, після чого розглядають та аналізують їх зміст, готують на їх підставі інші документи.

Велику увагу приділено формуванню справ акціонерного товариства, підбору всіх необхідних документів для складання повністю оформленої справи, вивченню деталей сортування окремих документів за ступенем важливості і терміновості виконання або ознайомлення.

На основі проведеного аналізу можна зробити висновок, що організація діловодства у ПрАТ «СО Азот» організована на належному рівні, проте є наявна низка проблем, розв’язання яких могло б вдосконалити організацію документообігу на підприємстві та зменшити витрати на окремі види операцій із документами. У зв’язку з цим доцільним є впровадження електронного документообігу, який буде сприяти ефективності існуючих процедур роботи з документами. Серед запропонованих сучасних автоматизованих систем діловодства найбільш доцільною для впровадження є система «Гран-Док». На даний час можливостей цієї системи достатньо для виконання необхідних операцій. При помірній вартості система, з одного боку, містить весь необхідний функціонал для автоматизації роботи з документами, а з іншого боку, пропонує широкі можливості настройки і модифікації при впровадженні розробником, партнерами і безпосередньо замовниками.

Стосовно інших виявлених недоліків: по-перше, для ідентифікування запису одержувача про отримання листа адресованого на ім’я фізичної особи (без розкриття) необхідно впровадити ведення журналу реєстрації; по-друге, з метою заощадження копіювальних матеріалів та оперативного доступу для ознайомлення і виконання організаційно-розпорядчих документів існує необхідність розміщення їх у локальній мережі ПрАТ «СО Азот».

Таким чином, ідея впровадження електронного документообігу у ПрАТ «СО Азот» буде створювати добрі технологічні передумови для підвищення якості управління та сприяти утворенню цілісної електронної системи документообігу. Безперечно електронний документообіг кращий за традиційний, тому що важливою проблемою при традиційної технології управління документообігом неможливо централізовано відстежити рух документів підприємства. Електронний документообіг легше піддається оптимізації. Завдяки використанню електронного документообігу зменшуються витрати на його ведення за рахунок підвищенню швидкості обміну інформацією, зменшення витрат на використання паперів та скорочення штату працівників зайнятих роботою з документами.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Бездрабко В.В. Діловодство – документаційне забезпечення управління – керування документаційними процесами: термінологічні межі та розмежування значень / В.В. Бездрабко // Вісник ДАКККіМ. – 2010. – №1. С. 78-83.

2. Бузько А.М. Напрямки удосконалення документаційного забезпечення діяльності підприємства / А.М. Бузько // Соціальні комунікації : актуальні питання сучасної науки, мат-ли наук.-практ. конф., Львів, 16-17 жовтня 2015 р. / Ун-т економіки і торгівлі. – Львів, 2015. С. 135-138.

3. Горголюк Н.Г. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / Н.Г. Горголюк, І.А. Казімірова – К. : «Довіра», 2007. – 687 с.

4. Господарський кодекс України від 16.01.2003 року № 436-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : zakon.rada.gov.ua.

5. Гран-Док [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http:// www.grandoc.ru.

6. Грінберг Л. До проблеми стандартизації діловодної термінології / Л. Грінберг // Термінологія документознавства та суміжних галузей знань : зб. наук. праць / Київський нац. ун-т культури і мистецтв; ін-т державного управління. За заг. ред. В.В. Бездрабко. – К. : Четверта хвиля, 2009. – Вип. 3. – С. 23-27.

7. Добродумов П.О. Діловодство і документація : навч. посіб. / П.О. Добродумов. – Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. – 209 с.

8. ДСТУ 3017:2015. Видання. Основні види. Терміни та визначення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://lib.zsmu.edu.ua.

9. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.college-chnu.cv.ua.

10. ДСТУ 2392:94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.studmed.ru.

11. ДСТУ 4163-2003. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua.

12. Електронний документообіг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://uakey.com.ua.

13. Загорецька О.М. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у другій половині XX – на початку XXI століття [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.irbis-nbuv.gov.ua.

14. Закон України «Про документаційне забезпечення управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon.rada.gov.ua.

15. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http:// zakon5.rada. gov.ua.

