

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ**

---

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**імені ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

**КАФЕДРА ПОЛІТОЛОГІЧНИХ ТА КУЛЬТУРОЛОГІЧНИХ СТУДІЙ**

**Лютиков Д. В.**

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
БАКАЛАВРА**

**Організація роботи з документами у ТОВ  
«Перший Учбовий Центр»**

м. Київ

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ  
(ФАКУЛЬТЕТ) ЮРИДИЧНИЙ  
(повне найменування інституту, факультету)

КАФЕДРА ПОЛІТОЛОГІЧНИХ ТА КУЛЬТУРОЛОГІЧНИХ  
СТУДІЙ  
(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА  
до кваліфікаційної випускної роботи

освітній ступінь бакалавр  
(бакалавр, магістр)

спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»  
(шифр і назва спеціальності)

спеціалізація \_\_\_\_\_  
(назва спеціалізації)

на тему: Організація роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр»

Виконав: студент групи ІБС-20д \_\_\_\_\_  
(підпис)

Д.В. Лютиков  
(ініціали і прізвище)

Керівник: канд. пед. наук, доц. \_\_\_\_\_  
(підпис)

І.М. Сілютіна  
(ініціали і прізвище)

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(підпис)

Л.І. Павлова  
(ініціали і прізвище)

Рецензент \_\_\_\_\_  
(підпис)

Т.А. Зінов'єва  
(ініціали і прізвище)

Київ 2024

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ (ФАКУЛЬТЕТ)  
ЮРИДИЧНИЙ

(повне найменування інституту, факультету)

КАФЕДРА політологічних та культурологічних студій

Освітній ступінь бакалавр

(бакалавр, магістр)

спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

(ШИФР І НАЗВА СПЕЦІАЛЬНОСТІ)

спеціалізація \_\_\_\_\_

(назва спеціалізації)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри

Л.І. Павлова

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**З А В Д А Н Н Я**

НА ВИПУСКНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА СТУДЕНТУ

Лютикову Данилу В'ячеславовичу

(ПРІЗВИЩЕ, ІМ'Я, ПО БАТЬКОВІ)

1. Тема роботи Організація роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр»

Керівник роботи Сілютіна Ірина Миколаївна, канд. пед. наук, доц.

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджений наказом університету від «15» квітня 2024 року № 157/15.06-С

Строк подання студентом роботи 15.06.2024

3. Вихідні дані до роботи обсяг роботи – 50-60 сторінок основного тексту (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаних джерел оформлюється згідно з бібліографічними нормами, додатки.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): проаналізувати терміносистему дослідження; охарактеризувати документообіг як складову організації роботи з документами; висвітлити сутність та особливості зберігання документів; проаналізувати стан організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр» та запропонувати шляхи щодо її вдосконалення.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслеників): таблиці, рисунки, схеми

## 6. Консультанти розділів роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Сілютіна І.М. – доцент кафедри політологічних та культурологічних студій	01.12.2023	
2.	Сілютіна І.М. – доцент кафедри політологічних та культурологічних студій	22.02.2024	

7. Дата видачі завдання 28.09.2023

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№/п	Назва етапів дипломного проектування	Строк виконання етапів	Примітка
1.	Збір інформації, робота над бібліографією	Жовтень 2023	
2.	Актуалізація теми, постановки мети і завдань дослідження, складання робочого плану	Листопад 2023	
3.	Робота над розділом 1	Грудень 2023	
4.	Робота над розділом 2	Лютий – березень 2024	
5.	Робота над висновками, оформлення випускної кваліфікаційної роботи бакалавра	Травень 2024	
6.	Підготовка випускної кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту та її захист	Червень 2024	

Студент

\_\_\_\_\_ (підпис)

Д.В. Лютиков

\_\_\_\_\_ (ініціали і прізвище)

Керівник роботи

\_\_\_\_\_ (підпис)

І.М. Сілютіна

\_\_\_\_\_ (ініціали і прізвище)

## РЕФЕРАТ

Випускна кваліфікаційна робота бакалавра: 64 с., 51 джерело.

Проаналізовано терміносистему організації роботи з документами. Охарактеризовано сутність таких термінів, як документ, службовий документ, документаційне забезпечення управління, організація роботи з документами, документообіг, електронний документообіг, зберігання документів, архів тощо. Зроблено висновки щодо особливості організації роботи з документами. Проаналізовано чинне законодавство з організації роботи з документами від створення до архівування. Охарактеризовано алгоритм документообігу завдяки методології PDCA, яка орієнтує покращення планування цілей і процесів оптимізації документообігу організації. Зосереджено увагу сучасному стані зберігання, використання та знищення електронних документів.

Здійснено аналіз стану організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр» та запропоновано впровадження електронного архіву та спеціальних програмних продуктів по організації роботи з електронними документами.

АРХІВ, ДІЛОВОДСТВО, ДОКУМЕНТ, ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ, ДОКУМЕНТООБІГ, ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ, ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ, ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ, СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТАМИ, СЛУЖБОВИЙ ДОКУМЕНТ.

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b>	<b>4</b>
<b>Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ</b>	
1.1. Аналіз терміносистеми дослідження	7
1.2. Документообіг як складова організації роботи з документами	15
1.3. Зберігання документів: сутність, особливості	24
<b>Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ</b>	
2.1. Аналіз стану організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр»	32
2.2. Шляхи вдосконалення документообігу та зберігання документів у ТОВ «Перший Учбовий Центр»	45
<b>ВИСНОВКИ</b>	<b>51</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	<b>56</b>

## ВСТУП

**Актуальність** випускної кваліфікаційної роботи полягає в тому що, організація роботи з документами у Товариствах з обмеженою відповідальністю є обов'язковим. Правильно організована робота з документами з урахуванням нових вимог до документів, відповідальних за їх створення, обіг та зберігання не лише полегшує та прискорює роботу будь якої організації, а й сприяє більш ефективному управлінню всіма процесами.

Управління документами відповідно до нормативних актів, яке забезпечується протягом усіх життєвих циклів документів - від створення до архівування дозволить товариству з обмеженою відповідальністю досягти успіху в конкурентному світі бізнесу. Створення умов, які забезпечать оптимізацію організації роботи з документами істотно вплинуть не тільки на вдосконалення загальним керівництвом документаційним забезпеченням управління, а й функціонуванням самого ТОВ. Саме тому послідовне напрацювання і втілення у практику нових можливостей організації роботи з документами має важливе теоретичне та практичне значення для його удосконалення та підвищення ефективності роботи з документами. Реалізація запропонованого у роботі створення архіву для документів та впровадження програми електронного документообігу буде мати практичне значення та мати вплив на результати діяльності будь якого товариства в цілому.

Серед фахівців, які присвятили свою діяльність дослідженню теоретичних засад процесу еволюції діловодства та документаційному забезпеченні управління є С.В. Сельченкова, О. М. Загорецька, Б. І. Гамерський, І. Гончарова, Л. І. Скібіцька, Ю.І. Палеха, С. Джордан, С. Стернад Забуковшек, І. Шишовська-Кланник, Т. Трофімук-Кирилова, А. Карпюк .

Різні аспекти нормативно-методичних основ забезпечення електронного документообігу в управлінні розглядали в своїх дослідженнях П. С. Клімушин, М. В. Мордвинцев, Н. М. Поліщук.

Вирішенням проблемних питань щодо впровадження електронного документообігу в організації займалися Г. В. Охріменко, С. В. Радченко.

Таким чином, проблема організації документів у товаристві з обмеженою відповідальністю є актуальною як для теорії, так і для практики, що й обумовило вибір теми дослідження.

**Об'єкт дослідження** – діловодний процес у ТОВ «Перший Учбовий Центр».

**Предмет дослідження** – організація роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр».

**Мета** – дослідити теоретичні та практичні аспекти організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр».

Для реалізації поставленої мети необхідне рішення наступних **завдань**:

- проаналізувати терміносистему дослідження;
- охарактеризувати документообіг як складову організації роботи з документами;
- розкрити сутність та особливості зберігання документів;
- дослідити стан організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр»;
- розробити шляхи вдосконалення документообігу та зберігання документів у ТОВ «Перший Учбовий Центр».

**Методи дослідження**: теоретичні: якісний та кількісний аналіз, синтез, спостереження узагальнення даних стосовно теми дослідження на основі науково-методичної літератури, офіційних наукових джерел; емпіричні методи:



вивчення сучасних тенденцій у галузі інформаційної, бібліотечної та архівної справи.

**Методологічною основою роботи** є визначення стану організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр» та висунення пропозицій щодо його удосконалення згідно вимогами суспільства, які дозволять оптимізувати процес роботи з документами в у ТОВ «Перший Учбовий Центр»: управляти інформацією в режимі реального часу; отримувати інформацію, необхідну в процесі прийняття рішень; досягати цілей організації завдяки ІТ-системи управління документами та електронному архіву.

**Практичне значення дослідження** – основні результати дослідження та рекомендації можуть бути використані для удосконалення організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр».

Виходячи з цілей і завдань даного дослідження, була розроблена структура випускної кваліфікаційної роботи бакалавра, яка складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел та додатку. Основний текст складає 55 сторінок, бібліографія нараховує 51 джерел.

