**Реферат**

 Випускна робота бакалавра: 95 с., 61 джерело, 2 додатки

Представлено погляди вітчизняних науковців на систему інформаційного забезпечення управлінської діяльності органів державної влади, а саме документне забезпечення організаційно - розпорядчої діяльності ГУ Держпродспоживслужби в Луганській області.

Визначено теоретико-методичні засади дослідження та сутність інформаційного забезпечення базової діяльності установи. Охарактеризовано види управлінських документів. Проаналізовано внутрішні і зовнішні потоки інформації в установі. Розкрито довідково – інформаційне обслуговування в режимі «запит – відповідь». Розроблено поточне інформування споживачів.

**Ключові слова**: документообіг, інформаційне забезпечення, офіційний документ, організаційно - розпорядче управління, система інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади, система електронного документообігу, управлінське документознавство, управлінські документи.

**ВСТУП**

Управління - це складний соціально-економічний процес, що відбувається в різних сферах суспільного життя - політичній, економічній, соціальній, виробничій, науковій тощо. Будучи динамічним, управління постійно потребує спрямування соціуму (людини як соціальної істоти).

Єднальною ланкою між керованою і керуючими системами управління постає управлінська інформація, яка, за твердженням професора С. Кулешова [33], «відображає зміст дій управління». В результаті відбувається спрямування потоків управлінської інформації від об'єктів вищого рівня до об'єктів нижчого рівня.

Значна частина управлінських рішень потребує документування, тобто створення документів, та організації роботи з ними. Без цих процесів неможливе функціонування жодного органу державної влади, підприємства, установи й організації.

У період інтенсивного розвитку інформаційного суспільства, інформації як ресурсу, належить вирішальна роль в управлінських технологіях та процесах. Розбудова інформаційного суспільства сьогодні є одним із пріоритетних завдань України, яке декларується у багатьох державних нормативно-правових актах, концепціях, програмах та стратегіях розвитку, артикулюється на чисельних наукових та професійних заходах.

Проблематикою впровадження електронного урядування в Україні займається Державний комітет інформатизації України та Державне агентство з питань електронного урядування України. Й серед пріоритетних напрямів на виконання державної інформатизації, відповідно до Закону України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки», «Про Національну програму інформатизації», а також «Концепції розвитку електронного урядування в Україні», схваленої розпорядженням КМУ від 13 грудня 2010 р., та «Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні», схваленої розпорядженням КМУ від 15 травня 2013 р, виділимо:

1) забезпечення ефективності та якості адміністративних послуг населенню та бізнесу, що надаються за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій;

2) створення системи електронної взаємодії державних органів;

3) розроблення та впровадження концептуальних засад інтегрованої системи «Електронний Уряд». Проте, незважаючи на значну кількість нормативних законів, програм та концепцій щодо електронного урядування, його стан в державі залишається на етапі розвитку та становлення.

Проблема інформаційного забезпечення органів державної влади має першорядне значення, власне для представників державної влади, адже її вирішення дає змогу вдосконалити та уніфікувати процеси одержання, прийняття, використання, передачі, зберігання інформації, яка є базою інформаційних відносин між державними службовцями та населенням країни інформаційних відносин між державними службовцями та населенням країни загалом й населенням адміністративно-територіальної одиниці, зокрема. На сьогодні, доцільним є питання становлення та удосконалення законодавчої складової, яка б не лише на національному, але й на міжнародному рівні закріплювала механізм інформаційного забезпечення процесів державного управління. Цікавою проблемою, у рамках нашого дослідження, постає впровадження новітніх інформаційних технологій в процесі діяльності органів державної виконавчої влади.

Теоретична основа дослідження інформаційного забезпечення в системі державного управління репрезентована низкою наукових праць таких вчених, як B. Атаманчук, О. Бережний, Ю. Денисова, І. Клименко, С. Луценко. Так, К. Меліхова, що у своїй статті розкриває шляхи удосконалення інформаційного забезпечення органів державного управління. Актуальне питання електронного документообігу в державному управлінні яскраво описано у працях В. Писаренка, В. Корнута, C. Радченка. Своє бачення концепції електронного уряду розкриває у одній із публікацій Т. Сергіна. Щодо проблем впровадження системи електронного урядування, то їх висвітлено у працях М. Щербини, І. Куспляка.

Суттєвий внесок в відображення реалій функціонування сучасних держав та їх інституцій крізь призму глобалізаційних інформаційних процесів зробили такі зарубіжні вчені, як А. Атьберті. В. Беккерс. Т. Геблер. Д. Кеттл, Л. Сморгунов та ін.

**Об’єкт дослідження** - система інформаційного забезпечення управлінської діяльності органів державної влади.

**Предмет дослідження** - документне забезпечення організаційно-розпорядчої діяльності ГУ Держпродспоживслужби в Луганській області.

**Мета дослідження** полягає в обґрунтуванні механізмів інформаційного забезпечення управлінської діяльності органів державної влади та визначенні перспектив впровадження системи документного забезпечення організаційно-розпорядчої діяльності ГУ Держпродспоживслужби в Луганській області.

**Гіпотеза роботи:** упровадження сучасної організаційної структури дозволить досягти максимального задоволення інтересів споживачів та зменшення адміністративного навантаження на них, підвищення рівня обслуговування споживачів співробітниками Держпродспоживслужби.

Досягнення мети потребує реалізації таких **завдань**:

- визначити сутність інформаційного забезпечення базової діяльності установи;

- охарактеризувати види управлінських документів;

- проаналізувати внутрішні і зовнішні потоки інформації в установі;

- розкрити особливості довідково-інформаційного обслуговування в режимі «запит – відповідь»;

- розробити модель поточного інформування споживачів.

**Методи дослідження**. Теоретичною і методологічною основою випускної роботи бакалавра є фундаментальні положення теорії державного управління, загальнонаукові принципи наукових досліджень, праці вітчизняних і зарубіжних фахівців з питань публічного врядування. Інформаційну базу дослідження склали законодавчі акти, що регулюють вирішення проблеми інформатизації та управління територіями: законодавство України щодо забезпечення управлінської діяльності органів державної влади: офіційні статистичні та інформаційно-аналітичні матеріали.

У роботі використані методи теоретичного та емпіричного дослідження, основними з яких є: системний та історичний підходи, методи аналізу і синтезу, індукції і дедукції, порівняння, аналогії, класифікації, структурного аналізу. При аналізі сучасних проблем інформатизації управлінських процесів використовувалися методи логіки, діалектики, системного підходу; при дослідженні особливостей інформатизації органів виконавчої влади - системно-структурний аналіз, метод порівняльного аналізу: при розробці пропозицій адміністративно-програмних заходів з впровадження новітніх інформаційних технології в управлінській діяльності органів державної влади – комплексний підхід.

Випускна робота бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків і списку використаних джерел (61 джерело).

**Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ УСТАНОВИ**

**1.1. Сутність інформаційного забезпечення базової діяльності установи**

Завдання інформаційного забезпечення – це своєчасна доставка кожному працівнику системи управління необхідної саме йому інформації в зручному для користування вигляді.

Працівники системи управління поділяються на три основні категорії: керівники, фахівці, допоміжний персонал. Керівник - це особа, яка приймає рішення. Для нього інформація повинна бути представлена в концентрованому вигляді, після логічної обробки, що дозволяє обґрунтовано прийняти ефективне управлінське рішення. Чим вище рівень управління, тим концентрованіше повинна бути інформація. Фахівці, як правило, зайняті підготовкою управлінського рішення, його розробкою. Для них доцільно готувати інформацію у вигляді добірок фактографічних даних, аналітичних оглядів і в деяких випадках окремих першоджерел аналітичного і прогностичного характеру, а також комплексу необхідних нормативно-правових документів. Співробітників допоміжного персоналу потрібно забезпечити нормативно-правовими документами відповідно до виконуваних функцій. Маючи на увазі диференційоване обслуговування керівництва (ДОК), необхідно підкреслити вимогу комплексного інформаційного забезпечення співробітників, зайнятих управлінською діяльністю. Так, якщо для керівника підготовлено інформацію з певного питання, то і фахівцям, а в разі потреби, і допоміжному персоналу слід надати матеріали з цього питання у відповідному вигляді і формі [52, с. 3].

На кожному етапі процесу (циклу) управління виникає своя інформаційна потреба. Задоволення інформаційної потреби повинно носити випереджаючий характер, співробітники, які виконують диференційоване інформаційне забезпечення керівництва, повинні бути добре знайомі з управлінським циклом і вміти на основі наукового аналізу прогнозувати можливість виникнення проблемної ситуації у виробничій системі (галузі, виробничому об'єднанні, промисловому підприємстві і т.д.).

Задоволення інформаційної потреби працівників в процесі управлінської діяльності також можна представити у вигляді своєрідного циклу «дослідження - підготовка - використання інформації». У ньому чітко проглядається два основних взаємопов'язаних напрямки в інформаційному процесі: робота з інформаційними матеріалами та взаємодія зі споживачами інформації. Не вдаючись в детальний аналіз цього циклу, можна відзначити його загальний характер для всіх видів інформації та інформаційного забезпечення. Однак зміст робіт на кожному етапі може змінюватися в залежності від виду інформації та режиму інформаційного забезпечення. Це справедливо для всіх подібних циклів, які будуть спостерігатися на кожному з етапів процесу управління [52, с. 3].

На певній стадії функціонування виробничої системи можуть виникати неузгодженості в її роботі, що вимагає керуючого впливу, тобто прийняття і доведення до виконавця управлінського рішення. Управлінське рішення - це розроблений комплекс заходів, часто закріплений документально, щодо усунення неузгодженостей, що виникають у функціонуванні системи і включає порядок доведення прийнятого рішення до виконавців.

На етапі аналізу проблемної ситуації працівники, зайняті управлінською діяльністю, на основі інформації про реально досягнуті результати функціонування виробничої системи (підприємства) і встановлених документами (планованих) параметрів виявляють ступінь неузгодженості і його причини.

Для цього працівники системи управління повинні отримувати економічну нормативно-правову документацію, що закріплює планові та організаційні показники функціонування виробничої системи, і матеріали про результати її діяльності - плани, положення (статути) про виробничу системі, звіти і т.д. В принципі потрібні лише необхідні дані. Збільшені показники видаються керівникам, а більш докладні дані - фахівцям, які виконують роботи на цьому етапі [52, с. 4].

На етапі прогностичних досліджень виявляється бажаний стан виробничої системи після керуючого впливу. Тут потрібна науково-технічна інформація про перспективи наукового розвитку напрямків діяльності виробничої системи, з урахуванням інформаційної потреби різних категорій працівників системи управління.

При аналізі існуючих рішень працівників системи управління необхідно забезпечувати науково-технічною інформацією про наявний досвід прийняття подібних управлінських рішень.

Роботи по етапу цілепокладання (виявлення цілей розвитку виробничої системи) вимагають фактографічної інформації по еталонним техніко-економічними показниками розробляються цілей, які передбачається поставити перед виробничою системою при керуючому впливі. Під еталонними техніко-економічними показниками тих чи інших процесів розуміють їх найкращі значення, наявні в світовій практиці і приведені до порівнянних умов. Отримання таких показників вимагає висококваліфікованої логічної обробки фактографічної інформації на основі науково розроблених методик.

Для техніко-економічного обґрунтування досягнення виявленої цілі необхідна інформація про науково-методичних і правових документах, на базі яких воно проводиться. Ця інформація допомагає виявити обмеження у виборі шляхів досягнення мети. На цьому завершується стадія підготовки управлінського рішення [52, с. 3].

Наступний етап управлінського циклу - аналіз варіантів дерева виявленої цілі. На цьому етапі фахівці системи управління повинні отримувати методичну та фактографічну інформацію, необхідну для функціонально-вартісного аналізу (ФВА) різних варіантів досягнення цілей. Фактографічна інформація для ФВА включає дані по витратах (фінансовим і трудовим) на досягнення поставлених завдань в різних варіантах дерева виявленої цілі.

На етапі розробки документів (організаційне проектування) потрібна інформація про вимоги, що пред'являються до оформлення документів, порядку їх розробки. Ці відомості зосереджені у відповідних методичних, нормативно-правових та організаційних матеріалах. Одночасно в режимі ІРІ працівникам системи управління повинна надходити науково-технічна інформація за тематикою прийнятого управлінського рішення.

 Завдання інформаційного забезпечення на наступному етапі управлінського циклу - доробка, погодження та затвердження документів - своєчасне і повне надання нормативно-правових матеріалів (у вигляді заздалегідь підготовлених органіграмм) по порядку узгодження розроблених документів.

Для доопрацювання документів видається інформація про зауваження, висловлених під час узгодження їх проектів. Ця інформація після відповідної її обробки також повинна надаватися диференційовано різним категоріям працівників системи управління. При розгляді та затвердженні доопрацьованих документів керівникам повинна надходити інформація, що включає дані про проекти цих документів і результатах їх експертного аналізу [52, с. 4].

На етапі налагодження системи надається інформація про результати цієї роботи, що включає не тільки показники виробничої системи, досягнуті в процесі її налагодження, але і дані про ступінь відмінності їх від запланованого рівня та причини виявлених відхилень.

Затвердженням документів, в яких зафіксовано управлінське рішення, завершується стадія розробки управлінського рішення.

Затверджені документи як першоджерела надходять в довідково-інформаційний фонд нормативно-правових документів, пройшовши всі стадії інформаційного циклу. Цей процес передбачає доведення документів до виконавців і видачу керівникам інформації про надходження їх відповідним працівникам.

На останньому етапі керуючого впливу - ліквідації проблемної ситуації - в систему управління безперебійно повинна надходити інформація про результати цього впливу, включаючи показники функціонування виробничої системи і тенденції їх зміни. Цей етап - особливо відповідальний період діяльності інформаційних працівників. Їх завданням стає: "вловити" (чим раніше, тим краще) в тенденціях зміни показників виробничої системи з'явилися перші ознаки виникнення проблемної ситуації. Для інформаційних працівників важливим є визначення не тільки перших ознак неузгодженості в роботі виробничої системи, але і тенденцій змін у навколишньому середовищі .. Нові наукові досягнення, зміни позасистемних взаємодій, наприклад, новий порядок взаємовідносин між підприємствами, можуть привести до необхідності вдосконалення роботи виробничої системи навіть при сприятливому її функціонуванні. При перших ознаках виникнення проблемної ситуації необхідно дати в систему управління інформацію про це, почавши одночасно підготовку до інформаційного забезпечення наступного управлінського циклу [52, с. 3].

При інформаційному забезпеченні управлінської діяльності слід враховувати можливість забезпечення одночасно декількох управлінських циклів, причому на різних етапах.

Залежно від виду управлінських рішень, самі управлінські цикли за характером робіт можуть відрізнятися.

Для прийняття різних управлінських рішень - стереотипних, аналогічних, за вказівкою керівництва, ситуаційних, ініціативних - необхідно відповідним чином організувати інформаційне забезпечення. Для перших трьох етапів управлінських рішень необхідна максимальна повнота інформації. Це ж вимога ставиться до інформаційного забезпечення ряду етапів будь-якого управлінського циклу, для яких потрібні нормативно-правові та методичні документи. Для інформаційного забезпечення підготовки ситуаційних і ініціативних управлінських рішень, крім того, істотне значення набуває висока точність. Чим вище ступінь пертинентності інформації, що надається в цьому випадку в систему управління, тим оперативніше буде її робота.

Якість роботи системи управління оцінюється по своєчасності надання необхідних управляючих впливів, оптимальному їх кількості і тенденціям зміни техніко-економічних показників виробничої системи, на яку вони спрямовані.

Таким чином, від працівників, що займаються диференційованим інформаційним обслуговуванням керівництва, а точніше всієї системи управління, залежить своєчасність підготовки управлінських рішень, а від уміння вчасно помітити виникнення проблемної ситуації у виробничій системі, відповідно, необхідність цих рішень. Відсутність здатності у інформаційних працівників, провідних ДОК, своєчасно звернути увагу на виникнення проблемної ситуації або помилкова інформація про її виникненні, що виходить від них, призводить до більшого (а можливо, меншому) числу управлінських рішень і відповідно керуючих впливів, або до невірного управлінського рішення ( керуючому впливу), що може різко погіршити показники виробничої системи. Так як інформаційну потребу в цих випадках визначають фахівці в області інформації і вони ж здійснюють інформаційне забезпечення управлінської діяльності, то і ступінь його пертінентності значною мірою буде залежати від їх кваліфікації. Це висуває високі вимоги до компетентності інформаційних працівників, провідних обслуговування системи управління. Вони повинні не тільки добре розбиратися в інформатиці, а й бути висококваліфікованими фахівцями в галузі науки управління, володіти, і досить кваліфіковано, методами прогностичних досліджень.

Слід зазначити особливості організаційного статусу підрозділів диференційованого інформаційного обслуговування керівництва, які на правах підсистеми повинні були б входити, з одного боку, до складу системи науково-технічної інформації, а з іншого, - розглядатися як невід'ємна частина системи управління, будучи її інформаційної підсистемою. Ці підрозділи доцільно включати до складу системи управління, а в системі науково-технічної інформації передбачити групу фахівців, що забезпечують необхідну взаємодію з інформаційної підсистемою системи управління [52, с. 4].

Отож, можна виділити кілька основних етапів (циклів) щодо інформаційного забезпечення: дослідження – підготовка – використання інформації. Також виявляється можливим окреслення стадій утворення управлінського рішення: стадія підготовки рішення керівника - аналіз варіантів дерева представленої мети – ліквідація проблемної ситуації. Останній етап – найвідповідальніший.

Кожен цикл має свої особливості проведення і етапи різняться за характером і кожного залежить якість роботи системи.

До появи перших трьох етапів повинна бути повна бути повна інформація.

Загальна картина етапів інформаційного забезпечення виглядає так:

- етап аналізу проблемної ситуації;

- етап прогнозування дослідження;

- ціле покладання (ціле визначення);

- технічно-економічного визначення цілей розвитку виробничої системи – завершення стадія підготовки рішення керівника;

- аналіз варіантів дерева поставленої мети;

- отримання методичної і фактографічної інформації для досягнення мети;

- етап розробки документів;

- етап доробки, узгодження та затвердження документів;

- етап налаштування виробничої системи;

- етап затвердження документів – завершення стадія розробки управлінського рішення;

- етап ліквідації проблемної ситуації – найвідповідальніший етап (зміни показників виробничої сфери, визначення перших ознак розбіжностей у роботі і тенденцій змін у навколишньому середовищі).