16. Закон України «Про електронний цифровий підпис» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua.

17. Закон України «Про інформацію» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http: // zakon.rada.gov.ua.

18. Закон України «Про національний архівний фонд та архівні установи» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http: // zakon2.rada. gov.ua.

19. Іванова Т.В. Діловодство в органах місцевого самоврядування: монографія / Т.В. Іванова, Л.П. Піддубна; за ред. В.М. Вакуленка, М.К. Орлатого. – К. : НАДУ, 2009.–164 с.

20. Інструкція з організації діловодства у ПрАТ «СО Азот».

21. Карпенко О.О. Сучасне діловодство : навч. посіб. / О.О. Карпенко, М.М. Матліна. – Х. : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2009. – 75 с.

22. Комова М.В. Діловодство : підруч. / М.В. Комова. – Львів-Київ : «Тріада плюс», «Алуета», 2007. – 220 с.

23. Корбутяк В.І. Діловодство : навч. посіб. / В.І. Корбутяк, З.О. Топланов. – Рівне : НУВГП, – 2010. – 121 с.

24. Кулешов С.Г. Управлінське документознавство : навч. посіб. / С.Г. Кулешов. – К. : ДАКККіМ, 2003. – 58 с.

25. Кунєв Ю.Д. Управління в митній службі [Електронний ресурс] : підруч. / Ю.Д. Кунєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – Режим доступу : http://metodkabinet.in.ua.

26. Ларин М.В. Управление документацией: теория и практика / М.В. Ларин // Делопроизводство. – 2001. – №1. – С.12-16.

27. Лєсовець Н.М. Документаційне забезпечення управління : проблеми та перспективи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.stattionline.org.ua.

28. Петрова І. До питання документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в сучасній Україні / І. Петрова // Вісник Книжкової палати. – 2007. – № 9. – С. 33-36.

29. Піддубна Л.В. Використання комп’ютерних технологій в організації діловодства як фактор підвищення ефективності управлінської діяльності / Л.В. Піддубна // Бізнес Інформ. – 2014. – № 8. – С. 302-306.

30. Поняття і призначення документаційного забезпечення управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ukrbukva.net.

31. Попчук О.В. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій : навч.-метод. посіб. / О.В. Попчук. – Рівне : Рівнен. держ. гуманітар. ун-т, 2012. – 116 с.

32. ПрАТ Сєвєродонецьке Об’єднання Азот [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://azot-lg.business-guide.com.ua.

33. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon5.rada.gov.ua.

34. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях наказ № 1000/5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon5.rada.gov.ua.

35. Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua.

36. Про затвердження Типової інструкції про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon5.rada.gov.ua.

37. Савицький В.Т. Документ як базове поняття документаційного забезпечення управління / В.Т. Савицький // Університетські наукові записки. – 2005. – №4(16). – С. 313-318.

38. Сельченкова С.В. Діловодство [Електронний ресурс] : практ. посіб. / С.В. Сельченкова. – К. : Інкунабула, 2009. – 480 с. – Режим доступу : http://pidruchniki.com.

39. Система електронного документообігу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.com.

40. Скібіцька Л.І. Діловодство : навч. посіб. / Л.І. Скібіцька. – К. : Центр навч. літ-ри, 2006. – 224 с.

41. Сокова А.Н. Деловая документация в сфере управления / А.Н. Сокова. – М. : Знание, 1985. – 64 с.

42. Створення та редагування текстових документів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bookss.co.ua>.

43. Цимбалюк О.В. Документальне забезпечення управління / О.В. Цимбалюк // Університетські наукові записки. – 2006. – №1. – С. 215-221.

44. Штепа Л. Організація діловодства та сучасне діловодство в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://n-auditor.com.ua.

45. Шувалова Н.Н. Основы делопроизводства. Язык служебного документа [Электронный ресурс]: учебник / Н.Н. Шувалова, А.Ю. Иванова. – М. : Изд-во Юрайт, 2015. – 375 с. – Режим доступа : <http://stud.com.ua>.

46. Directum [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https:// [www.directum.ru](http://www.directum.ru).

47. Optima-Workflow [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http:// optima-workflow.ru.