## **Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

### **1.1. Аналіз терміносистеми дослідження**

У нашому мінливому суспільстві знання систем управління документами (набір стандартів, методів і практик, які використовуються для управління потоком документів усіх видів в організації), гарантує систематичність процесів створення, ведення, використання та розпорядження записами та збереження їх як доказів діяльності організації протягом певного часу.

Реалізувати такі непрості завдання можна лише за умови усвідомлення та сутності таких термінів, як документ, службовий документ, діловодство, документаційне забезпечення управління, організація роботи з документами, система управління документами, документообіг, електронний документообіг, документний потік, зберігання документів, архів тощо.

Так як одним із ключових напрямків діяльності будь-якої організації є управління документами, які створюються щодня, насамперед пропонується визначити такі терміни як «документ» й «службовий документ».

Загальновідомо, що основоположником документації — науки й практики вважається П. Отле, який вперше ввів базове поняття «документ», й розкрив його найширший сенс. Наведемо більш розповсюджене визначення цього терміну за П. Отле:

- «будь-яке джерело інформації, передачі людської думки, знань, незалежно від того, втілено воно у матеріально-фіксованій формі або є провідником (передавачем) інформації в часі, вважатиметься документом. Це охоплює як матеріальні об'єкти — носії інформації, так і радіо-, телепередачі, театральні спектаклі;

- документами є матеріальні об'єкти із зафіксованою інформацією, зібрані людиною до створення будь-яких колекцій. Сюди входять як предмети штучні, створені людиною, і природні, технічні предмети, які перебувають у музеї;

- у склад документів входять також матеріальні об'єкти, створені людиною спеціально для фіксування, збереження і відтворення інформації з метою її передачі у просторі і часі, незалежно від способу фіксування. І це документи «написані» (тобто з інформацією, зафіксованою знаками письма), і образотворчі, фонозаписи і фільми (результати машинного запису зображення і звуку» [14, с. 32].

Аналіз довів, що термін «документ» на сьогоднішній день немає єдиного тлумачення змісту, адже існує понад 300 різних трактувань.

Різні значення поняття «документ» відрізняються один від одного обсягом й змістом. Термін «документ» зазвичай вживається - (від лат. *dokumentum* — завчений приклад, зразок; свідоцтво, доказ) як матеріальна форма подання, розповсюдження, використання та зберігання інформації, що надає їй юридичної сили. Якщо розглядати переклад з латинської мови у загальному розумінні, то «документ» – це доказ, підтвердження якогось факту, що мав місце колись чи має на даний час.

Наведемо тлумачення із деяких довідкових видань. Найвідоміше тлумачення терміну «документ» міститься в Оксфордському словнику і трактується як «текст чи зображення, що має інформаційне значення» [49]. У «Словнику української мови» «документ» розшифровується як «діловий папір, що посвідчує певний юридичний факт, підтверджує право на що-небудь, служить доказом чого-небудь» [2].

У діловому мовленні також відсутнє єдине визначення документу, частіше останній визначається як «матеріальний об'єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку і має відповідно до

чинного законодавства юридичну силу» [51] чи «документ – це засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності і розумову діяльність людини» [там само] тощо. ‘

Наведемо деякі інші визначення терміну:

- «документ – це комбінація носія й записаної на ньому інформації, яка може мати доказову або довідкову цінність» [16];

- «документ (лат. documentum –повчальний приклад; свідчення, доказ) – засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності і розумової діяльності людини; таку інформацію розташовують за наперед визначеною схемою, обов'язковою для всіх укладачів» [37].

У Вікіпедії «документ» визначається як «базова теоретична конструкція, яка відноситься до всього, що може бути збережене або представлене, щоб служити як доказ для певної мети» [51].

Стосовно визначення «документа» у державних стандартах та нормативних документах можна зробити висновок, що при різниці трактування самого терміну, сенс той самий:

- у Законі України «Про інформацію та стандарті ДСТУ 2732:2023 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять», «документ» – «матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її зберігання й передавання в часі та просторі» [7];

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

Іноземні науковці також приділяють багато уваги дослідженню поняття «документ». Один із фахівців, викладач Амстердамського університету Герт-Ян

ван Буссель трактує термін «документ» як «незалежно від форми, (відтворювана) сукупність взаємопов'язаних даних, що передаються як єдине ціле, відтворені або передані за допомогою носія інформації» [47].

Документи застосовуються в різних сферах діяльності, включаючи бізнес, юриспруденцію, освіту, наукові дослідження та інші. Міжнародний стандарт ISO 5127:2001 «Інформація та документація. Словник термінів» документ визначає як «записану інформацію або як матеріальний об'єкт, що може використовуватися як одиниця в документаційній діяльності» [10].

Одним із різновидів документа, є службовий документ, який у вітчизняних нормативних документах вживається в таких значеннях: як офіційно зареєстрований службою діловодства або відповідним чином засвідчений документ, що одержаний чи створений установою у процесі її діяльності та має відповідні реквізити [23].

Також доцільно надати визначення ще одному терміну - «документ офіційного походження/офіційний документ». Це – «документ, створений однією чи кількома юридичними особами, що має юридичну силу» [5].

Окремо необхідно звернути увагу на трактування терміну «офіційний документ» як «документ, складений, виданий, засвідчений з дотриманням визначених законодавством норм уповноваженою особою, якій законодавством надано право у зв'язку з її професійною чи службовою діяльністю складати, видавати, посвідчувати певні види документів, що підтверджує чи посвідчує певні події, явища або факти і який містить передбачені законодавством реквізити та відомості» [40].

Документ, що припинив виконувати функцію, задля якої був створений, але який зберігають або підлягає зберіганню з огляду на його цінність для особи, суспільства чи держави», трактується як «архівний документ» [5].

В умовах сьогодення паперовий документ все частіше заміщується електронним документом. В Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 р. № 851-IV. електронний документ трактується як «документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа, який може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму» [22].

Важливо зауважити, що відповідно до вказаного нормативного акту електронним документом визнається «документ, засвідчений електронним цифровим підписом. А документ в електронній формі – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних без електронного цифрового підпису (у сканованому вигляді)» [22].

Надалі доцільно розглянути сутність такого поняття, як «діловодство», яке протягом тривалого розвитку набувало різних форм та визначень. Вітчизняними науковцями, зокрема, С.В. Сельченковою та Ю.І.Палехою зроблено значний внесок у дослідження процесу еволюції діловодства та трактуванні поняття «діловодство».

Діловодство (справочинство) зафіксовано як галузь ведення службових і ділових документів, яка полягає в документуванні відповідної діяльності та документообігу, тобто русі документів всередині установи, має переважно службовий характер. У кожній країні вироблялися свої специфічні форми і назви ділових служб та посад, форми державного діловодства, стиль діловодства і навіть ділова мова. У вітчизняній науці «діловодство» відноситься до практичної діяльності, що охоплює процеси документування службової інформації та організації роботи зі службовими документами [12]. Воно передбачає створення документаційної та інформаційної інфраструктури для забезпечення управлінської діяльності.

Огляд літератури довів, що термін «діловодство (справочинство)» з'явився приблизно в XVII ст. й означає сам процес вирішення справи - «діло (справу) вирішувати».

Сьогодні в українському офіційно-діловому мовленні паралельно функціонують два терміни синоніми «діловодство». Термін «діловодство» за ДСТУ 2732:2023 є синонімом «справочинства» – сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами [7]. Таке визначення співпадає з його трактуванням у Законі України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [23].

Важливим є трактування поняття «діловодство» у «Правилах організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: «діловодство - сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організацію роботи зі службовими документами» [28].

Важливим видом роботи в діловодстві організації є ланцюг понять «документаційне забезпечення управління» та «документообіг».

На думку Н.М. Поліщук, «виникнення поняття документаційного забезпечення управління пов'язане із впровадженням у сферу роботи з документами сучасної обчислювальної техніки та інформаційних технологій для створення, збирання, обробки, накопичення, зберігання, пошуку та використання інформації в управлінні» [36].

Згодом документаційне забезпечення управління стало однією з форм управлінської діяльності, що здійснюється в установах усіх форм власності.

Наукові дослідження з даної теми відображені в працях відомих українських фахівців. Згідно О. М. Загорецької, «документаційне забезпечення управління - це галузь діяльності, що забезпечує документування й організацію

роботи з офіційними документами» [13]. Інша вітчизняна дослідниця Н. І. Гончарова запропонувала трактувати «документаційне забезпечення управління» як «організаційно-методичну діяльність, спрямовану на створення управлінських документів і моніторингу їхнього використання в процесі ухвалення рішень і реалізації основних функцій управління», то тут мається на увазі ефективність впровадження документаційного забезпечення менеджменту» [4].

Л. І. Скібіцька визначила документаційне забезпечення управління як «комплекс операцій з готовими документами: приймання документів, попередній розгляд, реєстрація, подання на розгляд керівником, контроль виконання, формування у справи, використання в довідково-інформаційній роботі, визначення термінів зберігання, передача в архів, подальше використання або їх знищення» [42].