Таким чином, чим вища відповідність отриманої інформації інформаційній потребі користувача, тим оперативніше буде працювати система управління.

**1.2. Види управлінських документів**

 Засновником управлінського документознавства є С. Кулешов, тому в своїй роботі ми представимо саме його концепцію диференціації управлінських документів в установі [33].

Сукупність управлінських документів, що циркулюють в установі, можна диференціювати за певними їх ознаками. Ця процедура здійснюється, як правило, виходячи з потреб практичної роботи з документами чи під час вирішення документознавчих дослідницьких завдань. Процес поділу документів за будь-якими їхніми ознаками-характеристиками інформації, носія документної інформації, властивостями, обіговими даними тощо є процесом класифікування документів. Втім, можливі різні будови класифікацій управлінських документів. Є так би мовити, прості класифікації, що не мають більше одного рівня поділу, тобто в яких відсутні класифікаційні ряди. Процес диференціації тут можна назвати групуванням, а його результатом - виокремлення груп документів [33].

Зокрема, в установі управлінські документи можна групувати за такими ознаками:

- за послідовністю створення: оригінал, дублікат, копія, витяг з документа (оригінал – примірник службового документа, що першим набуває юридичної сили; дублікат - повторно оформлений службовий документ, замість втраченого чи пошкодженого оригіналу, що має таку ж юридичну силу: копія - документ, що містить точне знакове відтворення змісту чи документної інформації іншого документа і в окремих випадках - деяких його зовнішніх ознак; витяг з документа - засвідчена копія частини тексту службового документа):

- за рівнем доступу: загальнодоступні в установі, для службового користування (документи, що містять конфіденційну інформацію), секретні (документи, що містять таємну інформацію):

- за юридичною силою: що мають юридичну силу і що не мають юридичної сили (ще не набули, не можуть мати, втратили юридичну силу). При класифікуванні управлінських документів установи можна побудувати і дворівневі класифікації, де вже групи (класи) документів поділяють на підгрупи (підкласи) та види документів [33, с. 19-20].

Саме тематика документів є однією з первинних засад для групування документів під час формування їх у справи в діловодстві установи.

Отже, мета класифікації управлінських документів полягає в підвищенні оперативності роботи апарату управління. В поточній роботі класифікацію документів здійснюють на етапі групування їх у справи. Проте, проблеми розроблення класифікації документації ще до кінця не вирішені. На нашу думку, науковці у сфері документознавства мають дійти згоди у класифікації управлінських документів.

В управлінській діяльності використовуються головним чином текстові документи, інформація в яких зафіксована в будь - який письмовий спосіб -рукописним або друкарським.

Управлінська документація є системою документів, що забезпечують управлінські процеси в суспільстві, установі, на підприємстві, в організації.

З погляду використання в управлінні розрізняють такі документи:

- офіційні, власні та документи власного походження;

- справжні оригінали офіційних документів, дублікати й копії, витяги з офіційних документів.

Офіційним є документ, створений організацією або посадовою особою й оформлений у встановленому порядку. Під посадовою особою мають на увазі людину, яка здійснює функції представника влади або обіймає посаду, що потребує виконання організаційно-розпорядчих чи адміністративно-господарських обов'язків.

Власний документ - це офіційний документ, що засвідчує особу та її права, обов'язки, службове або громадське становище, може містити інші відомості біографічного характеру.

Документ власного походження - це документ, який створює особа за межами її службової діяльності або виконання громадянських обов’язків.

Справжній - документ, відомості про час і місце створення якого і про його автора відповідають дійсності.

Оригінал офіційного документа - перший або єдиний примірник офіційного документа.

Витяг з офіційного документа - копія офіційного документа, що відтворює його частину і завірена у встановленому порядку.

Управлінські документи мають такі особливості:

- створюються й використовуються органами управління (суб'єктами та об'єктами) відповідно до встановленої компетенції і поставлених завдань;

- створюються й використовуються органами управління (суб'єктами та об'єктами) відповідно до встановленої компетенції і поставлених завдань;

- служать засобом закріплення функцій органів управління;

- містять інформацію правового й довідкового характеру, що відображає аспекти виконавчої і розпорядчої діяльності певного органу управління;

- процес створення документів, їх форма, зміст і параметри надають їм загальної значущості й обов'язковості виконання.

Вимоги до управлінського документування

1.Документи, що видаються на підставі розпорядчих документів вищих органів, повинні мати посилання на них із зазначенням найменування цих документів, дат, номерів і заголовків.

2.Хід обговорення питань і рішення, що приймаються в колегіальних органах, на зборах, засіданнях, нарадах, фіксуються в протоколах. Протоколи оформляються на підставі записів і стенограм, зроблених у ході засідань.

3.У разі коли засідання стенографується, зміст виступів до протоколу не заноситься. Розшифрована та оформлена належним чином стенограма додається до протоколу. Якщо хід засідання фіксується на магнітній плівці шляхом запису на магнітофоні чи диктофоні, після засідання записані на ній тексти виступів передруковуються і заносяться до протоколу.

4.Рішення колегій установ провадяться в життя наказами установи (керівника установи).

5.Як правило, листи складаються у разі, коли неможливо або важко здійснити бездокументний обмін інформацією, дати усні роз'яснення, вказівки
(особисті або по телефону), провести інструктування тощо.

6.Якщо службовий документ потребує негайного виконання, передача тексту документа може здійснюватися по телефону, телеграфу або телефаксу.

6. Вимоги до складання й оформлення документів

З метою прискорення виконання документів та правильного формування справ кожен документ повинен містити одне питання [55].

Винятком є складання протоколів, наказів, планів, звітів та узагальнюючих документів.

Відповідальність за зміст, правильну підготовку й оформлення службових документів покладається на керівників структурних підрозділів установи.

Відповідальність за зміст документа, який візується кількома особами, несуть однаковою мірою всі ці особи.

Текст документа, надрукований на папері формату А5, дозволяється подавати без заголовка. Заголовки не складаються до текстів телефонограм, телеграм та повідомлень. Якщо порядковий номер місяця або числа складається з однієї цифри, то перед нею проставляється 0. Наприклад: 3 квітня 1997 року слід писати: 03.04. 1997. У текстах нормативно-правових актів і документів, що містять відомості фінансового характеру, застосовується словесно-цифровий спосіб оформлення дат: 30 травня 2010 року.

Дата на документі проставляється особою, яка його підписує або затверджує, в момент підписання або затвердження.

Обов'язковому датуванню і підписанню підлягають усі службові відмітки на документах, пов'язані з їх проходженням та виконанням (резолюції, погодження, візи, відмітки про виконання документа і направлення його до справи).

Якщо посадова особа, підпис якої зазначений на проекті документа, відсутня, то документ підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник. При цьому обов'язково зазначається посада особи, яка підписала документ, і її прізвище (виправлення вносяться чорнилом або машинописним способом, наприклад: "в. о.", "заст.").

Не допускається підписання документа з прийменником "за" або проставленням косої риски перед найменуванням посади.

За наявності кількох додатків, на них зазначаються порядкові номери, наприклад: Додаток 1. Додаток 2 тощо. Знак "№" перед цифровим позначенням не ставиться.

Кожна державна установа має жорстку структуру, підпорядковується по вертикалі, а також можливо має підрозділи, які їй підпорядковані.

Наявність жорсткої структури обумовлює наявність документообігу між різними рівнями структури управління, а також в середині організації.

Не є виключенням Держпродспоживслужба в  Луганській  області.

Згідно з Типовою інструкцією з діловодства і міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади [55] накази (розпорядження) видаються як рішення організаційно-розпорядчого чи нормативно-правового характеру . За змістом управлінської дії накази видаються з основних питань діяльності установи, адміністративно-господарських або кадрових питань.

Проекти наказів (розпоряджень) з основної діяльності, адміністративно-господарських питань готуються і подаються структурними підрозділами за дорученням керівника установи чи за власною ініціативою.

Проекти наказів (розпоряджень) з кадрових питань (особового складу) (про прийняття на роботу, звільнення, надання відпустки, відрядження тощо) готує кадрова служба на підставі рішень (вказівок) керівника установи організаційно-розпорядчого чи нормативно-правового характеру, доповідних записок керівників структурних підрозділів, конкурсних документів (протоколів та рішень атестаційної чи іншої комісії), заяв працівників, трудових договорів та інших документів.

Проекти наказів (розпоряджень) з основної діяльності, адміністративно-господарських питань у разі їх підготовки у паперовій формі та додатки до них візуються працівником, який створив документ, керівником структурного підрозділу, в якому його створено, посадовими особами, які визначені у проекті документа як виконавці завдань, що містяться в ньому, керівником служби діловодства, керівником або посадовою особою структурного підрозділу з питань запобігання та виявлення корупції, іншими посадовими особами, яких стосується документ.

Проекти наказів (розпоряджень) з кадрових питань (особового складу) візуються працівником кадрової служби, який створив документ, та його керівником, а також залежно від видів наказів посадовими особами структурного підрозділу з питань запобігання та виявлення корупції, бухгалтерської служби, іншими посадовими особами, яких стосується документ.

У разі необхідності проведення оцінки змісту та доцільності видання наказу (розпорядження) здійснюється зовнішнє погодження проекту документа з іншими заінтересованими установами.

Уповноваженою особою юридичної служби обов’язково візуються проекти наказів нормативно-правового характеру, а також накази з кадрових питань (особового складу). Якщо в процесі погодження до проекту наказу (розпорядження) вносяться зміни, він підлягає повторному погодженню (візуванню).

Накази (розпорядження) підписуються керівником установи, а також державним секретарем міністерства (керівником апарату установи) з питань, що належать до його компетенції. У разі відсутності відповідного керівника накази (розпорядження) підписуються посадовою особою, яка виконує його обов’язки [55].

Накази (розпорядження, постанови, рішення), які є нормативно-правовими актами, набирають чинності з дня їх офіційного опублікування, якщо інше не встановлено такими наказами (розпорядженнями, постановами, рішеннями), але не раніше дня їх офіційного опублікування.

Наказ (розпорядження) оформлюється на бланку наказу (розпорядження). Зміст наказу (розпорядження) коротко викладається в заголовку, який починається з прийменника «Про» і складається за допомогою віддієслівного іменника («Про затвердження...», «Про введення..», «Про створення...») або іменника («Про підсумки...», «Про заходи...»).

Текст наказу (розпорядження) з питань основної діяльності установи та адміністративно-господарських питань складається з преамбули і розпорядчої частини.

У преамбулі зазначаються підстава, обґрунтування або мета видання наказу. Зазначена частина починається із слів «На виконання», «З метою» тощо. Якщо документ видається на підставі іншого розпорядчого документа, у констатуючій частині (преамбулі) зазначається посилання на відповідний документ [55].

Преамбула наказу закінчується словом «наказую», а розпорядження – «зобов’язую», яке друкується жирним шрифтом, після якого ставиться двокрапка.

Розпорядча частина поділяється на пункти і підпункти, які нумеруються арабськими цифрами. У кожному пункті повинні бути зазначені організаційно-розпорядча дія (затвердження або введення в дію інструкції, положення тощо) або конкретне завдання (доручення) із строком його виконання та структурні підрозділи - його виконавці, наприклад:

- департаменту забезпечення документообігу;

- керівникам структурних підрозділів;

- головам районних державних адміністрацій.

Неконкретні («прискорити», «поліпшити», «активізувати», «звернути увагу» тощо) та неконтрольні («довести до відома», «ознайомити» тощо) доручення в наказах не застосовуються [55].

Після набрання чинності наказом (розпорядженням) внесення змін до нього, визнання його таким, що втратив чинність, чи його скасування здійснюється лише шляхом видання нового наказу (розпорядження).

 У разі видання наказу (розпорядження) про визнання таким, що втратив чинність, або скасування іншого наказу, у розпорядчій частині зазначається пункт, який повинен починатися із слів “Визнати таким, що втратив чинність,...” або “Скасувати …” відповідно.

Контроль за виконанням завдань (доручень), зазначених у наказі (розпорядженні), покладається на службу контролю.

Для ознайомлення з наказом (розпорядженням) укладач готує та подає на реєстрацію разом з підписаним розпорядчим документом перелік установ, структурних підрозділів, посадових (службових) осіб, яких треба ознайомити із цим документом.

Накази (розпорядження) з кадрових питань (особового складу) оформлюються у вигляді індивідуальних і зведених наказів (розпоряджень). В індивідуальних наказах (розпорядженнях) міститься інформація про одного працівника (співробітника), у зведених - про кількох незалежно від того, які управлінські рішення щодо них приймаються (прийняття на роботу, призначення на посаду, переведення на іншу посаду (роботу), звільнення тощо).

Зміст індивідуального наказу (розпорядження) з кадрових питань (особового складу) стисло викладається в заголовку, який починається з прийменника “Про” і складається за допомогою віддієслівного іменника, наприклад: “Про призначення... “, “Про прийняття...”. У зведених наказах (розпорядженнях) може застосовуватися узагальнений заголовок, наприклад: “Про кадрові питання”, “Про особовий склад”.

 У тексті наказів (розпоряджень) з кадрових питань (особового складу), як правило, констатуюча частина (преамбула) не зазначається, крім випадків призначення на посаду або звільнення з посади керівних працівників органом вищого рівня або за іншою процедурою. У такому разі в констатуючій частині (преамбулі) наводиться посилання на відповідний нормативно-правовий акт органу вищого рівня у такій послідовності: вид акта, установа - автор, дата, номер, повна назва.

У кожному пункті наказу (розпорядження) з кадрових питань зазначається підстава для його видання.

Під час ознайомлення з наказом (розпорядженням) згаданими у ньому особами на першому примірнику наказу чи на спеціальному бланку проставляються підписи із зазначенням дати ознайомлення.

У наказі (розпорядженні) про призначення або звільнення працівника зазначається повна дата (число, місяць, рік) фактичного виходу працівника на роботу (припинення трудових відносин), розміри його посадового окладу відповідно до штатного розпису, надбавок та доплат.

У зведених наказах (розпорядженнях) з кадрових питань (особового складу) до розпорядчої частини включається інформація, що розміщується у такій послідовності: прийняття на роботу (службу), переведення, звільнення. При цьому до одного зведеного наказу не може включатися інформація, яка згідно із законодавством має різні строки зберігання. У зведених наказах (розпорядженнях) прізвища осіб у межах пунктів розміщуються за алфавітом.

Спільний наказ (розпорядження) установ одного рівня оформлюється на чистих аркушах паперу формату А4 (210 х 297 міліметрів). Державний Герб України під час оформлення таких наказів не відтворюється. Найменування установ розміщуються на одному рівні, а назва виду документа - посередині. Дата спільного наказу (розпорядження) повинна бути єдиною, відповідати даті останнього підпису, а реєстраційний індекс документа складатися з реєстраційних індексів, які проставляються через правобічну похилу риску в послідовності підписання наказу керівниками установ. Розпорядча частина починається із слова “НАКАЗУЄМО” (“ЗОБОВ’ЯЗУЄМО”). Підписи керівників установ розташовуються нижче тексту на одному рівні і скріплюються гербовими печатками цих установ.

Кількість примірників спільних наказів (розпоряджень) повинна відповідати кількості установ, що їх видають.

У Типовій інструкції з діловодства [55] подано механізм подання нормативно-правових актів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, а також інших органів, акти яких відповідно до законодавства підлягають державній реєстрації в Мін’юсті, його територіальних органах, встановлюється [Положенням про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств, інших органів виконавчої влади](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/731-92-%D0%BF/paran35#n35), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 1992 р. № 731 (ЗП України, 1993 р., № 1-2, ст. 28; Офіційний вісник України, 1998 р., № 42, ст. 1551; 2008 р., № 25, ст. 770), та порядком подання нормативно-правових актів на державну реєстрацію, визначеним Мін’юстом.

Накази (розпорядження) нумеруються у порядку їх видання у межах календарного року; накази (розпорядження) з основної діяльності, адміністративно-господарських питань та з кадрових питань (особового складу) мають окрему порядкову нумерацію.

Копії наказів (розпоряджень) засвідчуються службою діловодства чи кадровою службою і надсилаються заінтересованим установам, посадовим особам, працівникам у електронній формі. У разі необхідності надсилання копії наказу установі, яка не є учасником системи взаємодії, їй надсилається копія у паперовій формі. У такому випадку складається список розсилки (лише щодо тих установ, яким надсилається у паперовій формі), що підписується працівником, який його склав.

У протоколах фіксується інформація про хід ведення засідань, прийняття в установах рішень комісіями, колегіями, дорадчими органами, робочими групами тощо. Протокол складається на підставі записів, зроблених безпосередньо під час засідань, поданих текстів та тез доповідей і виступів, довідок, проектів рішень тощо. Протоколи можуть складатися в повній або стислій формі. У протоколах, складених у стислій формі, фіксуються лише прийняті рішення без ходу обговорення питань. Датою протоколу є дата проведення засідання. Якщо засідання тривало кілька днів, через тире зазначаються перший і останній день засідання.

Короткий зміст до тексту протоколу повинен відображати вид засідання (нарада, збори, конференція тощо) або колегіальної діяльності (комісія, рада, колегія, дорадчий орган, робоча група тощо) і включати назву виду документа.

 Текст протоколу складається з вступної та основної частин. У вступній частині протоколу зазначаються прізвища та ініціал імені голови або головуючого, секретаря, запрошених, а також присутніх осіб.

У списку присутніх зазначаються в алфавітному порядку спочатку прізвища та ініціал імені присутніх постійних членів колегіального органу, потім - запрошених осіб із зазначенням посад та у разі потреби найменування установ. Якщо кількість присутніх перевищує 15 осіб, зазначається їх загальна кількість з посиланням на список, що додається до протоколу.

Вступна частина включає порядок денний - перелік питань, запланованих до розгляду на засіданні, що розміщені у порядку їх значущості із зазначенням доповідача з кожного питання. Порядок денний дається наприкінці вступної частини.

Протокол підписується головуючим на засіданні колегіального органу та секретарем. Паперові копії протоколів або витяги з них засвідчуються печаткою служби діловодства і надсилаються у разі потреби заінтересованим установам, посадовим особам, працівникам. Список розсилки складає і підписує секретар.

За Типовою інструкцією з діловодства [55] службові листи складаються з метою обміну інформацією між установами як відповіді на виконання завдань, визначених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, дорученнях вищих посадових осіб, на запити, звернення, а також кореспонденцію Верховної Ради України, на виконання доручень установ вищого рівня, на запити інших установ, звернення громадян, запити на інформацію, а також як ініціативні та супровідні листи.

Лист має такі реквізити: дата, реєстраційний індекс, посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дається відповідь, адресат, заголовок до тексту, текст (основний реквізит службового листа), відмітка про наявність додатків (у разі потреби), підпис, відмітка про виконавця. Датою листа є дата реєстрації вихідної кореспонденції у службі діловодства. Як правило, у листі порушується одне питання. Службові листи підписуються відповідно до інструкції з діловодства установи. Гербовою печаткою засвідчуються лише гарантійні листи. Службовий лист у паперовій формі візує автор документа, керівник структурного підрозділу установи, в якому його створено, у разі потреби (якщо в листі порушуються важливі та принципові питання) керівники заінтересованих структурних підрозділів установи, а також заступник керівника установи, який координує роботу структурного підрозділу установи, в якому створено відповідний лист.

У Типовій інструкції з діловодства вказані вимоги щодо документів до засідань колегіальних органів у пунктах 131 – 140 та вимоги до документів про службові відрядження у пунктах 141-144 [55].

Документи, створені у паперовій формі, проходять і опрацьовуються в

установі на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу із документами, створеними в електронній формі, визначених [Інструкцією з діловодства в електронній формі](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran18#n18) [54]. У разі наявності підстав, які визнаються обґрунтованими для створення установою документів у паперовій формі, застосовуються засади організації документообігу, визначені цією Інструкцією. Ефективна організація документообігу забезпечуватиме проходження документів в установі найкоротшим шляхом:

- скорочення кількості інстанцій проходження документів (зокрема, під час погодження);

- уникнення дублетних операцій під час роботи з документами;

- централізацію (здійснення однотипних операцій з документами в одному місці);

- усунення ручних рутинних операцій, які можна автоматизувати.

За діяльність органу державної влади будь-якого рівня відповідає перший керівник, але він фізично не в змозі проконтролювати виконання всіх завдань, оскільки такий контроль паралізував би його роботу.

З цією метою частину своїх повноважень він передає своїм заступникам, а для організації ефективного контролю за виконанням завдань він делегує свої контрольні повноваження спеціальним підрозділам.

В Держпродспоживслужбі в Луганській області таким підрозділом є організаційно - розпорядче управління.

Основними функціями організаційно – розпорядчого управління є:

 - постановка на автоматизований контроль завдань, визначених наказами, розпорядженнями, рішеннями Колегії, дорученнями Голови та його заступників Держпродспоживслужби України, власними наказами, розпорядженнями, дорученнями Голови або його заступників Держпродспоживслужби.

- забезпечення системного автоматизованого контролю за виконанням структурними підрозділами Держпродспоживслужби контрольних доручень, визначених актами законодавства, рішеннями і дорученнями Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України; запитами і зверненнями народних депутатів України; дорученнями до листів, що надійшли від центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ і організацій, органів Держпродспоживслужби; наказами і розпорядженнями Держпродспоживслужби України та Держпродспоживслужби в Луганській області, рішеннями Колегії Держпродспоживслужби України та колегії Держпродспоживслужби в Луганській області, а також окремих доручень керівництва Держпродспоживслужби України та протокольних доручень апаратних нарад Держпродспоживслужби України;

- ведення в установленому порядку обліку контрольних доручень;

- перевірка стану виконання структурними підрозділами Держпродспоживслужби та державними податковими інспекціями області контрольних доручень;

- забезпечення своєчасного надходження інформаційних, довідкових та інших матеріалів від структурних підрозділів Держпродспоживслужби про хід виконання контрольних доручень;

- підготовка і систематичне надання з упередженням структурним підрозділам Держпродспоживслужби інформаційних матеріалів щодо строків виконання контрольних доручень;

- підготовка аналітичних та інформаційних матеріалів для Голови Держпродспоживслужби та його заступників про хід виконання контрольних доручень, внесення пропозиції про притягнення до відповідальності працівників структурних підрозділів Держпродспоживслужби за їх невиконання або неналежне виконання;

- аналіз документів, що підтверджують виконання контрольних доручень, з метою визначення повноти їх виконання та знімає з контролю ті, що виконані у повному обсязі;

- надання фінансовому відділу Держпродспоживслужби відповідно до чинного Положення про преміювання та на підставі аналізу стану виконавської дисципліни із виконання доручень органів вищого рівня та власних рішень пропозиції щодо депреміювання тих працівників структурних підрозділів, які не забезпечили своєчасне виконання контрольних доручень;

- аналіз причин порушень вимог нормативних документів, що регламентують виконання контрольних завдань, та вносить пропозиції щодо їх усунення;

- надання на запити органів вищого рівня оперативної інформації про виконання структурними підрозділами Держпродспоживслужби актів та доручень Президента України, Уряду України, наказів і розпоряджень Держпродспоживслужби України, доручень Голови Держпродспоживслужби України;

- підготовка проектів розпорядчих документів (наказів, розпоряджень, окремих доручень) з питань, що відносяться до компетенції організаційно – розпорядчого управління;

- підготовка матеріалів для розгляду на засіданні колегії Держпродспоживслужби в Луганській області питань, що відносяться до компетенції організаційно – розпорядчого управління;

- вивчення позитивного досвіду з питань здійснення та організації ефективного контролю та використання його у своїй діяльності;

- вдосконалення форм і методів контрольної роботи та забезпечення впровадження передових технологій здійснення системного автоматизованого контролю.

До основних прав організаційно – розпорядчого управління відносяться:

 - проведення в структурних підрозділах Держпродспоживслужби та державних податкових інспекціях області перевірок з виконання контрольних доручень;

 - одержання від працівників структурних підрозділів Держпродспоживслужби та державних податкових інспекцій області необхідної інформації і копій документів, що підтверджують виконання контрольних доручень;

 - перевірка повноти усунення порушень, виявлених попередніми перевірками;

 - одержання від посадових осіб структурних підрозділів Держпродспоживслужби та державних податкових інспекцій письмових і усних пояснень з питань, що виникають під час перевірки виконання контрольних доручень;

 - залучення в установленому порядку спеціалістів інших структурних підрозділів для проведення перевірки та вжиття необхідних заходів щодо оперативного усунення порушень при виконанні контрольних доручень.

За виконанням контрольних доручень встановлюється дворівневий контроль.

До 1-го рівня контролю відносяться контрольні доручення, за виконанням яких здійснюється обов’язковий контроль.

Під час взяття таких контрольних доручень вхідної кореспонденції на контроль на лівому полі першого аркуша проставляється штамп „Контроль” або літера „К”.

До 1 рівня контролю відносяться також контрольні доручення, визначені розпорядчими документами з конкретними термінами виконання.

До 2 рівня контролю відносяться контрольні доручення, контроль за виконанням яких здійснюється керівниками структурних підрозділів Держпродспоживслужби, яким доручено їх виконання.

Відповідно до вимог Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних і місцевих органах виконавчої влади (постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55) [55] рівень контролю документів зазначається у резолюції на них керівника органу Держпродспоживслужби.

Завдання, визначені розпорядчими документами з постійними термінами виконання, відносяться до 2-го рівня контролю.

Контрольне доручення вважається виконаним і знімається з контролю лише тоді, коли визначені у ньому завдання виконані (для рішень і доручень державних органів вищого рівня та власних рішень Держпродспоживслужби), або розглянуті (для звернень платників податків, тощо) і кореспондентові дано письмову відповідь по суті.

Після виконання контрольного доручення виконавець вносить до контрольної картки звіт щодо його виконання.

Контрольна картка (у паперовому вигляді) про виконання документа після підписання керівником структурного підрозділу надається до контрольної служби у день виконання документа разом із копією листа-відповіді, або іншого документа, що підтверджує виконання контрольного доручення.

У разі ненадання до організаційно - розпорядчого управління контрольної картки та копії документа, що підтверджує виконання контрольного доручення, зазначене доручення вважається невиконаним.

Контрольна служба аналізує документи, що підтверджують виконання контрольних завдань, з метою визначення повноти і своєчасності їх виконання, та знімає з контролю ті, що виконані у повному обсязі.

Рішення щодо виконання у повному обсязі контрольних доручень, поставлених на 2-й рівень контролю, приймає керівник структурного підрозділу Держпродспоживслужби, якому доручено його виконання, та разом із безпосереднім виконавцем несе відповідальність за їх якісне та своєчасне виконання.

Контрольні доручення з терміном виконання „негайно” або „терміново” переадресовуються для виконання до іншого структурного підрозділу у день їх отримання у канцелярії Держпродспоживслужби.

При цьому передача до іншого структурного підрозділу Держпродспоживслужби документа вхідної кореспонденції (за винятком розпорядчих документів) здійснюється лише канцелярією Держпродспоживслужби, якою вносяться відповідні зміни до реєстраційної картки.

Передача до іншого структурного підрозділу Держпродспоживслужби доручень, визначених розпорядчими документами Держпродспоживслужби України та власними розпорядчими документами Держпродспоживслужби, здійснюється їх виконавцями на підставі службової записки з відповідною резолюцією Голови Держпродспоживслужби під розписку іншого виконавця – про отримання документу.

На підставі зазначеної службової записки організаційно – розпорядчим управлінням вносяться відповідні зміни до контрольної картки в СЕД.

До основних термінів в організаційно - розпорядчій діяльності Держпродспоживслужби в Луганській області відноситься системний автоматизований контроль – система заходів, що вживаються в Держпродспоживслужби за допомогою програмного забезпечення автоматизованої СЕД щодо здійснення ефективного контролю за виконанням контрольних доручень.

Як ми вже і говорили, що документ – це базова одиниця документообігу, яка може бути представлена як в паперовому, так і електронному вигляді. Організація отримує документи від інших установ і організацій (в т.ч. підлеглих), розробляє власні документи і надсилає їх в зовнішні установи [33]. Всі документи, що мають місце в організації підлягають обов'язковій реєстрації.

Документи можуть бути 3-х типів: вхідними, внутрішніми й вихідними.

Вхідний документ – документ, який надійшов від зовнішньої організації або фізичної особи.

Внутрішній документ - документ, який створено в межах власної організації і який відпрацьовується тільки в рамках Держпродспоживслужби.

Вихідний документ - документ, який створено в межах власної організації і який направляється в іншу організацію. Це можуть бути запити, відповіді на вхідні документи і т.д.

Кожний тип документу реєструється у відповідному журналі реєстрації.

Документи можуть мати вид наказу, розпорядження, листа, скарги.

Терміни виконання можуть бути двох видів: запланований термін виконання і фактичний термін виконання. Якщо фактичний термін виконання перевищує запланований, то завдання вважається виконаним з порушенням.

Реєстраційна картка (далі - РК) – базовий елемент в системі реєстрації документів.

При надходженні будь-якого вхідного документу, він реєструється (на нього виписується РК).

Перелік обов’язкових реквізитів РК: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу.

Контрольна картка (далі – КК) – містить інформацію, необхідну для виконання виконавцем КК і інформацію для контролю контролерам КК.

Перелік обов’язкових реквізитів КК: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу, номер КК, запланований термін виконання документу, виконавець КК.

Контрольні картки бувають класичні і циклічні. Класичні картки мають разовий термін виконання. Циклічні картки мають декілька термінів виконання, які періодично повторюються, наприклад: 10-го щомісячно або 5-го щоквартально.

На одну РК може бути виписано от однієї до нескінченої кількості КК. Оскільки наприклад, в одному наказі може бути декілька пунктів, які потрібно контролювати.

Контролер КК – підрозділ або фізична особа в межах організації, на яку покладено контроль щодо виконання завдання, встановленого в КК. У Держпродспоживслужби в Луганській області контролером КК є відповідний фахівець організаційно - розпорядчого управління.

Виконавець КК – структурний підрозділ, фізична особа, на яку покладено виконання завдання встановленого в КК.

По одній КК може бути декілька виконавців. При цьому виконавець, який є першим виконавцем і повинен виконувати завдання і звітувати перед контролером КК. При необхідності він може запросити інформацію у інших виконавців.

Переліки нагадувань (далі – ПН) – перелік контрольних карток (у вигляді зведеної інформації), терміни виконання по яких наступають на конкретну дату. Такі переліки формуються контролерами КК щотижня. Суть формування переліків нагадувань – повторне надання інформації виконавцям КК з метою попередження випадків несвоєчасного виконання завдань.

Перелік обов’язкових реквізитів ПН: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу, номер КК, запланований термін виконання документу, виконавець КК.

Картка звіту (далі - КЗ) - спеціалізована картка системи, яка призначена для звітування виконавцями КК щодо виконання встановленого завдання. По суті картка звіту є відповіддю виконавця КК контролеру КК про виконане завдання.

Перелік обов’язкових реквізитів КЗ: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу, номер КК, запланований термін виконання документу, фактичний термін виконання документу, виконавець КК.

Звітність (далі – ЗВ) – стандартний список друкованих форм, який містить інформацію про стан виконання контрольних завдань. Звітність формують контролери КК на підставі інформації про виконання для керівництва Держпродспоживслужби.

Звітність може формуватись у найрізноманітніших формах в залежності від вимог керівництва.

Тому не всі реквізити є обов’язкових для ЗВ (наприклад, може бути сформовано звіт, який містить лише три реквізити: номер документу, запланований термін виконання і фактичний термін виконання документу).

Перелік реквізитів, які можуть входити до ЗВ: тип документу, вид документу, номер документу, дата документу, номер КК, запланований термін виконання документу, фактичний термін виконання документу, виконавець КК.

База даних (далі - БД) **–** сукупність інформаційних елементів, згрупованих за конкретними ознаками.

До нормативно-правового забезпечення організаційно-розпорядчої діяльності відносяться наступні документи:

- Положення про контроль за виконанням указів, розпоряджень і доручень Президента України, затвердженого Указом Президента України від 19 лютого 2002 року №155 (у редакції Указу від 26 липня 2005 року № 1132/2005) „Питання контролю за виконанням указів, розпоряджень і доручень Президента України” [39];

 - Тимчасовий регламент Кабінету Міністрів України, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 5 червня 2000 року № 915 (із змінами і доповненнями) [53];

 - Типове положення про структурний підрозділ з контролю апарату міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 26 грудня 2003 року № 2037 [56];

 - [Положення про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств, інших органів виконавчої влади](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/731-92-%D0%BF/paran35#n35), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 1992 р. № 731 (ЗП України, 1993 р., № 1-2, ст. 28; Офіційний вісник України, 1998 р., № 42, ст. 1551; 2008 р., № 25, ст. 770 [38];

- [Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18) [54];

- [Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran593#n593) [55];

- [Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran1251#n1251) [55].

Таким чином, 07.03.2018 набули чинності документи, які регулюють питання документування в установах — [Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18) [54]; [Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran593#n593) [55]; [Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran1251#n1251) [48].

**1.3. Внутрішні і зовнішні потоки інформації в установі**

Управлінський документ - службовий документ, спрямований на виконання установою функцій, що забезпечують її діяльність. До управлінських документів належать організаційно-розпорядчі, первинно-облікові, банківські, фінансові, звітно-статистичні, планові, ресурсні тощо.

Важливою складовою організації роботи з документами є налагодження документообігу підприємства, організації, установи, зберігання документів та їх використання в поточній діяльності підприємства.

У кожній установі, організації, на підприємстві документи знаходяться в постійному обігу. Усе документальне оформлення управління й документообіг з метою його реалізації здійснюється через діловодство. Основними завданнями, яке висуває суспільство перед сучасними службами діловодства, є встановлення єдиного порядку роботи з документами в установі, документаційне забезпечення на основі використання сучасної техніки, автоматизованої технології роботи з документами і скорочення кількості документів. Тому найважливішим завданням для сучасних служб діловодства постає оптимальне здійснення документообігу в традиційному й електронному вигляді.

Документообіг – рух документів в організації з моменту їх створення або одержання і до завершення виконання або відправлення. Це рух документа від суб'єкта до об'єкта управління і навпаки, рух документа всередині об'єкта управління з метою його виконання або встановлення взаємозв’язку.

В умовах інформатизації суспільства на законодавчому рівні визначено й поняття електронний документообіг (обіг електронних документів) – сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання й знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності й у разі необхідності – з підтвердженням факту одержання таких документів.

Основу правильної організації обігу документів становить чітке розмежування функцій і обов’язків між працівниками підприємства. Точне знання обов’язків підвищує відповідальність кожного співробітника, в той же час виключає дублювання операцій під час роботи з документами.

Єдиний порядок складання документів і організацію роботи з ними на підприємстві регламентує інструкція з діловодства.

Організація документообігу ґрунтується на таких принципах:

– рух документів повинен мати мінімальну кількість повернень на попередні етапи;

– документи повинні спрямовуватись виконавцям відповідно до їхніх обов’язків, щоб уникнути дублювання операцій.

Обсяг документообігу — кількість вхідних, вихідних та внутрішніх документів підприємства за певний період часу.

Служба діловодства установи здійснює первинне опрацювання документів, що надійшли до установи, їх попередній розгляд, реєстрацію, передачу керівництву на розгляд, передачу виконавцям. Після виконання документи долучаються до справ.

Документи незалежно від способу фіксації та відтворення інформації мають проходити та опрацьовуватися в установі на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу.

Для забезпечення ефективної організації документообігу в установі  передбачаються:

- проходження документів в установі найкоротшим шляхом;

- скорочення кількості інстанцій, до яких повинні надходити документи (наприклад під час погодження);

- 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 установі структурних підрозділів і робочих місць.

Порядок документообігу в установі регламентується інструкцією з діловодства, регламентами роботи з документами, положеннями про структурні підрозділи, посадовими інструкціями [36].

Особливості організації електронного документообігу визначаються інструкцією з діловодства установи, що розроблюється з урахуванням вимог Порядку роботи з електронними документами, а також характеристик технічних і програмних засобів, що функціонують в установі [34, с. 16].

У разі впровадження в установі системи автоматизації діловодства або системи електронного документообігу служба діловодства разом зі структурним підрозділом (працівником), що відповідає за автоматизацію, розробляє регламенти роботи з документами в електронній формі.

Організація документообігу у разі застосування засобів автоматизації діловодства повинна забезпечити сумісність традиційного та автоматизованого способів опрацювання документів із можливостями засобів автоматизації діловодства.

Обсяг документообігу установи визначається службою діловодства з урахуванням усіх документопотоків за відповідний період часу (рік, квартал).

Підрахунок кількості документів здійснюється за реєстраційними формами вхідних, внутрішніх, вихідних документів у місцях їх реєстрації.