Термінологічний словник «Архівістика» трактує «документаційне забезпечення управління» як «сукупність процесів з документування управлінської діяльності установ і організації обігу, зберігання та використання документів у них» [1]. В цьому ж словнику «документообіг» вживається у таких значеннях:

- рух документів в установі з моменту їх отримання або створення до завершення їх виконання чи відправлення;
- кількість вхідних, внутрішніх та вихідних документів установи за певний період часу [1].

Термін «документообіг» з'явився в літературі тільки у 1920-ті рр. Словник української мови визначає «документообіг» як «рух документів в організації, починаючи з моменту їх створення або одержання до завершення роботи з ними» [43].



Якщо звернутися до «Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», то документообіг в установі – це «рух службових документів з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення» [28].

Паралельно з поняттям документообігу вживається поняття «документний потік». У ДСТУ 2737-94. «Записування і ня інформації. Терміни та визначення» останнє у широкому його значенні. В цьому стандарті «документний потік» зазначено як процеси і засоби обміну інформацією в суспільстві за допомогою документів. Цей термін був ведено для визначення руху соціальної інформації в часі і просторі шляхом створення, зберігання та поширення документів, охоплюючи всі відомі сфери суспільного життя людства [46].

Зазначимо, що класичний документообіг вже не відповідає потребам сьогодення, тому наразі особливої актуальності набуває електронний документообіг.

Згідно «Типової інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну», затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 «електронний документообіг установи - обіг (проходження) службових електронних документів з моменту їх створення або одержання до завершення виконання, відправлення, знищення або передавання до архівного підрозділу установи» [30].

Стаття 9 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» містить визначення електронного документообігу (обігу електронних документів). Це «сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення

електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів» [22].

У цьому дослідженні потрібно зосередити увагу на процесах зберігання, використання та знищення як паперових, так і електронних документів. За реалізацію вказаних процесів відповідають архівні установи, тому доцільно надати визначення поняттю «архів». Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» вказує, що архів це «установа чи структурний підрозділ, що забезпечує облік і зберігання архівних документів, використання відомостей, що в них містяться, та формування Національного архівного фонду і/або здійснює управління, науково-дослідну та інформаційну діяльність у сфері архівної справи і діловодства» [19].

Таким чином, аналіз терміносистеми дослідження дозволив дослідити сутність основних її складових та зробити висновок щодо особливості організації діловодства та технології роботи з управлінськими документами.

## **1.2 Документообіг як складова організації роботи з документами**

Документообіг є ядром організації, відображає та забезпечує її діяльність. Це потужний інструмент ефективного управління організацій та великих підприємств, здатний керувати всіма підрозділами через свої процеси. Для удосконалення роботи будь-якої організації необхідна належна організація документообігу із дотриманням нормативної правової бази та стандартів.

До цієї бази входить сукупність законів, нормативно-правових актів, методичних документів, що регламентують: технологію створення, опрацювання, зберігання та використання в поточній діяльності установи документів; діяльність служби діловодства, зокрема її структуру, функції, штати, технічне забезпечення та інші аспекти функціонування [46]. Основні

організаційно-правові засади електронного документообігу регламентує ціла низка документів, які формують нормативно-правову базу використання електронних документів. Базовим є Закони України «Про електронні документи та електронний документообіг» [22] та «Про електронні довірчі послуги та електронну ідентифікацію» [21].

Забезпечення ефективного керування документообігу є необхідним не тільки для паперових документів, а й електронних. Від організації документообігу залежить швидкість доступу до документів, оперативність їх передачі між співробітниками або підрозділами, а також якість їх зберігання. Зважаючи на те, що пошук стосів паперу в знаходженні конкретних документів вимагає багато часу та енергії, нові профілі організацій в умовах сьогодення вимагають скорочення кількості паперових носіїв до мінімуму або взагалі відмову від їх використання, переведення всієї документацію в електронний вигляд.

Вивчення теми дослідження довело, що до проблем паперового документообігу в роботі організацій можна віднести: збільшення обсягів інформації, дублювання та розсіювання по носіях документів, втрата часу та енергії на пошук і редагування документів, старіння та втрата даних. В умовах сьогодення ці проблеми стали важливою підставою для переходу до використання електронного документообігу во всіх галузях господарювання. За Г. Охріменко, «основними цілями впровадження електронного документообігу є: підвищення ефективності управління діяльності; прискорення руху документів; зменшення трудомісткості опрацювання документів [34, с. 302].

Організація роботи з документами ведеться або у межах однієї установи (внутрішній контур документообігу), або за межами організації (зовнішній контур документообігу).

Зовнішній контур документообігу це обмін документами з іншими організаціями і органами влади. Зазвичай зовнішній електронний документообіг складається з 2 видів: між двома організаціями та між організацією і державою.

Зважаючи на те, що «електронний документообіг — це сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів [22]», то для внутрішнього документообігу потрібно розробити положення про електронний документообіг. Допоміжними для цього є підзаконні нормативно-правові акти. Таким є «Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів» [18]. Положення про електронний документообіг організації описує всі процеси управління, згідно якого регламентуються внутрішні правила організації розпорядчої діяльності, організації контролю, організації діловодства та архівного зберігання документів тощо із зазначенням терміну зберігання та характеристикою видів документів. інструкція з ведення діловодства, яка є обов'язковим нормативним актом, регламентує технологію роботи з документами у певній установі й укладається з урахуванням вимог «Типової інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну». Тобто внутрішній документообіг це обмін документами між різними рівнями усередині організації, які не виходять за межі організації й до яких відносяться статут, накази, заяви, інструкції, службові записки, протоколи, положення підрозділів тощо.

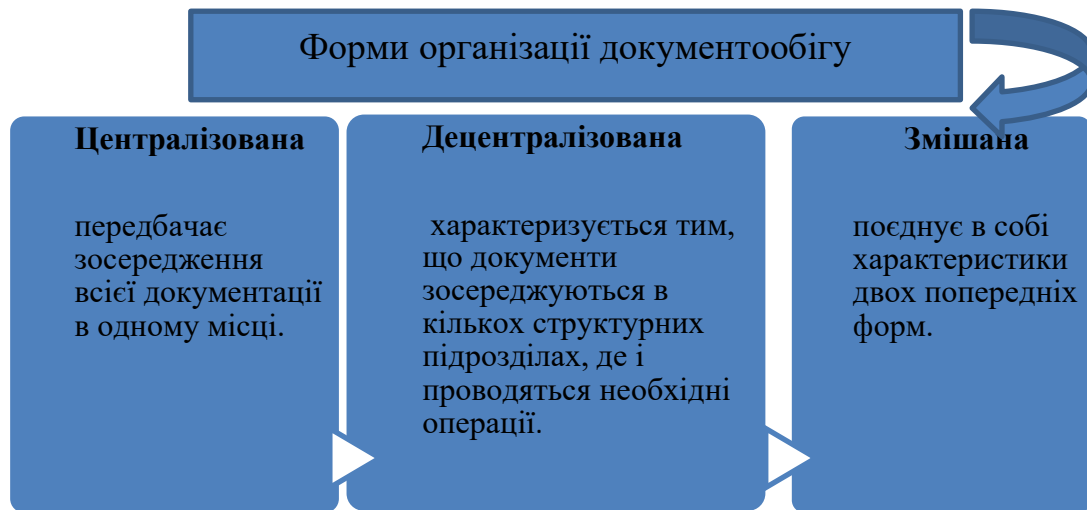


Рис. 1.1 Форми організації документообігу

Спираючись на те, що основним правилом організації документообігу є його оптимізація, в нашій державі розроблено три форми організації документообігу, мета яких зменшити проміжні «зупинки», щоб забезпечити оперативність руху документів (рисунок 1.1):

Децентралізована форма характеризується зосередженням документів в кількох структурних підрозділах. Таку форму документообігу доцільно використовувати при наявності в організації територіально віддалених один від одного підрозділів.

Централізована форма є найбільш доцільною, але багато установ звертається до змішаної організації, де можна поєднувати різні джерела. Документальний облік може вестися як по установі в цілому, так і по кожному структурному підрозділу або по групі документів. Результати обліку документів узагальнюються службою документообігу (ДЗУ) та надсилаються керівництву установи для вжиття заходів щодо покращення роботи з документами [11].

З огляду того, що основна мета документообігу полягає в тому, щоб мати можливість вести та контролювати управлінську діяльність, коли потрібно

показати докази у форматі відносин, змісту та документів, можна зробити висновок, що ефективний контроль інформаційного потоку призведе до ефективного управління будь-якої організації як у державному, так і в приватному секторах.