За одиницю обліку береться документ. Розмножені примірники, опрацьовані службою діловодства, підраховуються окремо на основі прийнятої в установі системи обліку документів.

Підсумкові дані про обсяг документообігу аналізуються, узагальнюються службою діловодства за формою, наведеною в додатку до цих Правил [46], і подаються керівнику установи в установленому ним порядку.

Доставка документів до установи здійснюється, як правило, з використанням засобів поштового зв’язку та електрозв’язку, а також кур’єрською та фельд’єгерською службами.

Усі документи, що надходять до установи, приймаються централізовано в службі діловодства (експедиції).

Документи, що надійшли в неробочий час, приймаються черговим працівником установи (за наявності), який, не розкриваючи кореспонденцію, передає її в службу діловодства наступного робочого дня під розписку.

У разі надходження документів в електронній формі без електронного цифрового підпису (у сканованій формі) їх роздруковують на папері із проставленням надпису на верхньому полі документа «Отримано в електронній формі» [54].

Факт надходження документа до установи обов’язково фіксується шляхом проставлення на вхідних документах відмітки про його надходження до установи, яка проставляється від руки або за допомогою штампа, автоматичного нумератора на лицьовому полі у правому куті нижнього поля першого аркуша оригіналу документа. Елементами зазначеного реквізиту є скорочене найменування установи - одержувача документа, реєстраційний індекс, дата (у разі потреби - година і хвилини) надходження документа. У разі застосування автоматизованої системи реєстрації зазначена інформація наноситься за допомогою штрих-коду.

Первинне опрацювання документів у службі діловодства передбачає перевірку правильності доставки кореспонденції та її цілісності.

Документи, надіслані не за адресою, повертаються відправникові без їх розгляду.

Розкриваються всі конверти, за винятком тих, що мають напис «Особисто».

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

У разі відсутності або нецілісності вкладень, пошкодження конверта, упакування, що призвело до неможливості прочитання тексту документа, складається акт у двох примірниках. Один примірник акта надсилається відправникові, інший - зберігається у службі діловодства.

Адресні ярлики рекомендованих конвертів і пакетів зберігаються і додаються до документів, а також конверти, коли лише за конвертом можна встановити адресу відправника, час відправлення та одержання документа, або коли в конверті відсутні окремі документи, або встановлено невідповідність номерів документів номерам, зазначеним на конверті.

Документи підлягають попередньому розгляду в службі діловодства у день їх надходження або в перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні та святкові неробочі дні.

Доручення установ вищого рівня, телеграми, телефонограми розглядаються негайно.

Метою попереднього розгляду документів є [34, с. 17]:

- виокремлення таких, що потребують обов’язкового розгляду керівником установи, його заступниками або структурними підрозділами;

- відбір документів, що не підлягають реєстрації службою діловодства, а також таких, що передаються для реєстрації структурним підрозділам.

Обов’язковому розгляду керівником установи підлягають закони України, постанови Верховної Ради України, акти та доручення Президента України, акти Кабінету Міністрів України, доручення Прем’єр-міністра України, акти Верховної Ради Автономної Республіки Крим та Ради міністрів Автономної Республіки Крим, центральних і місцевих органів виконавчої влади (далі - акти органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручення вищих посадових осіб), а також запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад, кореспонденція Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України (далі - запити, звернення, а також кореспонденція Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України), кореспонденція, що надходить від установ вищого рівня, рішення органів місцевого самоврядування, а також найважливіші документи, які містять інформацію з основних питань діяльності установи і потребують вирішення безпосередньо керівником.

Інші документи передаються заступникам керівника або структурним підрозділам (виконавцям) відповідно до їх функціональних обов’язків.

Під час попереднього розгляду документів враховуються повноваження суб’єктів розгляду кореспонденції, передбачені в положеннях (статутах) про установу та в положеннях про структурні підрозділи, розпорядчих документах про розподіл обов’язків між керівником установи та його заступниками, посадових інструкціях, а також класифікатор питань діяльності установи, номенклатура справ, схеми проходження документів.

Службовий документ, отриманий установою або створений нею, у тому числі для внутрішнього користування, вважається внесеним до документаційного фонду установи з моменту його реєстрації.

Реєстрація документів проводиться з метою забезпечення їх обліку, контролю за виконанням і оперативним використанням наявної в документах інформації і полягає у веденні запису облікових даних про документ за встановленою установою реєстраційною формою, яким фіксується факт створення, відправлення або одержання документа, шляхом проставлення на ньому реєстраційного індексу з подальшим записом у зазначених формах необхідних відомостей про документ.

Під час реєстрації документів в установі необхідно дотримуватися таких вимог:

- документи реєструються незалежно від способу їх доставки, передачі чи створення;

- документи реєструються за документопотоками (вхідні, вихідні, внутрішні);

- документи реєструються лише один раз (вхідні - у день надходження або не пізніше наступного робочого дня (якщо документ надійшов у неробочий час), створювані - у день підписання або затвердження);

- у разі передачі зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу до іншого новий реєстраційний індекс на документі не проставляється;

- документи реєструються за групами залежно від назви виду, автора і змісту документів.

Окремо реєструються:

- акти органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручення вищих посадових осіб, запити, звернення, а також кореспонденція Верховної Ради України, що надійшли до установи;

- розпорядчі документи з основних питань діяльності установи;

- розпорядчі документи з адміністративно-господарських питань;

- розпорядчі документи з кадрових питань (особового складу) (відповідно до їх видів та строків зберігання);

- рішення колегіальних органів;

- акти ревізій фінансово-господарської діяльності;

- бухгалтерські документи;

- заявки на матеріально-технічне постачання;

- службові листи;

- звернення громадян;

- запити на отримання публічної інформації;

- факсограми (паперові копії документів, передані з використанням засобів факсимільного зв’язку);

- документи, що передаються електронною поштою у сканованій формі без електронного цифрового підпису (із зазначенням у реєстраційних формах електронної адреси відправника та адресата).

Служба діловодства централізовано здійснює реєстрацію актів органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручень вищих посадових осіб, запитів, звернень, а також кореспонденції Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, документів, що надійшли на розгляд керівника установи та його заступників, розпорядчих документів, листів за підписом керівника та його заступників, протоколів і рішень колегіальних органів.

Інші документи, що стосуються напрямів діяльності структурних підрозділів установи, можуть реєструватися в цих структурних підрозділах.

Не підлягають реєстрації службою діловодства документи, зазначені у додатку 4 до цих Правил [46].

Місце реєстрації окремих груп документів (накази (розпорядження) з кадрових питань (особового складу), договори, звіти, прейскуранти тощо) визначається в інструкції з діловодства установи.

Під час реєстрації документу надається умовне цифрове (літерно-цифрове) позначення - реєстраційний індекс. Елементами реєстраційного індексу є порядковий номер документа у межах групи документів, що реєструються, який доповнюється індексами, що застосовуються в установі, зокрема індексами за номенклатурою справ, структурного підрозділу, кореспондентів, посадових осіб, які розглядають або підписують документ, виконавців, питань діяльності яких стосується документ, тощо.

Для вхідних документів реєстраційний індекс складається з порядкового номера та індексу за номенклатурою справ або іншого індексу, що застосовується в установі, наприклад: 123/01-12, де 123 - порядковий номер,  01-12 - індекс справи за номенклатурою.

У вихідного документа реєстраційний індекс може розміщуватись у зворотній послідовності - індекс за номенклатурою справ (у разі потреби може зазначатися також інший індекс, що застосовується в установі) та порядковий номер, наприклад: 02-10/457, де 02-10 - індекс справи за номенклатурою, 457 - порядковий номер.

З метою розрізнення груп документів до реєстраційного індексу додається відмітка, яка складається з літер, наприклад: 820/03-15 ДСК, де ДСК застосовується для позначення документів з грифом «Для службового користування» [54].

Якщо документ підготовлено двома чи більше установами, реєстраційний індекс включає індекси кожної з цих установ, які проставляються через правобічну похилу риску в послідовності, в якій документ підписано його авторами, наприклад: 51/82 - для спільних розпорядчих документів або 03-11/750/02-04/248 - для спільних листів.

Реєстраційний індекс розпорядчих документів та деяких внутрішніх документів (акти, протоколи, договори тощо) складається з порядкового номера у межах року. З метою розрізнення груп наказів (розпоряджень) з кадрових питань (особового складу) кожного виду до порядкового номера може додаватися літерний індекс. Система таких  індексів розробляється установою.

Місце розташування реєстраційного індексу на документі залежить від виду бланка та виду документа.

У разі застосування автоматизованої системи реєстрації документів може використовуватися штрих-код. Для вихідних документів штрих-код включає реєстраційний індекс і дату документа та розташовується у межах, зазначених у ДСТУ 4163-2003 для реквізитів бланка, а саме: з кутовим розташуванням реквізитів - 73 мм від початку першого реквізиту, з поздовжнім - 77 мм.

В установах може застосовуватись одна з трьох форм реєстрації документів - журнальна, карткова та автоматизована (з використанням спеціальних комп’ютерних програм).

Журнальну форму реєстрації документів доцільно використовувати лише в установах з обсягом документообігу до 600 документів на рік, використовуючи форми журналів, наведені в додатках до цих Правил.

Карткова форма реєстрації документів передбачає заповнення реєстраційно-контрольних карток, з яких формуються довідкові і контрольні картотеки.

Кількість примірників карток визначається установою і залежить від рівня централізації організації діловодства, кількості виконавців документа та кількості картотек в установі.

Як правило, роздруковуються три примірники карток: два - розміщуються в довідковій і контрольній картотеках, один - передається виконавцю разом із документом.

Картки виготовляються на щільному папері формату А5 (210 х 148 мм) або А6 (105 х 148 мм).

У разі впровадження автоматизованої форми реєстрації документів формується банк реєстраційних даних в електронній формі, а за наявності локальної мережі - центральний банк реєстраційних даних для використання працівниками інформації про всі документи і місце їх розташування.

У разі застосування карткової або автоматизованої форми реєстрації всіх категорій документів (вхідних, вихідних, внутрішніх) оформлюється реєстраційно-контрольна картка, форму якої наведено в додатку[http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15/paran1429 - n1429](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15/paran1429#n1429) 8 до цих Правил, із зазначенням обов’язкових реквізитів, що наведені в додатку 9 до цих Правил [46].

Перелік обов’язкових реквізитів реєстраційно-контрольної картки може бути доповнений іншими реквізитами. Порядок розміщення реквізитів у реєстраційно-контрольній картці може визначатися установою.

Зареєстровані документи передаються на розгляд керівництва установи в день їх надходження або наступного робочого дня у разі надходження документів у неробочий час.Телеграми, телефонограми та інші термінові документи передаються негайно.

Керівнику установи відразу після реєстрації передаються акти органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручення вищих посадових осіб, запити, звернення, а також кореспонденція Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, кореспонденція, що надходить від установ вищого рівня.

3. Документи, розглянуті керівництвом установи, повертаються з резолюцією щодо їх виконання в службу діловодства, яка здійснює передачу документів на виконання.

Документ, виконання якого доручено кільком структурним підрозділам, може бути переданий виконавцям у порядку визначення їх у резолюції або одночасно у вигляді копій з передачею оригіналу головному виконавцю, визначеному в резолюції першим. У разі впровадження електронного документообігу співвиконавці отримують документ в електронній формі.

Факт передачі документів виконавцям фіксується шляхом проставлення відповідної відмітки в реєстраційній формі із зазначенням інформації про виконавців, яким передано оригінал документа та його копії.

Передача документа з одного структурного підрозділу до іншого здійснюється через службу діловодства, яка проставляє відповідні відмітки у реєстраційних формах. Документи, виконання яких перебуває на контролі, передаються до інших структурних підрозділів або іншим виконавцям тільки з повідомленням про це службі контролю.

Передача документів у межах структурного підрозділу здійснюється через особу, відповідальну за діловодство в структурному підрозділі (секретаря).

За виконання документа відповідають особи, зазначені у розпорядчому документі, резолюції керівника установи, та працівники, яким безпосередньо доручено виконання.

Головний виконавець організовує роботу співвиконавців, зокрема визначає строки подання ними пропозицій, порядок підготовки, погодження проекту документа.

Співвиконавці відповідають за підготовку на належному рівні та своєчасне подання головному виконавцю пропозицій. У разі несвоєчасного подання пропозицій співвиконавцями головний виконавець інформує про це керівника, який надав доручення.

Виконання документа передбачає збирання та опрацювання необхідної інформації, підготовку проекту відповіді на документ чи нового документа, його оформлення, узгодження, подання для підписання (затвердження) керівникові установи, у деяких випадках - керівникові структурного підрозділу, а також у разі потреби - підготовку для пересилання адресату.

Працівник, відповідальний за виконання документа, у разі відпустки, відрядження, звільнення зобов’язаний передати іншому працівникові за погодженням зі своїм безпосереднім керівником усі невиконані документи та поінформувати службу контролю про передачу документів, виконання яких перебуває на контролі, іншому виконавцеві.

Організація контролю за виконанням документів

Контроль за виконанням документів здійснюється з метою забезпечення своєчасного та належного їх виконання [54].

Обов’язково контролюється виконання завдань, передбачених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та дорученнях вищих посадових осіб, надання відповідей на запити, звернення, а також на кореспонденцію Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, розпорядчі документи та доручення керівництва установи, рішення колегіального органу установи, запити на публічну інформацію.

Організацію контролю за виконанням завдань, визначених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та дорученнях вищих посадових осіб, здійснює перший заступник або заступник керівника установи відповідно до розподілу функціональних обов’язків.

Безпосередній контроль за виконанням документів покладається на службу діловодства або службу контролю - спеціальний підрозділ або посадову особу, відповідальну за здійснення контролю [54].

У структурних підрозділах безпосередній контроль за виконанням документів здійснює особа, відповідальна за діловодство.

Типові строки виконання документів встановлюються нормативно-правовими актами, а індивідуальні - розпорядчим документом установи або резолюцією керівника (структурного підрозділу).

Строки виконання внутрішніх документів обчислюються в календарних днях, починаючи з дати підписання (реєстрації), а вхідних - з дати надходження (реєстрації) [26].

Якщо останній день строку виконання документа припадає на неробочий день, останнім днем строку виконання документа вважається перший робочий день після неробочого дня.

Документ, в якому не зазначено строк виконання, повинен бути виконаний не пізніше ніж за 30 календарних днів з моменту його реєстрації в установі, до якої надійшов документ.

Завдання, визначене у службовому документі, виконується у встановлений строк.

Якщо завдання потребує термінового виконання, обов’язково зазначається конкретний кінцевий строк виконання.

Співвиконавці зобов’язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного для виконання доручення, завдання.

Індивідуальний строк виконання документа може бути змінений лише за вказівкою посадової особи, яка його встановила, а у разі її відсутності - посадової особи, яка її заміщає.

У разі потреби строк виконання документа може бути продовжено за обґрунтованим проханням виконавця, яке подається не пізніше ніж за три робочих дні до закінчення встановленого строку, а щодо документа, в якому не зазначено строк, - до закінчення тридцятиденного строку від дати його реєстрації.

У разі зміни строків виконання проставляються новий строк, дата і підпис. Відповідні зміни вносяться до реєстраційно-контрольної картки або банку реєстраційних даних [46].

Взяття документа на контроль здійснюється на підставі резолюції керівника установи або його заступників.

Контроль за виконанням документів включає взяття документів на контроль, визначення форм і методів контролю, перевірку ходу своєчасного доведення документів до виконавців, контроль за станом виконання, зняття документів з контролю, направлення виконаного документа до справи, облік, узагальнення та аналіз результатів виконання документів, інформування керівництва про хід та результати їх виконання.

Контроль за виконанням документів здійснюється за допомогою реєстраційно-контрольної картки або автоматизованої інформаційної системи (бази даних).

Реєстраційно-контрольні картки документів, що перебувають на контролі, групуються в картотеці за строками виконання документів виконавцями або кореспондентами, групами документів (накази керівника, доручення вищих органів влади, рішення колегії тощо).

З других примірників реєстраційно-контрольної картки формуються контрольні картотеки в структурних підрозділах.

На один контрольований документ може бути заведено кілька реєстраційно-контрольних карток, кількість яких визначається залежно від кількості виконавців або строків виконання окремих завдань, зазначених у документі [26].

У разі якщо визначено кілька виконавців, але відповідальність покладається на одного з них, реєстраційно-контрольна картка складається тільки на відповідального виконавця.

Дані про хід виконання документа, одержані шляхом запиту по телефону або під час перевірки роботи структурного підрозділу - виконавця, вносяться до реєстраційно-контрольної картки у графу «Контрольні відмітки». При цьому попередні записи не закреслюються.

Автоматизований контроль за виконанням документів здійснюється за допомогою спеціальних комп’ютерних програм або є складовою системи автоматизації діловодства чи системи електронного документообігу.

Контроль за ходом виконання документів здійснюється на всіх етапах проходження документа до закінчення строку його виконання (попереджувальний контроль за допомогою нагадувань) у порядку,визначеному інструкцією з діловодства установи.

Після виконання документ знімається з контролю. Документи вважаються виконаними і знімаються з контролю після виконання завдань, запитів, повідомлення про результати заінтересованим установам і особам або після іншого підтвердження виконання.

Зняти документ з контролю може тільки керівник установи, його заступники, які встановили контрольний строк у резолюції, або за їх дорученням служба діловодства (служба контролю). Документи з типовими строками виконання знімаються з контролю за рішенням служби діловодства (служби контролю) [46].

Дані про виконання документа і зняття його з контролю вносяться до реєстраційно-контрольної картки.

Днем виконання завдань, визначених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим і дорученнях вищих посадових осіб, та виконання запитів, звернень, а також кореспонденції Верховної Ради України вважається день реєстрації в установі вихідних документів про виконання завдань.

Виконані документи подаються на підпис керівництва не менш як за один день до закінчення строку їх виконання з метою залишення  певного часу на їх доопрацювання за рішенням керівництва.

Строки подання документів, що перебувають на контролі, на підпис керівництву встановлюються в інструкції з діловодства установи.

Інформація про результати виконання взятих на контроль документів узагальнюється станом на перше число кожного місяця і подається керівництву установи у вигляді зведень про виконання документів за визначеною в установі формою.

Автоматизований контроль за виконанням документів передбачає автоматичне формування відомостей про їх виконання.

Інформаційно-довідкова робота з документами полягає в пошуку необхідних документів з використанням реєстраційно-контрольних карток або автоматизованих банків реєстраційних даних.

У разі використання карткової форми реєстрації документів друкується необхідна кількість реєстраційно-контрольних карток, з яких складаються самостійні картотеки.

Кількість картотек в установі визначається з урахуванням рівня централізації реєстраційних і пошукових операцій, а також конкретних умов діяльності установи.

Для підвищення ефективності роботи пошукової системи службою діловодства розробляються класифікаційні довідники (видів документів, кореспондентів, виконавців тощо).

У разі запровадження системи автоматизації діловодства або системи електронного документообігу пошук конкретного документа здійснюється за реквізитами (заголовок, назва виду документа, дата прийняття, номер документа, автор документа тощо) або за контекстом (ключове слово або фраза). Пошуковий запит може мати будь-яку комбінацію реквізитів.

Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів

Вихідні документи надсилаються адресатам з використанням засобів поштового зв’язку, електрозв’язку, а також доставляються кур’єрською, фельд’єгерською службами.

Опрацювання документів для відправлення поштовим зв’язком здійснюється службою діловодства установи відповідно до Правил надання послуг поштового зв’язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05 березня 2009 року № 270 (із змінами) [46].

З використанням засобів електрозв’язку служба діловодства здійснює передачу телеграм, факсограм, телефонограм, електронних документів із застосуванням електронного цифрового підпису та документів у сканованій формі без електронного цифрового підпису.

У разі надсилання факсограм і документів у сканованій формі без електронного цифрового підпису необхідно надіслати також оригінал документа в паперовій формі.

Види документів, інформація з яких передається каналами електрозв’язку, а також необхідність і порядок надсилання адресатові їх оригіналу в паперовій формі визначаються інструкцією з діловодства установи з урахуванням наявних в установі технічних і програмних засобів.

Інформаційні, телекомунікаційні та інформаційно-телекомунікаційні системи повинні забезпечувати захист від несанкціонованих дій, які можуть призвести до випадкових або умисних змін чи знищення інформації.

Вихідні документи опрацьовуються і надсилаються централізовано в день їх надходження від структурних підрозділів - виконавців або не пізніше наступного робочого дня.

Не допускається надсилання або передача документів без їх реєстрації у службі діловодства.

Під час приймання від виконавців вихідних документів працівники служби діловодства зобов’язані перевірити:

- правильність оформлення документа (склад і розміщення в ньому всіх

реквізитів);

- наявність і правильність зазначення адреси;

- наявність на документі відмітки про додатки;

- наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках до нього;

- наявність віз на копії вихідного документа, що залишається у справах установи;

- наявність і повноту додатків;

- відповідність кількості примірників кількості адресатів.

Документи, що надсилаються одночасно одному і тому самому адресатові, вкладаються в один конверт (упакування). На конверті зазначається адреса, за необхідності проставляються реєстраційні індекси всіх документів, які містяться у конверті.

Документи, що доставляються фельд’єгерською службою, передаються адресатам під підпис у відповідній книзі.

Досилання або заміна розісланого раніше документа здійснюється за вказівкою посадової особи, яка підписала документ, або керівника служби діловодства.

Структурні підрозділи та окремі виконавці зобов’язані передавати вихідні документи та інші поштові відправлення до служби діловодства у години, встановлені для цього інструкцією з діловодства установи.

Сучасний ринок систем автоматизації діловодства й електронного документообігу відрізняється диверсифікацією комп’ютерних програм, які враховують специфіку ведення вітчизняного діловодства, серед яких є такі: «ДокПроф», «InterDoc», «eDocLib 2.0», «Діло», «[Атлас ДОК](http://www.atlas.kiev.ua/ukr/asedo.html)», «ЄВФРАТ-Документообіг» та ін. Усі програми спрямовано на оптимізацію документообігу в сучасних службах діловодства.

Так, система «ДокПроф» уже функціонує в багатьох установах країни. Її призначено для автоматизації процесів діловодства в державних установах будь-якого рівня, вона дає можливість об’єднати розрізнені потоки документів територіально відокремлених установ в єдину систему. Робота підприємств підтримується в режимах on- і off-line.Система забезпечує гнучке управління документами за допомогою як визначення динамічних маршрутів відпрацьовування документів, так і вільного розсилання. Це дає можливість налагодити її під вже існуючу технологію роботи з документами і скоротити час упровадження. Система «ДокПроф» складається з трьох функціональних підсистем: структури, допуску, клієнта. Підсистема «Структура» дає можливість централізовано управляти системою в цілому завдяки можливостям щодо встановлення організаційно-штатної структури, порядку взаємодії й логічного розміщення підрозділів у системі, веденню централізованого списку користувачів системи. Підсистема «Допуск» є відповідальною за управління локальними підрозділами. У ній формується реєстр журналів і документів, характерних для даного підрозділу, розмежуються правила взаємодії посадових осіб і порядок допуску до журналів і документів. Підсистема «Клієнт» дає можливість організовувати роботу користувачів у системі відповідно до заданих правил.

Іншою розповсюдженою системою електронного документообігу є система «InterDoc», що є автоматичною комп’ютерною технологією реєстрації й моніторингу вхідних і вихідних документів, яка здійснює:

-забезпечення електронного обліку виконавчої діяльності й документообігу;

- виконання статистичного оброблення накопичуваної інформації;

- підтримку технології клієнт–сервер у середовищі Microsoft Windows;

- розподілення доступу користувачів з правами адміністрування;

- підтримання одночасної роботи не менш ніж 500 користувачів;

- розширений пошук інформації;

- інтеграцію з телефоном, Інтернет та електронною поштою;

- гнучку систему генерації статистичної й звітної документації;

- систему архівування, відновлювання й резервного копіювання.

Усі зазначені й розглянуті вище програми спрямовані на автоматизацію робіт з документами відповідно як до вимог традиційного діловодства, так і до сучасних тенденцій управління за різними технологіями, наприклад за технологією workflow у програмі «ЄВФРАТ-Документообіг», яку призначено для автоматизації документообігу в різних службах діловодства органів державної влади, наукових і освітніх установ, промислових підприємств та ін.

Перспективою поступової автоматизації документообігу в різноманітних сучасних службах діловодства є створення інтегрованої системи електронного документообігу (ІСЕД), яка спрямована на забезпечення руху документів, скорочення терміну підготовки й прийняття рішень в управлінській сфері в контексті виконання концепції «Електронний уряд».

Вивчення даної проблеми здійснюється українськими вченими-політологами, правознавцями та фахівцями з державного управління вже десять років поспіль. Остання постала на порядку денному вітчизняної науки у той час коли вже більшість розвинутих країн світу широко впроваджували у свою управлінську практику інформаційні ресурси й мережі. При всьому названа проблематика так і не стала об’єктом всебічного комплексного дослідження, оскільки лише в окремих, поодиноких працях фахівці намагаються хоч якось науково наблизитися до дослідження основних аспектів інформаційного забезпечення органів державної влади та впровадження системи електронного урядування з метою більш тісного взаємозв’язку влади і суспільства. Такий стан речей пояснюється тим, що дана проблема, як було вже відзначено, постала в українській науці та практичній діяльності порівняно недавно. Тому актуальність та необхідність подальших досліджень у цьому напрямі є беззаперечною.

Серед низки різнопланових досліджень інформаційного забезпечення органів держвлади та електронного урядування, передусім варто виділити розвідки монографічного характеру. Таким прикладом може бути праця

О. Голобуцького та О. Шевчука, котра практично збігається з назвою проблематики, що розглядається. Автори праці чітко визначили понятійний апарат, а також презентують власне трактування та аналіз таких термінів як «електронний уряд», «електронне урядування», «електронна демократія», «цифрова демократія», «цифровий підпис» тощо. Наукової ваги роботі додає концепція її структури, оскільки дослідники репрезентують електронне урядування у двох рівнозначних площинах, а саме: його місце у забезпеченні й здійсненні державного управління (електронного державного менеджменту) та його обслуговуючу роль в житті кожного громадянина. Розглядаючи проблему, автори доводять невід’ємне значення електронного урядування у формуванні інформаційного суспільства. Крім того, у розвідці окремо виділено приклади та практичні рекомендації щодо впровадження системи електронного урядування, а також окреслено завдання та перспективи її вдосконалення.

Проблема доступу до інформації широкого суспільного загалу розглядається у книзі М. Демкова та М. Фігеля. Автори торкаються питань правового забезпечення інформаційної безпеки при впровадженні системи електронного уряду в Україні та розробляють власну концепцію електронного урядування.

Своє бачення концепції електронного уряду розкриває у одній із публікацій Ю. Ведяшкін. Останній намагається довести необхідність введення системи електронного уряду в Україні, оскільки це питання на його думку як ніколи на часі. Щодо проблем впровадження системи електронного урядування та неготовність суспільства до використання останньої висловився у своїй праці І. Клименко. Низка наукових публікацій стосується проблем інформаційного забезпечення органів державної влади різних рівнів, зокрема стаття Г. Гажієнка [7] , В. Кириченка, розвідки В. Горового тощо. Роль інформаційної політики у забезпечення економічного розвитку держави та питання комунікаційної безпеки розкривають статті О. Сосніна [51]. Окремо варто виділити правовий аспект електронного забезпечення органів державної влади та суспільства, який досить повно репрезентований у працях В. Цимбалюка та В. Швеця. Тут здебільшого йдеться про концепцію формування інформаційного законодавства України та специфіку інформаційного права як порівняно молодої галузі юридичної науки, при цьому питанню інформаційного забезпечення владних структур приділено значно менше уваги.

Таким чином, короткий огляд наукових праць дає підставу говорити про фрагментарність дослідження даної проблеми, оскільки лише незначна їх кількість більш менш повно та комплексно розкривають сутність інформаційного забезпечення органів державної влади та побудову вітчизняної системи електронного урядування.

Виходячи з цього можна визначити наступні завдання:

- з’ясувати та розкрити стан інформаційного забезпечення вищих органів державної влади;

- розглянути спроби впровадження системи інформаційного та інформаційно-аналітичного забезпечення вищих органів державної влади;

- довести необхідність впровадження системи електронного урядування в Україні;

- визначити переваги, недоліки та перспективи систем електронного уряду та електронного урядування.

Передусім варто відзначити, що ефективність управлінської діяльності будь-якого органу державної влади залежить від рівня його кумунікативності та інформаційного забезпечення. У зв’язку з цим для оптимізації вирішення проблемних ситуацій, які виникають під час управлінської діяльності, керівникові потрібно володіти значним обсягом інформації про стан справ у країні та світі [7, с. 407]. Тому ще у 1998 р. з метою координації діяльності різних органів та гілок влади в Україні була прийнята «Національна програма інформатизації», котра включала чітку постановку завдань щодо реалізації концепції створення сучасної інформаційної інфраструктури України.

В Україні з метою підвищення ефективності роботи владних структур розпочато створення універсальної інформаційної системи безперервного отримання, аналізу й поширення інформації стосовно політичного, економічного та соціального життя держави. Остання отримала назву системи інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади (СІАЗ).

У цілому концепція створення інтегрованої інформаційно-аналітичної системи передбачає кілька етапів: створення загального інформаційного середовища для взаємного спілкування державних органів: введення електронного документообігу: створення міжвідомчих електронних інформаційних ресурсів: постанова і вирішення аналітичних завдань. Так чи інакше, робота інформаційно-аналітичної системи має спрямовуватися на задоволення всіх запитів державних органів у контексті надання останнім необхідної інформації для прийняття і ухвалення рішень [51]. На думку ряду фахівців саме інформаційне забезпечення всіх рівнів державного управління визначає сприйняття громадськістю тих чи інших дій влади, рівень координації діяльності центральних і місцевих її органів та адекватність рішень, які приймаються [26, с. 234].

Впровадження СІАЗ потребує вивчення та використання зарубіжного досвіду, оскільки така система створюється в Україні фактично з нуля. Труднощів у створені цієї системи додає відсутність у державі належної інформаційної інфраструктури та несприятлива економічна ситуація в умовах світової фінансової кризи. Серед відомчих установ, котрі б змогли взяти на себе відповідальність за створення підрозділів СІАЗ є крупні бібліотеки та науково-технічні й інформаційні центри у яких акумулюються документи стосовно всіх сфер діяльності держави. Такі установи повинні перетворитися на центри інформаційно-аналітичного забезпечення органів держвлади всіх рівнів. Саме тому у якості пілотного проекту базовою установою для забезпечення потрібною інформацією владних структур було обрано Національну бібліотеку України ім. В.І. Вернадського (НБУВ) як головний науково-інформаційний центр держави . З ініціативи її директора академіка НАН О. Онищенка у 1992 р. було створено спеціальний підрозділ, орієнтований на співробітництво з органами державної влади України. Цей підрозділ після відповідної постанови Президії НАН України від 14 грудня 1995 р. отримав назву служби інформаційно-аналітичного забезпечення (СІАЗ) та остаточно оформив свою роботу. Для налагодження співробітництва СІАЗ з інформаційними підрозділами Верховної Ради і Кабінету Міністрів України 12 грудня 2005 р. між НАН України та Президією ВР було укладено спеціальний договір.

Головним завданням служби було введення в суспільний обіг через управлінську сферу найбільш необхідних науково-інформаційних матеріалів НБУВ.

Серед основних складових діяльності СІАЗ варто визначити:

- аналіз політичних, соціально-економічних процесів під час ринкових перетворень в Україні:

- аналіз ставлення до громадського життя в Україні державних структур, громадської думки країн СНД та далекого зарубіжжя:

- вивчення державотворчого, законотворчого процесів у зарубіжних країнах і зіставлення їх із законотворчою практикою в Україні;

- узагальнення досвіду роботи інформаційно-аналітичних структур щодо введення в обіг інформації з метою покращення ефективності діяльності органів державної влади [26].

Необхідність створення такого підрозділу була викликана потребою аналізу досвіду країн з розвинутою демократією та ринковою системою господарювання. Робота СІАЗ здійснюється шляхом добору та аналізу необхідної інформації з подальшою її презентацією як для владних структур так і широкому загалові. На основі періодичних видань СІАЗ готує щоденні анотовані матеріали, орієнтовані на представників влади, огляди ЗМІ. аналітику, що відображає актуальні події в житті України. Такі зведення публікуються у спеціальному бюлетні реферативних матеріалів «Україна: події, факти, коментарі», вихід якого було започатковано у 2001 р. Водночас з метою надання допомоги, підрозділ займається підготовкою аналітичних матеріалів на замовлення щодо важливих питань економічного й політичного розвитку за кордоном, проводить порівняльний аналіз законодавчих актів різних країн із відповідними проектами законодавчих актів України. Значним досягненням

СІАЗ є сприяння становленню української держави на міжнародній арені у контексті зміцнення взаємозв’язків з євроатлантичними структурами, зокрема допомога вищим органам влади у підготовці довідкових матеріалів для забезпечення роботи делегацій у різних країнах. За період своєї діяльності СІАЗ надала допомогу українським делегаціям під час візитів до Південної Кореї, Туреччини, Франції, Македонії, Греції, Швеції тощо. Також дана служба сприяла налагодженню зв’язків органів державної влади з країнами ГУАМ у плані співробітництва з їх інформаційними структурами шляхом обміну найбільш важливою інформації про перебіг подій у державі. Останнім часом активізувалася співпраця СІАЗ із підрозділами МЗС України, спрямована на інформаційне забезпечення низки українських посольств за кордоном. Водночас служба надає допомогу вищим владними структурам у правових консультаціях у відповідності до звернень громадян [26].

Разом з тим, одним із провідних напрямів діяльності СІАЗ є вивчення ситуації в регіонах шляхом аналізу регіональної преси. У зв’язку з цим службою започатковано видання «Вісті з регіонів». Значним попитом у представників законодавчої і виконавчої влади користуються аналітичні матеріали стосовно демократичних перетворень в українському суспільстві, його політичної структуризації, формування виборчих механізмів тощо. Також СІАЗ активно займається аналізом та висвітленням економічної проблематики узагальнюючи погляди експертів з питань функціонування енергетичної галузі, банківської системи, розв’язання важливих економічних проблем, розвитку міжнародного економічного співробітництва. Тривалий час працівники СІАЗ займалися відстеженням в країні процесу впровадження податкового кодексу. Значним досягнення служби є активна розробка і використання електронних інформаційних технологій. Втілення в життя цього задуму здійснено шляхом підготовки електронних періодичних видань з подальшим розміщуванням їх на сайтах органів держвлади. Все це зрештою дозволило прискорити опрацювання значних обсягів інформації, розширити географію використання джерел інформації, прискорити доставку замовникам інформаційно-аналітичної продукції. У зв’язку із запитом часу розширилася тематика аналітичних матеріалів, серед нових періодичних видань служби слід виділити «Політичні партії і громадські об’єднання», «Політичні технологи і технології», «Відгук про діяльність владних структур», «Резонанс», «Шляхи реформування української науки» та ін. Завдяки своєму високому професіоналізму служба постійно включається у вирішення масштабних інформаційних завдань загальнодержавного значення та аналізу урядових програм, а також самостійно виконує планові науково-дослідні теми на кшталт «Інформаційно-аналітичного забезпечення органів державної влади з вивчення соціально-політичної та економічної ситуації в регіонах України» [26].

При цьому значним недоліком у роботі подібних систем є неузгодженість діяльності інформаційних центрів, що зрештою призводить до розпорошення інформаційних ресурсів, фрагментарності інформації [26, с. 234]. Також досить часто зарубіжні кредити взяті на розвиток інформаційного забезпечення владних структур витрачаються не за призначенням, здебільшого на закупівлю комп’ютерної техніки, старіння якої відбувається досить швидко [26, с. 236]. Водночас одним із основних недоліків роботи інформаційно-аналітичних систем є відсутність загальноприйнятої методології їх функціонування. що часто призводить до втрати часу у прийнятті управлінських рішень. Останнє пов’язано зі значними обсягами інформації, з якими доводиться працювати. З метою уникнення негараздів експерти пропонують подальший розвиток аналітичних, ситуаційних та інших центрів, котрі б зосередилися на споживанні, а не на створенні інформації. Вирішення подібних проблем має також відбуватися шляхом зміцнення кадрового та матеріального потенціалу СІАЗ. Створення «мозкових центрів» та залучення до опрацювання значних обсягів інформації різних за спеціалізацією інформаційних підрозділів та установ.

Інформаційне забезпечення, дійсно, є невід’ємною складовою управлінського процесу. Однак, дефініція «інформаційне забезпечення» не має остаточного варіанту свого наповнення. Існують різні точки зору науковців (Р. А. Калюжного, В. О. Шамрая, Л. В. Балабанова, С. М. Петренко) щодо визначення поняття. На наш погляд, інформаційне забезпечення - це процес, в результаті якого утворюється інформація, необхідна для прийняття управлінських рішень, що зумовлює ефективну діяльність державної установи.