Документообіг напряму залежить від кількісного показника, такого як «річний обсяг документообігу» підприємства. Основними типами документів, які складають централізований документообіг, є вхідні (що надходять в організацію), вихідні (призначені для відправлення у інші організації), внутрішні (створені в організації і не призначені для виходу за її межі). Перш за все, цей показник розраховується сумарною кількістю вхідних документів та вироблених самою організацією вихідних і внутрішніх, саме цей показник впливає на чисельність та структуру служби забезпечення документообігу організації» [28]. На деяких підприємствах доречно скласти графік документообігу. Організація документообігу підприємства залежить від сфери та масштабу діяльності, кількості документопотоків та форми керування обсягом документообігу. Задля вибору тієї чи іншої форми роботи з документами можна використовувати класифікацію установ за категоріями:

«1-а категорія – підприємства з обсягом документообігу понад 100 000 документів на рік;

2-а категорія - підприємства з обсягом документообігу від 25000 до 100000 документів на рік;

3-тя категорія - підприємства з обсягом документообігу від 10000 до 25000 документів на рік;

4-а категорія – підприємства з обсягом документообігу до 100 000 документів на рік.

За допомогою правил документообігу вертикальним керуванням можна упорядкувати роботу різних типів документів, які створюються, зберігаються,

розповсюджуються та утилізуються, тобто оптимально організувати рух внутрішніх документів в установі. З іншого боку, вирішується проблеми з організацією внутрішнього архівування документів, що допоможе маршрутизувати документи всередині організації. Тобто, основними завданнями служби діловодства для якісного документообігу організації є встановлення єдиного порядку роботи з документами в установі та підвідомчій мережі, документальне забезпечення діяльності на основі використання сучасної обчислювальної техніки, автоматизованої технології роботи з документами і скорочення кількості документів» [42, с.58].

Цілісний механізм документообігу підприємства можна представити схематично (рисунок 1.2) як «життєвий цикл електронних документів в організації, починаючи від їх отримання (створення, електронна пошта тощо), проходження в підрозділах зі зміною стану (доведений до відома, узгоджений, підписаний, в роботі, закритий тощо) і закінчуючи списанням документа в архів» [22]. При цьому важливим є його здійснення за визначеними принципами, що сприяють забезпеченню захисту інформації.

Повне бачення алгоритму документообігу дає нам Методологія PDCA, яка орієнтує покращення планування цілей і процесів оптимізації документообігу організації (рисунок 1.3).

Створення документів. Структура електронного документа складена таким чином, щоб із ним можна було зручно працювати: переглядати, редагувати, пересилати тощо. Важливим на цьому етапі ідентифікувати документ: тему документа; відомості про відповідального за створення документа; тип документа та його напрямок (вхідний, вихідний, внутрішній); дата створення або реєстрації; статус документа. Крім того, до реєстрації, його можна редагувати та вносити правки.



Рис. 1.2 Правила документообігу вертикальним керуванням

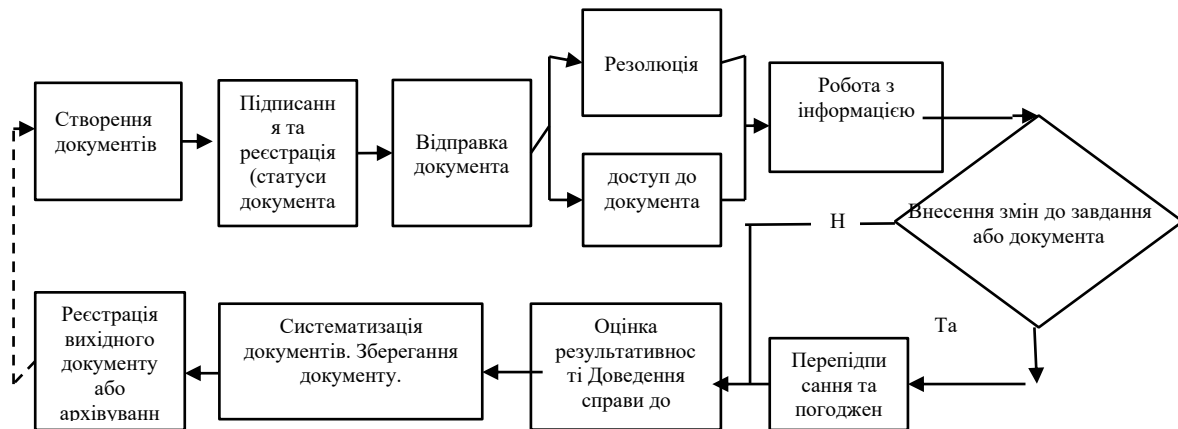


Рис.1.3 Моделювання етапів життєвого циклу обміну електронних документів

Індивідуальні створюються у довільній формі для вирішення різних управлінських ситуацій. Типові можна охарактеризувати як текст-зразок, на



основі якого складаються адресно документ аналогічного змісту зі збереженням основних формулювань та граматичної конструкції .

Трафаретні документи (як правило це бланки) містять всі відомості тексту (постійну інформацію), а частина даних вписується особливо при його складанні.

Статуси документа поділяються на: чернетка, на підписанні, на реєстрації, зареєстрований.

Чернетка означає, що документ знаходиться на стадії підготовки. Якщо документ все ще очікує на підписи, його статус – На підписанні. Після отримання останнього запланованого підпису документ змінюється на статус «На реєстрації». Після реєстрації документ отримує остаточний статус «Зареєстровано». У цьому випадку змінити документ вже неможливо.

У цьому контексті зазначимо, що документ може передбачати одночасно як підписи всередині організації, так і зовнішні. Під час підписання електронних документів доцільно використовувати електронний підпис, що заснований на кваліфікованому сертифікаті (КЕП). Це гарантує високий ступінь захисту від фальсифікації підпису. Наразі підписати документ можна хмарним ключем. Популярні три варіанти хмарних ключів - Приватбанк, Вчасно та Дія. Підпис.

Відправка виконується від імені того, хто підписав документ. Якщо підписантів декілька, то від імені останнього, хто підписав. Якщо за відправку назначено відповідального, то в того, від чийого імені виконуватиметься розсилка, має бути право постановки задач відповідальному. В іншому разі така задача потребуватиме підтвердження.

На цьому етапі відправка передбачає резолюцію від керівника організації: для виконання, для відома або для розгляду. Після цього, або під час створення надається доступ до документа. Зазначимо, що доступ до документа можна надати на будь-якому етапі життєвого циклу документа.

Після опрацювання інформації документа, за потребою він коригується (внесення змін до завдання або змісту документа). Перепідписання та погодження нової версії документа регламентується внутрішнім положенням діловодства організації. Після збереження документу його або передають в архів, або подальше використовують в роботі зовнішніми зв'язками з другими організаціями та органами влади.

Для більш чіткого розуміння управління процесом отримання інформації, її обробки, прийняття рішення та доведення її до виконавця, потрібно бути обізнаними щодо різновидів документів.

Документи можна поділити на такі групи як: затверджуються виконавчими органами влади; не потребують реєстрації; потребують скріплення гербовою печаткою тощо. Для підвищення організації документообігу та відповідальності виконавців служба діловодства організації на етапі групування документів у справи поділяють їх на класи за найбільш загальними ознаками схожості та відмінності.

Щодо групування документів у справи зазначимо, що документи класифікують за такими ознаками:

- спосіб фіксації інформації;
- зміст;
- назва;
- вид;
- складність;
- місце складання;
- термін виконання;
- походження;
- гласність;
- юридична сила;

- стадія виготовлення;
- термін зберігання;
- рід діяльності тощо.

Також детальну класифікацію доречно проводити за типами документів:

- кадровий;
- управлінський;
- складський;
- бухгалтерський;
- архівний тощо.

Таким чином, згідно чинного законодавства документообіг є обов'язковою складовою організації роботи з документами в кожній установі. Правильно організований документообіг не лише полегшує та прискорює роботу будь якої організації, а й сприяє більш ефективному управлінню всіма процесами.

### **1.3 Зберігання документів: сутність, особливості**

Організація роботи з документами впливає на якість роботи апарату управління, організацію і культуру праці управлінських працівників [3]. Для чіткої організації документообігу документи необхідно систематизувати під час їх створення та в процесі виконання та зберігати для повторного використання, підготовки управлінських рішень. Мета систематизації і зберігання у забезпеченні швидкого і зручного доступу до необхідних документів. Це стосується як паперових, так і електронних документів. Технології продовжують пропонувати низку нових можливостей для удосконалення зберігання інформації, більшість процесів відтворюються автоматично на основі логіки та правил. Але без розуміння системи оцінки (експертизи) документів та визначення термінів їх зберігання неможливо оптимізувати управління документами як

систему або процес, який використовується для зберігання як паперових, так й електронних документів.

На сьогодні у документальному забезпеченні управління існують два поняття – документальний фонд та архівний фонд. Під документальним фондом безпосередньо розуміється вся документація організації. В нього входить архівний фонд, але ця частина документального фонду включає в себе тільки документи постійного чи тривалого зберігання. Стисло на рисунку 1.4 наведено складові елементи документного фонду.

Перед зберіганням документи потребують групування - «формування справ». Зважаючи на те, що основною одиницею організації обліку та зберігання паперових документів є справа, непаперових – одиниця зберігання, документів на комп'ютерних носіях даних – файл даних, актуалізується розгляд традиційного та цифрового архівування. Немає істотних відмінностей між електронним архівуванням (е-архівуванням) і традиційним архівуванням, але вони відрізняються за формою зберігання документів і за носіями інформації.