 Інформаційне забезпечення, як доволі складний процес, передбачає дотримання низки принципів, за яких відбувається інформатизація суспільства.

Інформаційне забезпечення, як доволі складний процес, передбачає дотримання низки принципів, за яких відбувається інформатизація суспільства.

 Отож, можна виділити кілька основних етапів (циклів) щодо інформаційного забезпечення: дослідження – підготовка – використання інформації. Також виявляється можливим окреслення стадій утворення управлінського рішення: стадія підготовки рішення керівника - аналіз варіантів дерева представленої мети – ліквідація проблемної ситуації. Останній етап – найвідповідальніший.

Кожен цикл має свої особливості проведення і етапи різняться за характером і кожного залежить якість роботи системи.

До появи перших трьох етапів повинна бути повна бути повна інформація.

Загальна картина етапів інформаційного забезпечення виглядає так:

- етап аналізу проблемної ситуації;

- етап прогнозування дослідження;

- ціле покладання (ціле визначення);

- технічно-економічного визначення цілей розвитку виробничої системи – завершення стадія підготовки рішення керівника;

- аналіз варіантів дерева поставленої мети;

- отримання методичної і фактографічної інформації для досягнення мети;

- етап розробки документів;

- етап доробки, узгодження та затвердження документів;

- етап налаштування виробничої системи;

- етап затвердження документів – завершення стадія розробки управлінського рішення;

- етап ліквідації проблемної ситуації – найвідповідальніший етап (зміни показників виробничої сфери, визначення перших ознак розбіжностей у роботі і тенденцій змін у навколишньому середовищі).

Таким чином, чим вища відповідність отриманої інформації інформаційній потребі користувача, тим оперативніше буде працювати система управління.

07.03.2018 року набули чинності документи, які регулюють питання

документування в установах — [Типова інструкцію з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18);

[Типова інструкцію з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran593#n593); [Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran1251#n1251).

Пріоритетними з яких є: дотримання законодавчих прав та свобод кожного громадянина, відкритість та доступність інформації та гарантія інформаційної безпеки.

Безсумнівно, державна політика в сфері інформатизації повинна спрямовуватись на ефективний результат для якісного інформаційного забезпечення органів державної влади. Доведено, що своєчасне та повноцінне інформаційне забезпечення є неможливим без належної нормативно-правової бази. Попри значну кількість нормативно-правових актів, що регламентують інформатизацію державних органів, актуальною проблемою залишається інформатизацію державних органів, актуальною проблемою залишається створення єдиного Інформаційного кодексу.

Зрештою, не менш важливим елементом інформаційного забезпечення органів державної влади, в умовах сьогодення, є новітні інформаційні технології. Інновації в державній службі допомагають зробити діяльність службовців більш прозорою та відкритою для громадян, що в свою чергу, підвищує рівень довіри до влади й зумовлює можливість відмовитись від застарілих елементів бюрократизації.

Таким чином, повноцінне функціонування органів державної влади сьогодні є неможливим без належного їх інформаційного забезпечення. У зв’язку з цим законодавчо вирішено було створити систему інформаційно-аналітичного забезпечення (СІАЗ). Основним завданням цієї системи є надання владним структурам найбільш необхідної інформації для оптимізації прийняття управлінських рішень. Задля полегшення діалогу влади з суспільством, поглиблення демократичних процесів, а також підвищення ефективності діяльності владних структур, постала необхідність прискореного створення системи Е-уряду та Е-урядування. Останнє є одним із вирішальних кроків до побудови демократичної держави та інформаційного суспільства у класичному розумінні цього слова.

**Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ТА НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ ЯК СПОЖИВАЧІВ ІНФОРМАЦІЇ В ГУ ДЕРЖПРОСПОЖИВСЛУЖБИ**

**2.1. Довідково-інформаційне обслуговування в режимі «запит – відповідь»**

Згідно з Законом України «Про доступ до публічної інформації» запит на інформацію може бути поданий на поштову адресу і на електронну адресу, по факсу і по телефону [18].

Згідно з Н[аказом Міністерства аграрної політики та продовольства від 14.02.2018 року № 71 «Про затвердження Порядку складання, подання та опрацювання запитів на публічну інформацію, розпорядником якої є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, та форм для подання таких запитів», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 02 березня 2018 року за № 261/31713 існує](http://www.consumer.gov.ua/Pictures/Files/Editor/document/%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B0%20%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F/%D0%9D%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%B7%2071.pdf) є [порядок складання, подання та опрацювання запитів на публічну інформацію, розпорядником якої є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів [18].](http://www.consumer.gov.ua/Pictures/Files/Editor/document/%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B0%20%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F/%D0%9F%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%8E%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%82%D1%96%D0%B2%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%96%D1%87%D0%BD%D1%83%20%D1%96%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8E.docx)

Як зазначається у Законі України, а саме у ст. 19, що запит на інформацію — це прохання особи до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні [18]. Запитувач має право звернутися до розпорядника інформації із запитом на інформацію незалежно від того, стосується ця інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту. Запит на інформацію може бути індивідуальним або колективним. Запити можуть подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача. Письмовий запит подається в довільній формі.

Запит на інформацію має містити:

1) ім'я (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є;

2) загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо;

3) підпис і дату за умови подання запиту в письмовій формі.

 З метою спрощення процедури оформлення письмових запитів на інформацію особа може подавати запит шляхом заповнення відповідних форм запитів на інформацію, які можна отримати в розпорядника інформації та на офіційному веб-сайті відповідного розпорядника. Зазначені форми мають містити стислу інструкцію щодо процедури подання запиту на інформацію, її отримання тощо.

Як це зазначається у частині сьомій статті 19 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 319-VIII від 09.04.2015](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/319-19/paran40#n40)) [18], у разі якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може подати письмовий запит, його має оформити відповідальна особа з питань доступу до публічної інформації, обов'язково зазначивши в запиті своє ім'я, контактний телефон, та надати копію запиту особі, яка його подала.

У Законі України [18] позначається строки розгляду запитів на інформацію Розпорядник інформації має надати відповідь на запит на інформацію не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. У разі якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян, відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання запиту. Клопотання про термінове опрацювання запиту має бути обґрунтованим.

У разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, розпорядник інформації може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту [18].

Інформація на запит надається безкоштовно. У разі якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як 10 сторінок, запитувач зобов'язаний відшкодувати фактичні витрати на копіювання та друк. Розмір фактичних витрат визначається відповідним розпорядником на копіювання та друк в межах граничних норм, встановлених Кабінетом Міністрів України. У разі якщо розпорядник інформації не встановив розміру плати за копіювання або друк, інформація надається безкоштовно.

При наданні особі інформації про себе та інформації, що становить суспільний інтерес, плата за копіювання та друк не стягується [18].

За Законом України розпорядник інформації має право відмовити в задоволенні запиту в таких випадках [18]:

1) розпорядник інформації не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;

2) інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом відповідно до [частини другої статті 6](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#n40) цього Закону;

3) особа, яка подала запит на інформацію, не оплатила передбачені [статтею 21](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#n175) цього Закону фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком;

4) не дотримано вимог до запиту на інформацію, передбачених [частиною п'ятою статті 19](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#n164) цього Закону.

Відповідь розпорядника інформації про те, що інформація може бути одержана запитувачем із загальнодоступних джерел, або відповідь не по суті запиту вважається неправомірною відмовою в наданні інформації. Розпорядник інформації, який не володіє запитуваною інформацією, але якому за статусом або характером діяльності відомо або має бути відомо, хто нею володіє, зобов'язаний направити цей запит належному розпоряднику з одночасним повідомленням про це запитувача. У такому разі відлік строку розгляду запиту на інформацію починається з дня отримання запиту належним розпорядником.

У відмові в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено:

1) прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, відповідальної за розгляд запиту розпорядником інформації;

2) дату відмови;

3) мотивовану підставу відмови;

4) порядок оскарження відмови;

5) підпис.

Відмова в задоволенні запиту на інформацію надається в письмовій формі [18].

Відстрочка в задоволенні запиту на інформацію допускається в разі, якщо запитувана інформація не може бути надана для ознайомлення в передбачені цим Законом строки у разі настання обставин непереборної сили. Рішення про відстрочку доводиться до відома запитувача у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

У рішенні про відстрочку в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено:

1) прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, відповідальної за розгляд запиту розпорядником інформації;

2) дату надсилання або вручення повідомлення про відстрочку;

3) причини, у зв'язку з якими запит на інформацію не може бути задоволений у встановлений цим Законом строк;

4) строк, у який буде задоволено запит;

5) підпис.

Таким чином, у Законі України зазначаються і прописуються основні характеристики запиту і відповіді, дається роз’яснення з приводу того, як отримати відповідь на запит і що це за процедура [18].

Організаційно-розпорядча діяльність взагалі і виконання функції “Контролю” зокрема є одними з найбільш важливих факторів ефективного управління. Без контролю за виконанням поставлених завдань (на всіх рівнях управління) робота будь-якого державного органу перетворилась би на хаос. Виконання функції контролю за допомогою застарілих технологій (з використанням паперових носіїв інформації) не відповідає вимогам часу і практично вже неможливо [18].

Здійснення у Держпродспоживслужби в Луганській області системного контролю за виконанням актів законодавства, доручень Президента України й Уряду України, органів вищого рівня, наказів (розпоряджень), доручень Держпродспоживслужби України та власних рішень, необхідно для забезпечення їх виконання у повному обсязі й у встановлені терміни.

Виконання завдань з постійними і тривалими термінами виконання в обов'язковому порядку передбачається в планах роботи структурних підрозділів Держпродспоживслужби, які відповідальні за їх виконання.

Термін виконання контрольних доручень вхідної кореспонденції є складовою резолюції Голови Держпродспоживслужби (його заступників), накладеної на них, та для розпорядчих документів, як правило, вказується у самих документах.

У випадку коли термін виконання контрольного доручення, визначеного розпорядчим документом, або доручення 2-го рівня контролю не встановлено, то завдання, визначене ним, повинно бути виконане не пізніше одного місяця від дня його реєстрації у загальному відділі (для документів вхідної кореспонденції) та не пізніше одного місяця від дня його підписання (для розпорядчих документів).

Терміни виконання встановленого завдання розпорядчих документів всіх рівнів починаються з моменту безпосереднього надання (оголошення) завдання керівництвом Держпродспоживслужби в Луганській області (наприклад з дати проведення Колегії, апаратної наради, інш.).

Документи з терміном виконання за позначкою “терміново” виконуються протягом 7 робочих днів від дати підписання документу, з позначкою “негайно” – протягом поточного дня.

Телеграми, в яких порушуються питання, що потребують термінового вирішення, розглядаються в термін до 2-х днів, решта – протягом 10 днів.

Термін виконання контрольного доручення може бути змінено лише за вказівкою посадової особи, яка його встановила, а у разі її відсутності – тієї посадової особи, яка її заміщає.

Підставою для продовження терміну виконання контрольного доручення може бути обґрунтоване письмове прохання виконавця, яке оформляється відповідно до вимог та у термін, визначений відповідними нормативними документами.

Приймати рішення щодо продовження термінів виконання контрольних завдань, визначених розпорядчими документами Держпродспоживслужби в Луганській області (у т.ч. з метою уникнення проміжного звітування – через відсутність остаточних даних по надходженнях та інш.), має право: голова Держпродспоживслужби та його заступники, на яких покладена відповідальність за здійснення контролю щодо їх виконання. Про що повідомляється організаційно – розпорядче управління, у встановленому порядку.

Продовження терміну виконання документів здійснюється не пізніше чим за три дні до закінчення встановленого терміну їхнього виконання.

Про продовження терміну виконання документів більш ніж на один місяць повідомляється відповідний кореспондент. У випадку перенесення терміну виконання документа керівник відповідного підрозділу після узгодження з керівником, який встановив контроль (голова, або його заступник) повідомляє організаційно – розпорядче управління про встановлений новий термін виконання.

В організаційно - розпорядчій діяльності Держпродспоживслужби в Луганській області існує ряд проблемних питань, основні з них такі:

- паперовий документообіг;

- недосконалість структури управління;

- недостатня якість виконання контрольних завдань.

Враховуючи витрати робочого часу на обробку цієї маси документів, кількість задіяних у цьому процесі структурних підрозділів та фахівців, становиться зрозумілим наявність величезних непродуктивних витрат робочого часу. Враховуючи надзвичайно напружені завдання, які поставлені перед Держпродспоживслужбою, кожна хвилина, втрачена на неефективну роботу, може бути буквально “золота” .

Іноді обсяг технічної роботи з документами в Держпродспоживслужби в Луганській області настільки великий, що заслоняє, якщо не заміщує, основний зміст роботи. Тому автоматизація і модернізація функцій роботи з документами, зокрема функції контролю, дуже важлива для підвищення ефективності діяльності. При цьому:

- зменшуються терміни підготовки та виконання документів;

- створюються і автоматично підтримуються бази (архіви) нормативних та розпорядчих документів;

- зменшується кількість рутинних операцій, керівники та працівники мають можливість зосередитись на рішенні змістовних завдань управління;

- підвищується якість підготовки управлінських рішень;

- зменшується кількість “загублених” документів;

- процеси розробки та проходження документів стають інформаційно прозорими та допускають контроль на будь-якій стадії;

- з’являється додаткова мотивація та можливості для вдосконалення структури організації.

Удосконалення організаційно-розпорядчої діяльності за рахунок автоматизації документообігу полягає в тому, що при реєстрації паперового документу він повністю або частково переводиться у електронну форму, і вся подальша робота проводиться в основному з електронними реєстраційними картками та представленням документів. Використання такої технології дозволить:

- прискорити рух документів в органах Держпродспоживслужби;

- гарантувати своєчасний розгляд документів;

- забезпечити ефективний контроль виконання документів та прийняття управлінських рішень;

- підвищити ефективність роботи як окремих керівників, так і всієї організації в цілому;

- знизити витрати на розмноження, передачу та збереження багатьох копій паперових документів;

- при прийнятті рішення підвищити їх обґрунтованість та якість за рахунок представлення виконавцю максимально повної бази документів.

- Держпродспоживслужба в Луганській області, які і кожна державна установа такого рівня, має досить складну структуру управління, та відповідно, значну кількість складних зв’язків між підрозділами.

Але структура управління не завжди є оптимальною.

Структура Держпродспоживслужби в Луганській області затверджується Держпродспоживслужбою України. Періодично в неї вносяться зміни. Але ситуація в економіці змінюється швидко і оперативно вносити зміни до структури практично неможливо.

Метою вдосконалення організаційної структури органів Держпродспоживслужби України є:

- створення сучасної системи взаємовідносин з платниками податків з метою завоювання довіри суспільства в процесі створення прозорої, відкритої, неупередженої Держпродспоживслужби;

- вдосконалення міжвідомчої взаємодії з метою забезпечення обміну інформацією та підвищення ефективності підготовки та узгодження законодавчих новацій;

- реформування та оптимізація функцій (процедур) та внутрішня взаємодія по управлінській вертикалі.

Основою удосконалення організаційної структури є її функціональна побудова, яка дозволить:

- обмежити кількість функцій, що виконуються органами Держпродспоживслужби шляхом скорочення зайвих дублюючих, зокрема управлінських функцій, та шляхом автоматизації значної частки процедур, що виконуються вручну;

- чітко визначити, стандартизувати та розмежувати між організаційними рівнями притаманні їм функції;

- радикально спростити процедури під час виконання функцій;

- переорієнтувати діяльність органів Держпродспоживслужби із застосування покарань на упередження та запобігання порушенню норм законодавства споживачами.

Для компенсації проблемних факторів структури, тобто для вирішення оперативних питань, як правило створюються так звані робочі групи.

Деякі групи створювались для виконання разових завдань, але група після виконання завдання не розформована, тобто формально існує.

При наявності такої ситуації ефективність управління значно знижується.

Також проблемним є якість виконання контрольних завдань.

Відповідальність за зміст, рівень підготовки та належне оформлення контрольних завдань в Держпродспоживслужби в Луганській області покладається:

- таких, що розробляються на виконання завдань, визначених законами України, постановами Верховної Ради України, актами та дорученнями Президента України, рішеннями Кабінету Міністрів України, дорученнями Прем'єр-міністра України та розпорядчими документами Держпродспоживслужби України;

 - за рішенням Голови Держпродспоживслужби – на заступників голови відповідно до розподілу обов'язків;

- інших контрольних доручень - на керівників структурних підрозділів Держпродспоживслужби.

Відповідальність за зміст, рівень підготовки та належне оформлення документа, що візується кількома особами, несуть однаковою мірою всі зазначені посадові особи.

Відповідальність за своєчасне виконання контрольних доручень несуть керівники структурних підрозділів Держпродспоживслужби, які визначені у розпорядчому документі, або в резолюції Голови, або його заступників, та безпосередні виконавці.

У разі коли контрольне доручення виконується кількома структурними підрозділами Держпродспоживслужби, його головним відповідальним виконавцем є керівник, який у резолюції зазначений першим. Він організовує виконання доручення, узагальнює всю надану іншими виконавцями інформацію і подає на розгляд керівництву Держпродспоживслужби підготовлений документ з візами усіх виконавців.

Інші співвиконавці, які зазначені у резолюції і беруть участь у виконанні контрольного доручення, зобов'язані подати свої матеріали (пропозиції) головному (відповідальному) виконавцю в узгоджений термін (не пізніше ніж за три дні до настання терміну його виконання). При цьому відповідальність за якісне і вчасне виконання контрольних доручень однаковою мірою несуть усі виконавці, зазначені в резолюції.

За неналежну організацію виконання у встановлений термін контрольних доручень керівникам структурних підрозділів Держпродспоживслужби, їх заступникам, начальникам відділів, відповідальним за це, та безпосереднім виконавцям зменшується розмір премії відповідно до чинного Положення про преміювання працівників Держпродспоживслужби в Луганській області.

За невиконання (несвоєчасне виконання) контрольних доручень зазначені працівники можуть бути притягнуті до дисциплінарної відповідальності відповідно до рішення Голови Держпродспоживслужби, або його заступників.