Рис.1.4 Складові елементи документного фонду

Якщо організація зберігає документи у фізичному вигляді, такі архіви складаються з полиць і висувних шаф для зберігання файлів і документів, і це є традиційне архівування.

Цей процес має складатися з наступних трьох кроків:

- Класифікація: у якій документи класифікуються відповідно до їх тематики, місцезнаходження, дата, ім'я тощо. Документи в одному класі мають відповідати один одного.

- Кодування: коли кожному документу надається код для його розпізнавання, ці коди можуть бути цифрами, буквами або їх комбінацією.

- Індексція: це останній крок у цьому процесі, на якому складається повний опис документ і інформацію, яка в ньому міститься, додається до архіву для опису документ, тому його можна легко отримати.

Електронні документи (е-документи) зберігаються в цифровому форматі. Електронна революція та інноваційні винаходи були важливими до запуску електронного архівування. Більшість інфраструктур організацій дозволяють використовувати електронне архівування, що призводить до виникнення середовища електронних документів. Цифрові документи можна поділити на основні два типи цифрових документів:

- створенні документи у цифровій формі, наприклад документи Word, веб-сторінки, форуми тощо;

- оцифровані документи — це документи, переформатовано або перетворені з паперового формату у цифровий формат; іншими словами з друкованої копії в електронну копію.

Цифрове архівування має на меті досягнення цілей, двома основними з них є: створення загального цифрового середовища; віднайдення способу контролю за величезним потоком документів між різними відділами / організаціями та знаходження швидкого шляху щодо отримання та поширення інформації.

Проаналізувавши сучасний стан зберігання електронних документів, можна виокремити переваги та недоліки цифрового архівування.

По-перше, це економія місця, грошей, часу тощо. Розглянемо нижче більш детально деякі основні переваги:

- Економія місця: за допомогою електронного архівування більшість паперових документів оцифровуються та перетворюються на цифровий формат, і як наслідок, можуть зберігатися на цифровому носії. В результаті відпаде необхідність у спеціальному місці для зберігання файлів.

- Економія часу: у цифровому середовищі зберігання та пошук документів відбувається швидше і легше завдяки процесам цифрових технологій так само легко, як натискання кількох клавіш або клацання кнопок.

- Економія грошей: крім звільнення додаткового простору, який можна використати на покращення робочого середовища, це може зменшити потреби в архівному приміщенні і, як наслідок, менших затрат на обслуговування та підтримання його.

- За допомогою електронного архівування легко створювати резервні копії інформацію та зберігати її в невеликому безпечному місці, наприклад в Інтернет-архівах і відновити його у разі таких катастроф як повені, пожежі тощо.

- Доступність і легкість доступу до великої кількості інформації підвищує продуктивність праці співробітників.

- Простота організації та налаштування: з цифровими архівами це завжди легко організувати та налаштувати архіви для будь-яких потреб.

- Точність і безпека: можна скласти точну історію переглядів. Функції безпеки можна додавати, надаючи доступ до документів лише уповноваженим особам.

По-друге. Серед різних проблем, які необхідно подолати, це висока вартість програмного забезпечення. Хоча електронне архівування ефективно у

довгостроковій перспективі, вартість фіксованої інфраструктури до апаратного та програмного забезпечення можуть бути високими.

Окрім того, постійний розвиток технологій призведе до необхідності періодичного оновлення системи, що вимагає додаткові гроші, час і зусилля.

Але найбільшим ризиком, на нашу думку, є викрадення цифрової інформації та можливість отримання зараження вірусами цифрової системи та як наслідок, втратити всю інформацію.

У результаті вище наведеного стає зрозумілим, що сьогодні електронне архівування є перспективним через його переваги. Тобто переваги компенсують витрати, які сплачує організація (витрати на програмне забезпечення та техніку можуть бути великими лише одноразово).

У цьому контексті вважаємо за необхідне звернути увагу на те, що формування справ – сукупності документів, що належать до одного питання чи діяльності (відповідно до затвердженої номенклатури), важливе й при паперовому, так й електронному зберіганні. А матеріали справ збираються та складаються в процесі планування, проведення, оформлення результатів внутрішнього аудиту та моніторингу впровадження рекомендацій.

Робота з формування паперових справ складається з наступних операцій: розподіл виконаних документів у справах; розташування документів всередині справи; оформлення обкладинки справи. Як було зазначено в підрозділі 1.2, в організації справи формуються централізовано (діловодною службою) або децентралізовано – структурними підрозділами, але на практиці обидва варіанти використовуються одночасно (змішаною формою): наприклад організаційні та розпорядчі документи формують у справі централізовано, а кадрові справи, листування тощо формують у структурних підрозділах.

Формування справ проводиться з дотриманням таких вимог:

- У справи входять документи одного календарного року, документи однакових термінів зберігання;
- У справу поміщаються документи, робота з яких завершена;
- Документи є оригіналами або завіреними копіями;
- У справі міститься один екземпляр документа;
- Кожен документ оформлено згідно чинного законодавства (дата, підпис, відмітка про виконання тощо);
- Розпорядчі документи формуються в окремі справи за видами (накази міністерства, накази генерального директора тощо);
- Доручення вищих організацій та документи щодо їх виконання групуються у справи за напрямками діяльності організації; статuti, положення, інструкції, затверджені розпорядчими документами як додатки до них, підшиваються разом із розпорядчими документами;
- Документи філій, підвідомчих організацій (плани, звіти, довідки, доповідні записки тощо), що надходять до головної організації, групуються у самостійні справи за кожною організацією або за видами документів по всіх організаціях.

Що стосується зберігання електронних документів, то однією з найбільш значущих інновацій у сфері документообігу є використання хмарних технологій, яке забезпечує централізоване зберігання та керування документами. Важливим є те, що зберігатись документи повинні на електронних носіях інформації у формі, що дає змогу перевірити їхню цілісність на цих носіях та відповідно до українського законодавства (ст. 13 Закону України від 22.05.2003 №851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг») [22]. Якщо законодавство вимагає від документів великих термінів зберігання, то електронні документи потрібно переводити до формату довготривалого зберігання. Зазначимо, що



строки зберігання електронних документів повинні бути не меншими, ніж ті, що встановлені для відповідних паперових документів.

Для цього кожна організація розробляє «Порядок обігу, зберігання та знищення електронних документів» відповідно до Законів України «Про інформацію», «Про електронні довірчі послуги», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», наказу Міністерства юстиції України, Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження вимог до форматів, структури та протоколів, що реалізуються у надійних засобах електронного цифрового підпису» тощо.

Розглянемо специфіку складання власного переліка документів кожної організації, яка складається з трьох взаємопов'язаних рівнів:

- середовище, в якому працює організація, і впливи на організацію, в тому числі ті правові норми, які важливі для операційної діяльності;
- сама організація, спосіб її структури, правила, що фіксують вимоги до якості бізнес-процесів, які існують у цій організації, і те, як вони взаємопов'язані;
- конкретний процес управління організації, його структура, логістика документообігу, аспекти авторизації, використовувані інформаційні системи та програми, існуючі пов'язані з процесом архівні документи та спосіб їх упорядкування, індексування та зберігання.

Неправильне оформлення, зберігання документів може негативно вплинути на фінансове становище підприємства та його діяльність. Помилки під час організації роботи з документами знизять результативність та ефективність управлінських процесів підприємства. Для організації роботи з документами кожна організація формує власний перелік документів, передбачений номенклатурою справ, який виконує роль інструктивної бази.

Отже, було розглянуто та досліджено проблеми систематизації зберігання та забезпечення швидкого і зручного доступу до необхідних документів. Але залишається ще багато проблем, які потребують висвітлення. Разом з цим, доцільно зазначити, що аналіз сучасного стану зберігання електронних документів показав переваги та недоліки цифрового архівування. Було розкрито особливості зберігання як паперових, так і електронних документів.

## **Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ У ТОВ «ПЕРШИЙ УЧБОВИЙ ЦЕНТР»**

### **2.1. Аналіз стану організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр»**

Нині в Україні діє мережа державних та приватних закладів та установ, які уповноважені надавати освітні послуги та готувати фахівців з різноманітних затребуваних професій на ринку праці. ТОВ «Перший Учбовий Центр» займається професійним навчанням, перенавчанням, підвищенням кваліфікації, а також професійним підбором і профконсультуванням координації дій з роботодавцями та міжнародними організаціями. Ефективність такої координації певною мірою залежить від якісної організації роботи з документами, яка має особливості, відображені в робочих процесах.

Повне найменування організації - Товариство з обмеженою відповідальністю Перший Учбовий Центр», код ЄДРПОУ 39545535, було зареєстровано 12.12.2014. Керівником організації є Хіменко Наталія Валентинівна. Організаційно-правова форма компанії ТОВ «Перший Учбовий Центр» - Товариство з обмеженою відповідальністю. Основний вид діяльності (КВЕД) – 85.59 Інші види освіти, н.в.і.у.

Освітні установи, й безпосередньо ТОВ «Перший Учбовий Центр», через освітній портал Education.ua — освіта в Україні поширюють інформацію для майбутніх здобувачів освіти про свою діяльність й надають освітні послуги.

Відповідно до специфічних потреб системи документообігу ТОВ «Перший Учбовий Центр» в своїй діяльності керується нормативними актами та законами України, а також внутрішніми документами, які не суперечать законодавству. Частина документів присвячені організації і технології

діловодства та процесів створення та оформлення документів, їх видів та порядку зберігання, інша впровадженню освітньої діяльності. Зазначені документи є основою для створення локальних нормативних актів з діловодства в установах, організаціях і на підприємствах.

Діяльність товариств з обмеженою відповідальністю регламентується «Цивільним кодексом України», «Господарським кодексом України», Законом України «Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю». Основні організаційно-правові засади організації ТОВ «Перший Учбовий Центр» урегульовуються й іншими законодавчими актами України, таким як: Закон України «Про освіту» [24], Наказ МОН від 30.07.2021 № 112-л «Про ліцензування освітньої діяльності»[31]. Наказ ІМЗО від 09.06.2021 № 51 «Про визначення відповідальної особи за організацію використання кваліфікованих електронних довірчих послуг»[26], Наказ ІМЗО від 16.02.2021 № 11 «Про призначення відповідального за внесення повних і достовірних відомостей та даних в Єдину державну електронну базу з питань освіти» [27], Постанова Кабінету Міністрів України від 30 грудня 2015 р. № 1187 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності» [37], наказ МОН України від 19 травня 2020 року № 654 «Щодо примірного переліку питань для перевірки знань законодавства у сфері освіти» [33], лист Державної служби якості освіти від 28.05.2019 р. № 01/01-22/1333 «Щодо окремих питань формування системи забезпечення якості освіти» [24], наказ МОН України від 29 квітня 2020 року № 574 «Про затвердження Типового переліку засобів навчання та обладнання для навчальних кабінетів і STEM-лабораторій» [32], «Типові правила прийому до закладів професійної (професійно-технічної) освіти України» тощо.

Організація роботи з документами в електронній формі здійснюється відповідно до Законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» [22], «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних

системах» [18], ДСТУ 4163-2020» та Класифікатора управлінської документації НК 010:2021; Наказ МОН № 707 від 08.08.2022 року «Про затвердження Інструкції з ведення ділової документації у закладах загальної середньої освіти в електронній формі», «Про електронні комунікації», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про державну статистику», Положення про програмно-апаратний комплекс «Автоматизований інформаційний комплекс освітнього менеджменту», наказу Міністерства юстиції України від 11.11.2014 № 1886/5 «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання».

Головним установчим документом ТОВ «Перший Учбовий Центр» є Статут, в якому зазначено тип закладу освіти, визначаються організаційно-правова форма та компетенції засновника, інших органів управління закладу освіти та його структурних підрозділів відповідно до законодавства.

Установчі документи включають: строкові трудові договори (контракти); кошторис та фінансові звіти закладу освіти у випадках та порядку, визначених законодавством; документи з фінансово-господарської діяльності, плани заходів, спрямованих на запобігання та протидію булінгу (цькуванню), документи в яких зазначено реалізацію прав, передбачених законодавством та установчими документами закладу освіти. Діяльність ведеться в межах автономних прав, визначених законом та установчими документами.

Також у ТОВ «Перший Учбовий Центр» розроблено Інструкцію з діловодства із врахуванням вимог Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджених наказом Мін'юсту від 18.06.2015 р. № 1000/5 та Національного стандарту України ДСТУ 4163-2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система

організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів». Інструкція з діловодства регламентує зміст та організацію виконання процесів з діловодства і є обов'язковим нормативним актом. В додатку 1 наведено зразок типової інструкції з діловодства.

Задля якісного управління основними процесами з надавання освітніх послуг організація системи управління документами ТОВ «Перший Учбовий Центр» полягає у трансформації всіх документи в електронний вигляд. Ефективність роботи управлінського апарату має чітко визначені рівні задля оцінки потреб у навчанні, розроблення навчального плану, організації й проведення процесу навчання, а також оцінки результатів навчання тощо.

Так як згідно ліцензії ТОВ «Перший Учбовий Центр» провадить освітню діяльність, то на веб-сайті відкритий доступ до такої інформації та документів:

- статут закладу освіти;
- ліцензії на провадження освітньої діяльності;
- сертифікати про акредитацію освітніх програм, сертифікат про інституційну акредитацію закладу освіти;
- структура та органи управління закладу освіти;
- кадровий склад закладу освіти згідно з ліцензійними умовами;
- освітні програми, що реалізуються в закладі освіти, та перелік освітніх компонентів, що передбачені відповідною освітньою програмою;
- ліцензований обсяг та фактична кількість осіб, які навчаються у закладі освіти;
- мова (мови) освітнього процесу;
- наявність вакантних посад, порядок і умови проведення конкурсу на їх заміщення (у разі його проведення);
- матеріально-технічне забезпечення закладу освіти (згідно з ліцензійними умовами);

- наявність гуртожитків та вільних місць у них, розмір плати за проживання;
- результати моніторингу якості освіти;
- річний звіт про діяльність закладу освіти;
- правила прийому до закладу освіти;
- умови доступності закладу освіти для навчання осіб з особливими освітніми потребами;
- розмір плати за навчання, підготовку, перепідготовку, підвищення кваліфікації здобувачів освіти;
- перелік додаткових освітніх та інших послуг, їх вартість, порядок надання та оплати;
- правила поведінки здобувача освіти в закладі освіти;
- план заходів, спрямованих на запобігання та протидію булінгу (цькуванню) в закладі освіти;
- порядок подання та розгляду (з дотриманням конфіденційності) заяв про випадки булінгу (цькування) в закладі освіти;
- порядок реагування на доведені випадки булінгу (цькування) в закладі освіти та відповідальність осіб, причетних до булінгу (цькування);
- інша інформація, що оприлюднюється за рішенням закладу освіти або на вимогу законодавства.

Умовами ефективної організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр» є взаємодія суб'єктів декількох рівнів учасників управлінського процесу, що відображено у формі піраміди (адаптовано «Теорія мотивації людини» Абрагама Маслоу (1943р) )на рис. 2.1.

Освітня установа професійно(професійно-технічного) напряму ТОВ «Перший Учбовий Центр» надає можливість освоєння наявного рівня знань і методів застосування знань у практичній діяльності завдяки отриманню

високоякісної освіти та системній організації роботи з документами. Загальні незалежні вимоги включають в себе (але не обмежується наведеним переліком):

- встановлення процедури багаторівневого обміну інформацією та взаємовідносин освітньої установи між фізичними особами, контрагентами, партнерами, державними органами та іншими зовнішніми організаціями для організації зовнішнього контуру документообігу через звичайну електронну пошту,

- організація доступу співробітників до документів, виконання кваліфікованим персоналом всіх необхідних дій з надання освітніх послуг завдяки організації внутрішнього контуру документообігу.;

- інтеграція зовнішньої та внутрішньої системи між собою, щоб працювати з усіма документами в інтерфейсі в одному цифровому середовищі.

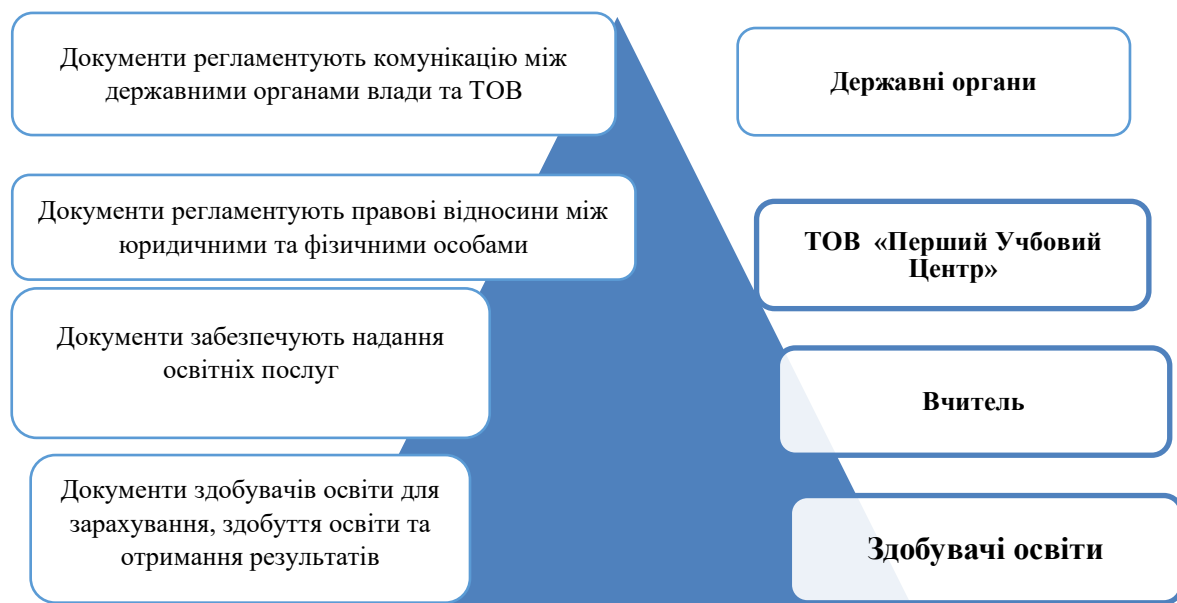


Рис. 2.1 Рівні учасників учасників управлінського процесу документами ТОВ «Перший Учбовий Центр»

У процесі навчання у відповідності з навчальним планом повинні бути виконані моніторинг і вимірювання. Вони мають охоплювати теми і напрямки робіт учнів (слухачів), записи про оцінку персоналу, оцінки конспектів



навчальних курсів, дотримання викладачами навчальних планів і заключні іспити. Одна із головних особливостей системи управління документами ТОВ «Перший Учбовий Центр» полягає у трансформації всіх документів в електронний вигляд. Система керування електронними документами працює таким чином, що всі типи документів/ файлів, створенні на комп'ютерах, зберігаються в локальних файлових системах ТОВ «Перший Учбовий Центр». Ця система дозволяє організації отримувати факси та форми, зберігати копії документів як зображення та зберігати файли зображень у сховищі для безпеки та швидкого пошуку (пошук став можливим, оскільки система обробляє вилучення тексту з документа). у процесі захоплення, а функція текстового індексатора надає можливості пошуку тексту. Окрім того, програма електронного документообігу охоплює не тільки електронні документи, а й засоби безпеки, робочі процеси і можливості аудиту діяльності.