Після виконання контрольного завдання, виконавець КК, звітує перед контролером КК про виконання. У звіті вказується, які конкретні заходи, були застосовані для виконання завдань. Організаційно-розпорядчий підрозділ, якому, як говорилось вище, делеговані контрольні повноваження голови, знімає з контролю виконані завдання, але із-за величезного паперового документообігу і відповідного навантаження на фахівців, фізично не в змозі проконтролювати не сам факт виконання, а суть виконання, тобто якість та ефективність застосованих заходів.

Із-за цього, перевірка якості виконання контрольних завдань носить поверховий, та вибірковий характер.

Слід відмітити, що всі вищенаведені проблеми взаємопов’язані, причому основною з них є наявність паперового документообігу.

Вирішення питання автоматизації паперового документообігу дозволить вивільнити робочий час, по-перше для аналізу структури управління, що дозволить оптимізувати кількість створених робочих груп та відповідно оптимізувати структуру управління, а по-друге, приділити більше уваги якості виконання контрольних завдань.

Ефективність виконання підрозділами Держпродспоживслужби в Луганській області своїх функцій в значній мірі визначається прийнятою системою документообігу. Як показує практика, система документообігу при ручній обробці є складною із-за існування різних форм документів, багатоетапності проходження кожної з них, дублювання інформації у різних документах, участі у виконанні багатьох підрозділів тощо.

При зростанні обсягів документації дедалі гострішими стають проблеми:

- актуальності інформації;

- пошуку документів;

- розпорошеності інформації про документ;

- довго тривалості процедур передачі документів в організації;

- втрати інформації про місцезнаходження документів;

- збереження та документообігу паперових документів;

- трудомісткості рутинних операцій у діяльності інспекторів, витрати часу на підготовку якісних управлінських рішень керівників.

Послідовність виконання працівниками визначених функцій та процедур для досягнення поставленої мети у рамках своєї діяльності називається адміністративним процесом. Адміністративні процеси у підрозділах Держслужби супроводжуються відповідними документами, які з’являються у процесі виконання певних операцій і можуть проходити по різних підрозділах.

Таким чином, усі зазначені фактори свідчать про необхідність удосконалення адміністративних процесів організаційно-розпорядчої діяльності. Застосування сучасних автоматизованих систем управління документами спрощує пошук, збереження та обробку потоків документів, надає певні переваги при сумісному використанні документів, що в цілому сприятиме підвищенню ефективності діяльності системи, в т.ч. за рахунок функції контролю.

За 2017 рік на адресу Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів надійшло 623 запити на публічну інформацію, зокрема: поштою -304, електронною поштою - 299, телефоном - 4. особисто – 16. З них: 403 - безпосередньо від громадян: 212 - від юридичних осіб; 8- від редакцій журналів та газет.

Для порівняння за 2016 рік на адресу Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів за 2016 рік надійшло 339 запитів на публічну інформацію, зокрема: поштою -188, електронною поштою -140, телефоном -2. З них: 195 – безпосередньо від громадян; 132 - від юридичних осіб; 4- від редакцій журналів та газет, 8 - від об’єднань громадян без статусу юридичної особи.

Якщо порівняти ці два періоди, то можна зробити висновок, що загальна кількість запитів збільшилася у два рази, зокрема – поштою – в два рази; електроною поштою – в два рази і телефоном – теж у два рази.

За запитами, шо надійшли на адресу Державної служби України у 2017 р.
з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів надано
відповіді запитувачам, зокрема, зверталися з проханням надати відповіді:
щодо ветеринарно-санітарних вимог; щодо інформації про стан довкілля (екологічна інформація); щодо інформації про вплив товару (роботи, послуги) на життя та здоров'я людини; щодо статистичної та довідково-енцеклопеднчної інформації, розпорядником якої є Держпродспоживслужба: щодо інформації про використання бюджетних коштів; щодо інформації про розміри, види оплати праці посадових осіб Держпродспоживслужби тощо.

За запитами 2016 р., що надійшли на адресу Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів надано відповіді запитувачам, зокрема, зверталися з проханням надати відповіді та роз’яснення:

-  щодо ветеринарно-санітарних вимог;

- щодо інформації про стан довкілля (екологічна інформація);

- щодо статистичної інформації, розпорядником якої є Держпродспоживслужба;

 - щодо декларацій про майновий стан працівників Держпродспоживслужби тощо.

У 2017 році Держпродспоживслужба ще надала інформацію на запити такого характеру, зокрема щодо інформації про вплив товару (роботи, послуги) на життя та здоров'я людини, щодо статистичної та довідково-енцеклопеднчної інформації, розпорядником якої є Держпродспоживслужба, щодо інформації про використання бюджетних коштів, щодо інформації про розміри, види оплати праці посадових осіб Держпродспоживслужби тощо, яких не було надано у 2016 році.

**2.2. Поточне інформування споживачів**

Згідно з Положенням про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів основними завданнями Держпродспоживслужби є [37]:

1) реалізація державної політики у галузі ветеринарної медицини, сферах безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров’я населення, метрологічного нагляду, ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності, насінництва та розсадництва (в частині сертифікації насіння і садивного матеріалу), реєстрації та обліку машин в агропромисловому комплексі, державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і реклами в цій сфері; 2) здійснення відповідно до закону державного ветеринарно-санітарного контролю, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, здоров’ям та благополуччям тварин, безпечністю та окремими показниками якості харчових продуктів, неїстівних продуктів тваринного походження, репродуктивним матеріалом, племінною справою у тваринництві, біологічними продуктами, патологічним матеріалом, ветеринарними препаратами, субстанціями, кормовими добавками, преміксами, кормами та іншими об’єктами санітарних заходів, застосуванням санітарних та ветеринарно-санітарних заходів, профілактичних і протиепідемічних заходів щодо охорони в межах компетенції території України від проникнення хвороб людей, тварин та рослин з території інших держав або карантинних зон, вимог законодавства у сфері насінництва та розсадництва, дотриманням законодавства про захист прав споживачів, за дотриманням законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів реклами, законодавства щодо зберігання, транспортування, торгівлі та застосування засобів захисту рослин, показників вмісту шкідливих для здоров’я людини речовин та інгредієнтів у тютюнових виробах, які реалізуються на території України, дотриманням вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін, здійснення державного нагляду (контролю) у сфері агропромислового комплексу, здійснення державного нагляду (контролю) у сфері охорони прав на сорти рослин, у сфері туризму та курортів, за якістю зерна та продуктів його переробки, за додержанням заходів біологічної і генетичної безпеки щодо сільськогосподарських рослин під час створення, дослідження та практичного використання генетично модифікованих організмів у відкритих системах на підприємствах, в установах та організаціях агропромислового комплексу незалежно від їх підпорядкування і форми власності, за рівнем радіоактивного забруднення сільськогосподарської продукції і продуктів харчування, за діяльністю суб’єктів господарювання, які здійснюють виробництво, перевезення, зберігання, реалізацію органічної продукції (сировини);

3) здійснення контролю за виконанням фітосанітарних заходів;

4) здійснення ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності;

5) здійснення метрологічного нагляду;

6) здійснення в межах компетенції контролю за факторами середовища життєдіяльності людини, що мають шкідливий вплив на здоров’я населення.

У рамках організації роботи Держпродспоживслужби на сайті Держспоживслужби подано напрями роботи установи зі споживачами.

Оптимізація лабораторної мережі - зменшення кількості районних лабораторій Держпродспоживслужби за рахунок створення міжрайонних лабораторій.

Запровадження процедури відеофіксації заходів контролю (нагляду) - впровадження процедури відеофіксації територіальними органами Держпродспоживслужби з 01.01.2018 року.

ІТ комплекс - комплекс спрямований на синхронізацію роботи державних інспекторів, епізоотологіє та лабораторій пройшов випробування в рамках пілотного проекту та готується до тестового запуску в територіальних органах.

Єдине вікно - робота у режимі функціонування системи "Єдиного вікна" за всіма видами контролю.

Також на сайті Держпродспоживслужби подається поточна інформація щодо

обговорення проектів документів, з якими можуть ознайомитися усі охочі у відкритому доступі у розділі «Діяльність» («Обговорення проектів документів»).

 У відкритому доступі на сайті представлено затверджений річний план здійснення заходів державного нагляду (контролю) Держпродспоживслужби на 2018 рік у розділі «Діяльність» («Плани діяльності»).

 04.01. 2018 року Голова Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів Володимир Лапа провів робочу нараду з фахівцями Держпродспоживслужби, представниками Європейської бізнес асоціації, Американської торговельної палати, ВБО «Ліга виробників харчових продуктів» та проекту ЄС «Вдосконалення системи контролю безпечності харчових продуктів в Україні» обговорили питання удосконалення законодавства з питань інформування споживачів щодо харчових продуктів. Законопроект покликаний привести законодавство про інформування споживачів у відповідність до норм і вимог Євросоюзу з урахуванням положень регламентів Європейського Парламенту та Ради ЄС, а також забезпечити належний рівень захисту здоров'я та інтересів споживачів, їх поінформованості, встановлення засобів гарантування права споживачів на інформацію та процедури надання інформації про харчові продукти. Учасники зустрічі обговорили поточні питання, які стосуються спільних підходів, принципів та вимог до інформації про харчові продукти. Напрацьовані пропозиції до законопроекту будуть передані на опрацювання робочої групи, яка створена при Комітеті ВР з питань аграрної політики та земельних відносин.

 Ефективність роботи Держпродспоживслужби у напряму інормування споживачів пов’язана з вирішенням питання автоматизації паперового документообігу. Ефективність виконання підрозділами Держпродспоживслужби в Луганській області своїх функцій в значній мірі визначається прийнятою системою документообігу. Як показує практика, система документообігу при ручній обробці є складною із-за існування різних форм документів, багатоетапності проходження кожної з них, дублювання інформації у різних документах, участі у виконанні багатьох підрозділів тощо.

 При зростанні обсягів документації дедалі гострішими стають проблеми:

 - актуальності інформації;

 - пошуку документів;

 - розпорошеності інформації про документ;

 - довго тривалості процедур передачі документів в організації;

 - втрати інформації про місцезнаходження документів;

 - збереження та документообігу паперових документів;

 - трудомісткості рутинних операцій у діяльності інспекторів, витрати часу на підготовку якісних управлінських рішень керівників.

 Послідовність виконання працівниками визначених функцій та процедур для досягнення поставленої мети у рамках своєї діяльності називається адміністративним процесом. Адміністративні процеси у підрозділах Держпродспоживслужби супроводжуються відповідними документами, які з’являються у процесі виконання певних операцій і можуть проходити по різних підрозділах.

 Усі зазначені фактори свідчать про необхідність удосконалення адміністративних процесів організаційно-розпорядчої діяльності. Застосування сучасних автоматизованих систем управління документами спрощує пошук, збереження та обробку потоків документів, надає певні переваги при сумісному використанні документів, що в цілому сприятиме підвищенню ефективності діяльності системи , в т.ч. за рахунок функції контролю.

 Основними функціями системи контролю за виконанням документів є пошук, збереження в електронному виді адміністративних, фінансових документів, факсів, зображень, тобто всіх документів, що надходять до організації і тих, що циркулюють в ній. А також, пошук документів за атрибутами, за контекстом, формування папок відібраних документів та забезпечення сумісного використання.

 Тобто, прийняття інноваційних рішень щодо впровадження автоматизованих систем документообігу в органах Держпродспоживслужби дозволить не тільки ефективно контролювати процеси обробки документів, але й значно підвищити їх достовірність. Керівники на якісно новому рівні вирішуватимуть питання системного управління бізнес-процесами за рахунок організації єдиного централізованого сховища даних, формалізації технологічних процесів створення та обробки документів.

 Система автоматизованого документообігу як базова для удосконалення процесів організаційно - розпорядчої діяльності повинна забезпечити:

 - копіювання вхідної кореспонденції на машинний носій і проведення її реєстрації;

 - напрямок вхідної кореспонденції на розгляд;

 - внесення за результатами розгляду в облікові картки вхідної кореспонденції виконавців і постановка виконання документів на контроль;

 - контроль за ходом руху документів по підрозділах організації в процесі їхнього виконання;

 - контроль строків виконання документів і формування звітів про їхнє виконання;

 - підготовку й реєстрацію внутрішніх документів (наказів, протоколів засідань, розпоряджень, доповідних записок і т.п.) з наступним контролем їх виконання;

 - підготовку й реєстрацію вихідних документів і контроль за ходом їхнього узгодження в структурних підрозділах організації;

 - внесення в облікові картки вихідних документів інформації про їхнє відправлення кореспондентам;

 - реєстрацію співробітників, що убувають у відрядження;

 - реєстрацію відряджених зі сторонніх організацій;

 - формування зведень про виконавську дисципліну як у цілому по організації, так і по її структурних підрозділах;

 - систематизація й пошук документів у базі даних по одному або декількох реквізитах;

 - передача документів в архівний банк даних.

 Стан впровадження системи необхідно відслідковувати та оцінювати на основі системи показників ефективності. Потрібно порівняти такі показники до і після впровадження системи:

 - ефективність використання робочого часу;

 - економія фінансових ресурсів;

 - підвищення якості виконання контрольних завдань.

 Оцінка ефективності автоматизованих систем по діловодству - не просте питання. В умовах західного суспільства, яке набагато краще скалькульовано, це трохи простіше. Там є, наприклад, оцінки, пов'язані із прямим скороченням часу на операцію. Якщо клерк одержує погодинну оплату, витрачає на вхідний документ 5 хвилин, а таких запитів 15, то можна обчислити, що буде, якщо він стане витрачати на кожного вступника документ удвічі менше часу. В умовах західної корпорації можна сказати, скільки ми заплатимо, якщо розірвемо й кинемо у вогонь той або інший документ. Є методики підрахунку вартості документа, є спеціальний закон Сарбейнса-Оксли (прийнятий після справи Enron), по яких ненадання документа прирівнюється до його приховання або знищення, і це автоматично ставиться менеджерові в провину. Там зрозумілі ризики, пов'язані із втратою керованості якимись інформаційними ресурсами.

 В Україні такого юридичного пресингу немає. Виміряти ефективність у наших умовах складно, хоча саме впровадження цих систем приводить до підвищення конкурентноздатності підприємства за рахунок підвищення можливості оцінки відповідних витрат. Ефективність документообігу в рамках системи автоматизованого документообігу розрахувати складно. Сам документообіг за себе не платить, ефект повинен досягатися в рамках основної виробничої діяльності. Якщо ми можемо оцінити, чи ефективніше стала основна виробнича діяльність або якісь інші процеси, пов'язані з нею, - виходить, документообіг ефективний. Ми завжди можемо виділити внесок системи документообігу в підвищення ефективності всього підприємства [19].

Автоматизована система удосконалення організаційно-розпорядчої діяльності повинна застосовувати сучасні технології обробки електронних документів з використанням будь-яких видів електронних документів, дозволяючи розмежовувати права доступу до інформації. Всі операції з документом: його реєстрація, передача для виконання в структурні підрозділи, подання на доповідь, а також виконання контрольних дій по документі повинні протоколюватись в СЕД із фіксацією часу виконання й виконавця. Таким чином, забезпечується висока оперативність виконання резолюцій і доручень, підвищується рівень виконавської дисципліни, надається можливість контролювати цілісну картину операцій, що відбуваються з документом, переглядати й швидко знаходити його по будь-яких реквізитах реєстраційної або контрольної картки.

 Ефективна реорганізація органів Держпродспоживслужби, виконання вдосконалених функцій потребуватиме підготовлених і компетентних кадрів, забезпечення органів Держпродспоживслужби мобільним персоналом шляхом здійснення відбору працівників з подальшою їх підготовкою до впровадження вдосконаленої організаційної структури та роботи в нових умовах, реформування професійної освіти та системи підвищення кваліфікації працівників, запровадження новітніх технологій вдосконалення системи підготовки перепідготовки та підвищення кваліфікації посадових осіб.

 Організаційна структура за функціональним принципом будови забезпечить:

 - зміну ідеології бюджетного процесу, націливши його на виконання визначених завдань і отримання конкретного результату шляхом ефективного використання ресурсів та вдосконалення процедур;

 - стандартизовані функції та їх чітке розмежування між організаційними рівнями;

 - максимальне усунення дублювання процедур під час виконання функцій різними структурними підрозділами, що забезпечить взаємодію та контроль за виконанням процесів;

 - створення ефективно-функціонуючої податкової системи, яка базуватиметься на сучасних інформаційних технологіях, володітиме потужним централізованим інформаційно-аналітичним апаратом, який дозволить виконувати функції планування, аналізу, моніторингу та контролю на більш високому рівні;

 - надання споживачів широкого кола інформаційних послуг у вигляді безперервного технологічного процесу з мінімальним адміністративним втручанням. Забезпечення однакових умов для виконання зобов’язань для всіх категорій платників податків;

 - можливість прийняття об’єктивних та неупереджених управлінських рішень із найменшою присутністю людського фактору;

 - узгодження інтересів громадян і суспільства.

 Упровадження організаційної структури дасть змогу переходу від існуючої моделі до майбутньої поступовим, еволюційним шляхом, задля максимального задоволення інтересів споживачів та зменшення адміністративного навантаження на них, налагодження партнерських відносин зі всіма споживачами.

Побудова міцної дієздатної організаційної структури органів Держпродспоживслужби у певній мірі за рахунок закріплених чітко регламентованих функцій і процедур може забезпечити виконання покладених державою завдань щодо задоволення споживачів їхніх потреб. Однією з засад виконання покладених на Держпродспоживслужбу завдань є дієвий контроль за виконанням законів України, Указів Президента, власних рішень та нормативно – правових актів інших органів державної влади стосовно питань дотримання прав споживачів і задоволення їхніх потреб.. При цьому, контроль, як складова системи управління також потребує системності. Тобто, визначення та дотримання в процесі контролю: су­купності стратегій, принципів, методів, засобів і форм з метою підвищення ефективності його функціонування.

З метою скорочення витрат робочого часу при прийнятті управлінських рішень та здійсненні контролю за їх виконанням пропонується комплекс програмного забезпечення “Система електронного документообігу” (СЕД). Вказана система автоматизації документообігу забезпечує більш повний та глибокий контроль за виконанням доручень, визначених у розпорядчих документах різного рівня, зводить до мінімуму можливість незабезпечення контролю вказаних доручень.