ТОВ «Перший Учбовий Центр» використовує в своїй роботі Єдину державну електронну базу з питань освіти та хмарні технології, які забезпечують централізоване зберігання та керування документами освіти. Це автоматизована система збирання, реєстрації, оброблення, зберігання та захисту відомостей та даних з питань освіти, власником якої є держава, розпорядником – Міністерство освіти і науки України, а технічним адміністратором – державне підприємство «Інфоресурс». Єдина державна електронна база з питань освіти представляє собою інтегровану інформаційно-телекомунікаційну систему, технічні засоби якої перебувають в межах території України, складається з комплексу автоматизованих робочих місць, об'єднаних в єдину інформаційну систему засобами зв'язку з використанням технології віддаленого доступу, має підключення до мереж зв'язку загального користування з розмежуванням прав доступу, забезпечує захист від порушень цілісності інформації, забезпечує різні рівні доступності відкритої інформації та інформації з обмеженим доступом,

вимога щодо захисту якої встановлена законом.[15]. Окрім того, Законом України «Про освіту» (стаття 74) встановлено, що обов'язковими є Реєстр суб'єктів освітньої діяльності, Реєстр документів про освіту, Реєстр сертифікатів зовнішнього незалежного оцінювання та Реєстр студентських (учнівських) квитків.

Організацією роботи з документами внутрішнього за зовнішнього контуру у ТОВ «Перший Учбовий Центр» займається секретар та учбова частина, яка забезпечує зберігання, керування документами, метаданими, безпекою, а також можливості індексування та пошуку.

В таблиці 2.1 наведено опис цих компонентів:

Таблиця 2.1

Тема	Опис
Класифікація	Документи класифікуються відповідно до їх тематики, місцезнаходження, дата, ім'я тощо. Документи в одному класі мають відповідати один одного. Метадані зазвичай зберігаються для кожного документа. Метадані можуть, наприклад, включати дату збереження документа та особу користувача, який його зберігає. Система керування також може автоматично витягувати метадані з документа або запропонувати користувачеві додати метадані. Також використовується оптичне розпізнавання символів на сканованих зображеннях або виконується вилучення тексту з електронних документів. Отриманий витягнутий текст може бути використаний для допомоги користувачам у пошуку документів шляхом визначення ймовірних ключових слів або забезпечення повнотекстового пошуку, або його можна використовувати самостійно. Витягнутий

	<p>текст також можна зберігати як компонент метаданих, зберігаючи разом із зображенням, або окремо як джерело для пошуку колекцій документів.</p>
<p>Кодування/ Інтеграція</p>	<p>Кодування: коли кожному документу надається код для його розпізнавання, ці коди можуть бути цифрами, буквами або їх комбінацією. Завдяки системі керування документами є можливість інтегрувати керування документами безпосередньо в інші програми, щоб користувачі могли отримувати існуючі документи безпосередньо з репозиторію системи керування документами, мали можливість вносити зміни та зберігати змінений документ назад у сховищі як нову версію. Така інтеграція доступна для офісних пакетів і електронної пошти, програмного забезпечення для співпраці/групового програмного забезпечення.</p>
<p>Індексація</p>	<p>Складається повний опис документ і інформація, яка в ньому міститься, додається до архіву для опису документ, тому його можна легко отримати та відстежити. Індексація проводиться за двома формами – простою (відстеження унікальних ідентифікаторів документів) й складною (надаючи класифікацію за допомогою метаданих документів або за допомогою індексів слів, витягнутих із вмісту документів). Індексвання існує в основному для підтримки пошуку. Однією з важливих областей для швидкого пошуку є створення топології індексів.</p>

Зберігання	Зберігання документів включає в себе керування тими самими документами; де вони зберігаються, як довго, міграція документів з одного носія на інший (ієрархічне керування зберіганням) і можливе знищення документа тощо.
Пошук	Отримання електронних документів зі сховища. Хоча поняття пошуку конкретного документа просте, пошук в електронному контексті може бути досить складним і потужним. Просте отримання окремих документів можна здійснити якщо вказати унікальний ідентифікатор документа, а в системі використовувати базовий індекс (або неіндексований запит у своєму сховищі даних) для отримання документа. Гнучкіший пошук дозволяє користувачеві вказувати часткові терміни пошуку, що містять ідентифікатор документа та/ або частини очікуваних метаданих. Це зазвичай повертає список документів, які відповідають пошуковим термінам користувача. Також є можливість вказати логічний вираз, що містить кілька ключових слів або прикладів фраз, які, як очікується, існуватимуть у вмісті документів. Отримання для такого типу запиту підтримується попередньо створеними індексами або може виконуватися більш трудомістким пошуком у вмісті документів, щоб отримати список потенційно релевантних документів.
Відправка/ Розповсюдження	Створений документ для відправки або розповсюдження має статус «Зареєстровано», який неможливо змінити».

	<p>Якщо документ має бути розповсюджений в електронному вигляді в нормативному середовищі, то використовується електронний підпис, що заснований на кваліфікованому сертифікаті (КЕП).</p>
<p>Безпека</p>	<p>Захист документів є життєво важливим у організації документообігу. Вимоги відповідності для певних документів є досить складними залежно від типу документів. Відповідно до наказу Міністерства цифрової трансформації України та Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 30 вересня 2020 року № 140/614 «Про встановлення вимог до технічних засобів, процесів їх створення, використання та функціонування у складі інформаційно-телекомунікаційних систем під час надання кваліфікованих електронних довірчих послуг», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 22 жовтня 2020 року за № 1039/35322, в організації використовують КЕП, що гарантує високий ступінь захисту від фальсифікації підпису та три варіанти хмарних ключів - Приватбанк, Вчасно та Дія. Підпис.</p>
<p>Робочий процес</p>	<p>В організації роботи з документами використовується різні типи робочого процесу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- система електронного документообігу за внутрішнім або зовнішнім контуром для формалізації типових процедур роботи з документами (потоків робіт)</li> <li>- ручний робочий процес, який вимагає перегляду, узгодження, підписання, внесення змін до завдання або</li> </ul>

	<p>змісту документа на будь-якому етапі життєвого циклу документа.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- робочий процес, заснований на правилах, які визначає потік документів в організації. Динамічні правила дозволяють створювати гілки в процесі робочого процесу.</li> <li>- розширені механізми робочого процесу маршрутизують рух документів документи зовні організації.</li> </ul>
Співпраця	<p>Співпраця з другими закладами, здобувачами та надавачами освіти дозволяє авторизованому користувачеві отримувати документи та працювати з ними. На час виконання роботи над документом виконується блокування та доступ іншим користувачам. Інші розширені форми співпраці дозволяють кільком користувачам одночасно переглядати та змінювати (або розмічати) документ під час сеансу співпраці. Отриманий документ доступний для перегляду в його остаточній формі, а також зберігає правки, зроблені кожним окремим користувачем під час сеансу співпраці.</p>
Керування версіями	<p>Контроль версій — це процес, за допомогою якого документи повертаються в систему керування документами або виходять із неї, що дозволяє користувачам отримувати попередні версії та продовжувати роботу з вибраного пункту. Контроль версій корисний для документів, які змінюються з часом і потребують оновлення, але може знадобитися повернутися до попередньої копії або зробити посилання на неї.</p>

Пошук	Знаходити документи та папки за допомогою атрибутів шаблону або повнотекстового пошуку. Документи можна шукати за різними атрибутами та вмістом документа
Друк документів про освіту	Друк документів про освіту передбачає процедури вичитки, рецензування, авторизації, друку та затвердження тощо. Ці кроки забезпечують обачність і логічне мислення. Будь-яке необережне поводження може призвести до неточності документа. У регульованій законодавством освітньої галузі деякі процедури мають бути завершені, що підтверджується відповідними підписами та мати дату(и) підписання документа.
Розмноження Відтворення	Документи які є ключовим при плануванні впровадження освітнього процесу.