Інноваційні процеси та модернізація є тією рушійною силою, що спроможна забезпечити економічну незалежність України та подолання розриву із розвиненими державами за принципом “обігнати не доганяючи”. Тобто, не йдучи шляхом, який інші уже пройшли, здобувши при цьому міцні позиції на світовому ринку, а йти, безперечно, у руслі світового розвитку, але своїм шляхом, вишукуючи і реалізуючи свої потенційні переваги, займаючи провідні позиції в тих сферах діяльності, де є для цього умови. Подальший рух України до відкритої демократичної держави та входження її у світовий простір можуть бути реалізовані лише через взаємозв’язок модернізації та інновацій. Не просто модернізація Держпродспоживслужби, а інноваційний розвиток повинні стати об’єктивною реальністю, змінити стиль і сенс життєдіяльності як суспільства загалом так і окремих його складових.

За запитами 2016 р., що надійшли на адресу Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів надано відповіді запитувачам, зокрема, зверталися з проханням надати відповіді та роз’яснення:

- щодо ветеринарно-санітарних вимог;

- щодо інформації про стан довкілля (екологічна інформація);

- щодо статистичної інформації, розпорядником якої є Держпродспоживслужба;

- щодо декларацій про майновий стан працівників Держпрод-споживслужби тощо.

У 2017 році Держпродспоживслужба ще надала інформацію на запити такого характеру, зокрема щодо інформації про вплив товару (роботи, послуги) на життя та здоров'я людини, щодо статистичної та довідково-енцеклопеднчної інформації, розпорядником якої є Держпродспоживслужба, щодо інформації про використання бюджетних коштів, щодо інформації про розміри, види оплати праці посадових осіб Держпродспоживслужби тощо, яких не було надано у 2016 році.

Упровадження удосконалень організаційної структури дасть змогу переходу від існуючої моделі до майбутньої поступовим, еволюційним шляхом, задля максимального задоволення інтересів споживачів та зменшення адміністративного навантаження на них, налагодження партнерських відносин зі всіма споживачами.

**ВИСНОВКИ**

Таким чином, інформаційне забезпечення, дійсно, є невід’ємною складовою управлінського процесу. Однак, дефініція «інформаційне забезпечення» не має остаточного варіанту свого наповнення. Існують різні точки зору науковців (Р. Калюжного, В. Шамрая, Л. Балабанова, С. Петренко) щодо визначення поняття. На наш погляд, інформаційне забезпечення - це процес, в результаті якого утворюється інформація, необхідна для прийняття управлінських рішень, що зумовлює ефективну діяльність державної установи. Засновником управлінського документознавства є С. Кулешов, тому в своїй роботі ми представили саме його концепцію диференціації управлінських документів в установі. Інформаційне забезпечення, як доволі складний процес, передбачає дотримання низки принципів, за яких відбувається інформатизація суспільства.

Отже, можна виділити кілька основних етапів (циклів) щодо інформаційного забезпечення: дослідження – підготовка – використання інформації. Також виявляється можливим окреслення стадій утворення управлінського рішення: стадія підготовки рішення керівника - аналіз варіантів дерева представленої мети – ліквідація проблемної ситуації. Останній етап – найвідповідальніший. Кожен цикл має свої особливості проведення і етапи різняться за характером і кожного залежить якість роботи системи. До появи перших трьох етапів повинна бути повна інформація.

Таким чином, чим вища відповідність отриманої інформації інформаційній потребі користувача, тим оперативніше буде працювати система управління.

Безсумнівно, державна політика в сфері інформатизації повинна спрямовуватись на ефективний результат для якісного інформаційного забезпечення органів державної влади. Доведено, що своєчасне та повноцінне інформаційне забезпечення є неможливим без належної нормативно-правової бази. Попри значну кількість нормативно-правових актів, що регламентують інформатизацію державних органів, актуальною проблемою залишається інформатизацію державних органів, актуальною проблемою залишається створення єдиного Інформаційного кодексу.

Зрештою, не менш важливим елементом інформаційного забезпечення органів державної влади, в умовах сьогодення, є новітні інформаційні технології. Інновації в державній службі допомагають зробити діяльність службовців більш прозорою та відкритою для громадян, що в свою чергу, підвищує рівень довіри до влади й зумовлює можливість відмовитись від застарілих елементів бюрократизації.

Таким чином, повноцінне функціонування органів державної влади сьогодні є неможливим без належного їх інформаційного забезпечення. У зв’язку з цим законодавчо вирішено було створити систему інформаційно-аналітичного забезпечення (СІАЗ). Основним завданням цієї системи є надання владним структурам найбільш необхідної інформації для оптимізації прийняття управлінських рішень. Задля полегшення діалогу влади з суспільством, поглиблення демократичних процесів, а також підвищення ефективності діяльності владних структур, постала необхідність прискореного створення системи Е-уряду та Е-урядування. Останнє є одним із вирішальних кроків до побудови демократичної держави та інформаційного суспільства у класичному розумінні цього слова.

Побудова міцної дієздатної організаційної структури органів Держпродспоживслужби у певній мірі за рахунок закріплених чітко регламентованих функцій і процедур може забезпечити виконання покладених державою завдань щодо задоволення споживачів їхніх потреб. Однією з засад виконання покладених на Держпродспоживслужбу завдань є дієвий контроль за виконанням законів України, Указів Президента, власних рішень та нормативно – правових актів інших органів державної влади стосовно питань дотримання прав споживачів і задоволення їхніх потреб. При цьому, контроль, як складова системи управління також потребує системності. Тобто, визначення та дотримання в процесі контролю: су­купності стратегій, принципів, методів, засобів і форм з метою підвищення ефективності його функціонування.

З метою скорочення витрат робочого часу при прийнятті управлінських рішень та здійсненні контролю за їх виконанням пропонується комплекс програмного забезпечення «Система електронного документообігу» (СЕД). Вказана система автоматизації документообігу забезпечує більш повний та глибокий контроль за виконанням доручень, визначених у розпорядчих документах різного рівня, зводить до мінімуму можливість незабезпечення контролю вказаних доручень.

 Інноваційні процеси та модернізація є тією рушійною силою, що спроможна забезпечити економічну незалежність України та подолання розриву із розвиненими державами за принципом «обігнати не доганяючи». Тобто, не йдучи шляхом, який інші уже пройшли, здобувши при цьому міцні позиції на світовому ринку, а йти, безперечно, у руслі світового розвитку, але своїм шляхом, вишукуючи і реалізуючи свої потенційні переваги, займаючи провідні позиції в тих сферах діяльності, де є для цього умови. Подальший рух України до відкритої демократичної держави та входження її у світовий простір можуть бути реалізовані лише через взаємозв’язок модернізації та інновацій. Не просто модернізація Держпродспоживслужби, а інноваційний розвиток повинні стати об’єктивною реальністю, змінити стиль і сенс життєдіяльності як суспільства загалом так і окремих його складових.

Таким чином, упровадження організаційної структури дасть змогу переходу від існуючої моделі до майбутньої поступовим, еволюційним шляхом, задля максимального задоволення інтересів споживачів та зменшення адміністративного навантаження на них, налагодження партнерських відносин зі всіма споживачами.

Ефективна реорганізація органів Держпродспоживслужби, виконання вдосконалених функцій потребуватиме підготовлених і компетентних кадрів, забезпечення органів Держпродспоживслужби мобільним персоналом шляхом здійснення відбору працівників з подальшою їх підготовкою до впровадження вдосконаленої організаційної структури та роботи в нових умовах, реформування професійної освіти та системи підвищення кваліфікації працівників, запровадження новітніх технологій вдосконалення системи підготовки перепідготовки та підвищення кваліфікації посадових осіб.

 Отже, можна надати такі пропозиції щодо удосконалення організаційно – розпорядчої діяльності Держпродспоживслужби:

 - удосконалення системи документообігу на районному рівні;

 Тобто: реєстрація внутрішньої кореспонденції, листів, запитів структурних підрозділів району. А саме: РВЦА, а також підпріємств агропромислового розвитку з метою подальшої співпраці;

 - впровадження системи сканування планових та позапланових перевірок приватних підприємців, з метою підготовки звітності та освітлення в засобах масової інформації;

 - подальший опис всіх процесів документообігу з наступним перепроектуванням та впровадженням в практичній сфері по проведенню обстежень , лабораторних досліджень у сільськогосподарському виробництві;

 Завдання, які були поставлені перед дослідженням теми, були вирішені у ході роботи над темою на підставі сучасних законодавчих та нормативних документів, а саме:

- визначено теоретико-методичні засади дослідження та сутність інформаційного забезпечення базової діяльності установи;

- охарактеризувано види управлінських документів;

- проаналізовано і узагальнено внутрішні і зовнішні потоки інформації в установі;

- розкрито довідково – інформаційне обслуговування в режимі «запит – відповідь»;

- розроблено поточне інформування споживачів.

Таким чином запропонована система взаємопов’язаних заходів щодо вдосконалення інформаційного забезпечення.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Асеєв Г. Г. Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи / Г. Г. Асеєв // Вісник Кн. палати. - 2004. - № 4. - С. 26.
2. Бездрабко В. В. Становлення і розвиток документознавства в Україні (друга половина XX – початок XXI ст.): автореф. дис. на здобуття наук, ступеня д-ра іст. наук: спец. 27.00.02 «Документознавство, архівознавство» / В. В. Бездрабко. - К, 2010. - 36 с.
3. Беспянська Г. Раціоналізація документообігу на підприємстві / Г. Беспянська // Секретар-референт. – 2007. – № 10. – С. 21–25.
4. Бориснев С.В. Социология коммуникации / С.В. Бориснев. – М., 2003. – 225 с.
5. Быкова Т. А. Основные правила организации документооборота предприятия / Т. А. Быкова // Делопроизводство и документооборот на предприятии. - 2003. - № 9. - С. 10—14.
6. Воробьев Г. Г. Документ: информационный анализ / Г. Г. Воробьев. - М. : Наука. 1973. - 256 с.
7. Гажієнко Г. Деякі аспекти інформаційного забезпечення органів державної влади (на обласному рівні) / Г. Гажієнко // Збірник наукових праць УАДУ при Президентові України. - 1998. - Вип. 1. - С. 406-412.
8. Діловодство й архівна справа: Терміни та визначення понять [Текст]: ДСТУ 2732: 2004 / розроб. О. Загорецька, Л. Драгомірова, Л. Кузнєцова та ін. – К.: Держспоживстандарт України, 2005. – 32 с.
9. Документознавство курс лекцій з дисципліни „Документознавство” для студ. І – ІІ курсу вищ. навч. закл. спец. 6.020100 „Документознавство та інформаційна діяльність” [у 2-х ч.] – Ч. 1 уклад. О. Ю. Малюк, Н. М. Лєсовець, Г. Ю. Есаулова; Держ. закл. „Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка”. – Луганськ: Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. – 166 с.
10. ДСТУ 2392-94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. – К., 1999. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. –
11. ДСТУ 3017-95 [Електронний ресурс]. - Режим доступу. - http://ntb.pstu.edu/images/N-rabotniku/DSTU\_3017\_95.pdf
12. ДСТУ 2732-94 [Електронний ресурс]. - Режим доступу. - http://zakon.sop.com.ua/regulations/10637/478668/
13. Дулатова А.Н. Информационная культура личности / А.Н. Дулатова, Н.Б. Зиновьева. – М., 2007. – 247 с.
14. Інформаційна культура / За заг. ред. М.Я. Швеця, Р.А. Калюжного. – Ірпінь, 2007. – 297 с.
15. Закон України "Про інформацію" від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII // Відомості Верховної Ради України.-1992. - № 43.
16. Закон України “Про державну службу” від 16 грудня 1993 р. №3723-ХІІ // Відомості Верховної Ради України.-1993. - № 53.
17. Закон України “Про національну програму інформатизації” від 4лютого 1998 року № 74/98-ВР // Відомості Верховної Ради України.-1998 - № 4.
18. Закон України «Про доступ до публічної інформації». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>
19. Закон України “Про закупівлю товарів, робіт і послуг за державні кошти” від 22 лютого 2000 року N 1490-III // Відомості Верховної Ради України. - 2000. - № 5.
20. Закон України “Про державну статистику” від 13 липня 2000 року N 1922-III // Відомості Верховної Ради України. - 1993. - № 34.
21. Закон України від 13 вересня 2001 року “Про національну програму інформатизації” //Відомості Верховної Ради України.-2001. - № 48.
22. Закон України ”Про інноваційну діяльність” від 26 грудня 2002 року N 380-IV // Відомості Верховної Ради України.-2002. - № 53.
23. Закон України «Про приоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні на 2003-2013 роки» від 16 січня 2003 року N 433-IV // Відомості Верховної Ради України.-2003. - № 4
24. Закон України "Про електронний цифровий підпис" від 22 травня 2003 року № 852-IV // Відомості Верховної Ради України. - 2003. - № 37.
25. Калужинская Ю.В., Троценно Р.В. Історія становлення документа и його еволюція в електроний документ // «Молодий вчений». - 2015 . - № 11 (26). - Частина 1. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу. - http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2015/11/15.pdf
26. Кириченко В.М. Інформаційне забезпечення державного управління в Україні і В.М. Кириченко Збірник наукових праць УАДУ при Президентові України. - 2003. - Вип. 1. — С. 233-238.
27. Комова М.В. Документознавча термінологія / М.В. Комова. – Л., 2003. – 245 с.
28. Конституція України (прийнята на п’ятій сесії Верховної Ради 28 червня 1996 року). - К. Видання КВУ, 1996.- 208 с.
29. Корогодин В.И. Информация – основа жизни / В.И. Корогодин. – Дубно, 2000.
30. Короткий термінологічний словник із бібліографознавства та соціальної інформатики / Г. М. Швецова-Водка, Г. В. Сілкова,

Л. О. Черепуха та ін.; наук. ред. й авт. вступ ст. Г. М. Швецова-Водка. - К. : Кн. Палата України, 1998. – 116 с.

1. Коряковцева Н. А. Хрестоматия по информационной культуре / Н.А. Коряковцева. – М., 2007. – 341 с.
2. Кудряев В. А. Организация работы с документами / В. А. Кудряев и др. - М.: ННФРА-М. 1998. - 575 с.
3. Кулешов С. Документознавство: Історія. Теоретичні основи /

С. Кулешов. - К: ДАКККІМ, 2005. - 163 с.

1. Лаба О. В. Основні етапи розвитку електронного діловодства /

О.В. Лаба // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. - 2011. - № 3. – С. 16-19.

1. Організація документообігу в організаціях та установах // [Електронний ресурс]. - Режим доступу : govforc.com/index.php?id=271.
2. Палеха Ю. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань: навч. посібник — вид. 4-те (виправлене і доповнене) — К.: Видавництво Ліра-К. — 2014.— 624 с.
3. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF>
4. [Положення про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств, інших органів виконавчої влади](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/731-92-%D0%BF/paran35#n35), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 1992 р. № 731 (ЗП України, 1993 р., № 1-2, ст. 28; Офіційний вісник України, 1998 р., № 42, ст. 1551; 2008 р., № 25, ст. 770)
5. Положення про контроль за виконанням указів, розпоряджень і доручень Президента України, затвердженого Указом Президента України від 19 лютого 2002 року №155 (у редакції Указу від 26 липня 2005 року № 1132/2005) „Питання контролю за виконанням указів, розпоряджень і доручень Президента України”.
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2001 року N 199 “Про затвердження положення про формування кадрового резерву для державної служби” // Урядовий кур’єр – 2001. - № 8.
7. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2001 року N 1716 “Про затвердження переліку державних наукових і науково-технічних програм з пріоритетних напрямів розвитку науки і техніки на 2002 - 2006 роки”. // Урядовий кур’єр – 2001. - № 54.
8. Постанова Кабінету Міністрів України від 13 травня 2004 року N 631 “Про утворення Міжвідомчої робочої групи з питань координації та контролю за реалізацією проекту "Модернізація державної податкової служби України - 1", який підтримується Міжнародним банком реконструкції та розвитку” // Урядовий кур’єр – 2001. - № 38.
9. Постанова Кабінету Міністрів України від 08 червня 2004 року N 746 “Про затвердження програми розвитку державної служби на 2005-2010 роки” // Урядовий кур’єр – 2001. - № 41
10. Постанова Кабінету Міністрів України від 25 серпня 2004 року №1113 "Про державну комп'ютеризовану систему моніторингу сплати податків” // Урядовий кур’єр – 2001. - № 44.
11. Постанова Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 р. N 614 “Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади” // Урядовий кур’єр – 2006. - № 18.
12. Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15> від 22 червня 2015 р.
13. Про електронні документи та електронний документообіг [Текст]: закон України із змінами, внесеними згідно із Законом № 2599-IV (2599-15) від 31.05.2005 // Відомості Верховної Ради України. – 2005. – №26. – ст. 349.
14. [Регламент організації взаємодії органів виконавчої влади в електронній формі](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran1251#n1251) [Електроний ресурс]. - Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran1251#n1251
15. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 травня 2003 р. N 259-р “Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів”.
16. Савицький В.Т. Діловодство та архівна справа у вищій школі (локальні нормативно-правові акти): Довідник / За ред. д.ю.н., проф. Нижник Н.Р. та к.н. з держ.упр., доц. Олуйка В.М. – Хмельницький: ПП Ковальський В.В., 2005. – 482 с.
17. Соснін О.В. Місце інформаційної діяльності в інноваційній моделі розвитку економіки України // Стратегічна панорама - 2004. - № 1. — С. 170-176.
18. Соколов Ю.А. Информационное обеспечение управленческой деятельности // НТИ. – Сер.1. – 1989. - № 7. – С.3-5.
19. Тимчасовий регламент Кабінету Міністрів України, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 5 червня 2000 року № 915 (із змінами і доповненнями)
20. [Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#n18) [Електроний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF>
21. [Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran593#n593) [Електроний ресурс]. - Режим доступу:http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/paran593#n593
22. Типове положення про структурний підрозділ з контролю апарату міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 26 грудня 2003 року № 2037;
23. Указ Президента України від 22 серпня 1996 року “Про утворення державних податкових адміністрацій України та місцевих державних податкових адміністрацій” // Урядовий кур’єр – 1996. - № 34/
24. Указ Президента України від 30 жовтня 1996 року N 1013/96 “Питання державних податкових адміністрацій” // Урядовий кур’єр – 1996. - № 38.
25. Указ Президента України від 14 квітня 2000 року “Про стратегію реформування державної податкової служби в Україні” // Урядовий кур’єр – 2000. - № 18.
26. Шеремета А. Первинні документи та документообіг на підприємстві / А. Шеремета // Секретар-референт. - 2004. - № 10. - С. 20-23.
27. Якіменко А. В. Основи документообігу та документознавства: виробниче видання / А. В. Якіменко. - М.: Екзамен, 2003. - 192 с.