Таким чином, секретар та структурний підрозділ учбова частина відповідають за діловодство ТОВ «Перший Учбовий Центр», й здійснюють організацію документаційного забезпечення, методичного керування й контролю за наданням освітніх послуг та виконують інформаційно-документаційне обслуговуванні управлінської діяльності ТОВ «Перший Учбовий Центр».

Підсумовуючи даний підрозділ, необхідно відзначити, що організація роботи з документами, яка має особливості, відображені в робочих процесах і зафіксована в наявних документах, в яких закріплені основні моменти організації (основні види діяльності, цілі та завдання Товариства). Необхідно відзначити, що в організаційній структурі товариства відсутній архів - що є недоліком. Підвищення ефективності роботи та вдосконалення апарату управління документообігу та зберігання документів у ТОВ «Перший Учбовий Центр» може

бути досягнуто внесенням зміни в структуру управління справами: створенні архіву в товаристві.

## **2.2. Шляхи вдосконалення документообігу та зберігання документів у ТОВ «Перший Учбовий Центр»**

Шляхи «вдосконалення управлінської діяльності залежать від правильно організованого документаційного забезпечення (і діловодства)» [25].

Вдосконалення документообігу та зберігання документів у ТОВ «Перший Учбовий Центр» має на меті вирішити наступні завдання:

- вдосконаленням методів роботи корпоративної інформаційної системи;
- забезпеченням єдиної форми (зразків )документування та організацію роботи з документами,
- розробкою та впровадженням нормативно-методичних документів для вдосконалення організації документопотоків та технологій їх управління
- удосконаленням інформаційно-пошукових систем, контроль за виконанням та підготовкою документації до передачі в архів згідно з чинними державними та методичними документами;
- скороченням терміну робочого процесу.

Також потрібно теоретично обґрунтувати модель та розробити адаптивну технологію документообігу та зберігання документів у ТОВ «Перший Учбовий Центр» та різноманітні підходи удосконалення, які дозволять запропонувати довгострокові рішення для поліпшення організації та автоматизації інформаційно-документаційного забезпечення управління процесів діяльності.

Головним рішенням, що допоможе організувати і структурувати документообіг та зберігання документів у ТОВ «Перший Учбовий Центр» це вибір ефективної форми управління - створення корпоративної інформаційної



системи, а також впровадження електронного архіву «е-Архів». Це дозволить вирішити такі питання, як оцифрування даних, швидко здійснювати пошук і налагодити одночасну роботу територіальних розділених всіх учасників освітнього процесу. Для такої організації, як ТОВ «Перший Учбовий Центр» це дозволило б всі документи представляти у вигляді електронних текстів, доступ до яких може бути можливий з будь-якого робочого місця корпоративної мережі. Наразі Міністерство юстиції та Державна архівна служба України реалізують пілотний проект щодо запровадження електронного архіву та створення належних умов для постійного зберігання електронних документів Національного архівного фонду і державних електронних інформаційних ресурсів в системі електронного документообігу «АСКОД».

Зокрема, 10 лютого 2024 року вступив у силу «Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів» [18], який встановлює терміни зберігання документів, вимоги до форматів електронних документів, структури архівів, найменування файлів та інші технічні вимоги до документів для ТОВ.

Створення в межах своїх повноважень електронного архіву та розроблення спеціалізованого програмного забезпечення для роботи з архівними електронними документами і їхнього зберігання передбачено Планом заходів із реалізації Стратегії реформування державного управління України на 2022-2025 роки.

В наказі Мін'юсту №1886/5 «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» зазначені норми, які слід врахувати ТОВ для розробки внутрішнього електронного архіву.

Повне бачення алгоритму створення електронного архіву: у ТОВ «Перший Учбовий Центр» з управління процесом надання освітніх послуг дає Методологія

PDCA, яка орієнтує до покращення планування цілей і процесів документообігу.  
(рис. 2.2).



Рис. 2.2 Цикл Демінгу (PDCA)

Методологія PDCA являє собою найпростіший алгоритм дій керівника по управлінню процесом і досягненню його цілей. Цикл управління починається з планування.

Планування: встановлення цілей і процесів, необхідних для досягнення цілей, планування робіт по досягненню цілей процесу і задоволення споживача, планування виділення і розподілу необхідних ресурсів. Для цього доцільно здійснити аналіз основних нормативно-правових документів, звітних матеріалів, результатів роботи подібних організацій, які вже мають досвід створення електронного архіву. Далі зробити оцінку архівної бази (забезпечити правильний режим зберігання документів, їх збереження; сформувати архів документів;

створити довідковий та обліковий інструментарій до документів архіву; оптимізувати і зробити зручним використання документів архіву.

Після цього, приступаємо до виконання запланованих робіт: в першу чергу архівувати документи постійного зберігання та справи з особового складу. Потім архівувати документи тимчасового зберігання, термін яких ще не минув й списати документи, термін зберігання яких уже пройшов.

Перевірка: збір інформації та контроль результату на основі ключових показників ефективності, що вийшло в ході виконання процесу, виявлення та аналіз відхилень, встановлення причин відхилень.

Далі етап оцифрування (сканування) документів. На рис. 2.3 наведено порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання згідно встановлених загальних вимог до впровадження електронного документообігу.



Рис. 2.3 Порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання

Вплив (управління, коректування): прийняття заходів щодо усунення причин відхилень від запланованого результату, зміни в плануванні та розподілі ресурсів. У практичній діяльності цикл PDCA застосовується багаторазово з різною періодичністю. При виконанні основної діяльності цикл PDCA застосовується з періодичністю циклів звітності та планування. При виконання коригуючих дій тривалість PDCA може бути менше або більше тривалості циклів звітності та планування та встановлюється в залежності від характеру, обсягу, тривалості і змісту заходів щодо усунення причин відхилення.

Після коректування йде етап впровадження системи електронного архіву.

Так як «Електронний архів – це комплекс апаратно-програмних засобів з застосуванням сучасних інформаційних технологій, що використовуються для створення архіву документів у електронному вигляді» [39], то на цьому етапі актуалізується підбор якісного програмного забезпечення. При визначенні пріоритетами є Web-орієнтованість, цифровий робочий простір та автоматизація процесів, багатоплатформність, швидкодія та універсальність системи що дозволить легко розширювати функціонал тощо. Слід констатувати, що «при цьому необхідно враховувати наявність системи захисту від доступу до інформації ззовні, це необхідність корпоративної інформаційної системи для організації. Тому при виборі системи слід звернути увагу на цей фактор і керуватися Законом про захист інформації» [18].

Для результативного впровадження електронного архіву потрібно розробити методичний інструментарій на рівні товариства щодо здійснення комплексу дій та моделювання процесів. При збільшенні потоків інформації доцільно впровадити спеціальні програмні продукти по організації електронного документообігу, які покращать оперативність роботи.

Підсумовуючи, зазначимо, що правильно спланований документообіг та зберігання документів (створення архіву для документів та впровадження

програми електронного документообігу) у ТОВ «Перший Учбовий Центр мають прямий визначальний вплив на результати діяльності товариства в цілому.

## ВИСНОВКИ

Підсумовуючи дане дослідження необхідно відзначити, ТОВ «Перший Учбовий Центр» успішно здійснює свою діяльність у сфері освіти: займається професійним навчанням, перенавчанням, підвищенням кваліфікації, а також професійним підбором і профконсультуванням координації дій з роботодавцями та міжнародними організаціями. Ефективність такої координації певною мірою залежить від якісної організації роботи з документами, яка має особливості, відображені в робочих процесах.

Тема організації роботи з документами викликає постійний інтерес багатьох науковців і є актуальною й на сьогодні. До того ж багатогранність та різнобічність досліджень видатних науковців становить основу правильного тлумачення термінів та завдання організації роботи з документами, що безпосередньо впливає на прийняття рішень при розв'язанні інформаційних та організаційних задач, що виникають у процесі роботи з документами.

Отже, підбиваємо підсумок, що тема достатньо розроблена, проте кожне товариство з обмеженою відповідальністю в своїй діяльності керується різними формами та структурами організації роботи з документами залежно від специфічних потреб системи документообігу.

Підсумовуючи, необхідне зробити декілька висновків по розділам.

Висновки до першого розділу:

У межах дослідження було проаналізовано терміносистему дослідження, що дозволило дослідити сутність основних її складових та зробити висновок щодо особливості організації діловодства та технології роботи з управлінськими документами. Розкрито сутність таких термінів, як документ, службовий документ, діловодство, документаційне забезпечення управління, організація

роботи з документами, система управління документами, документообіг, електронний документообіг, документний потік, зберігання документів, архів тощо.

Доведено, що одним із ключових напрямків діяльності будь-якої організації є управління документами.

Вивчення сучасного стану організації роботи з документами показало, що для удосконалення роботи будь-якої організації необхідна належна організація документообігу із дотриманням нормативної правової бази та стандартів. Це можна забезпечити завдяки використанню електронного документообігу во всіх галузях нашої держави перевівши всю документацію в електронні файли.

Зроблено висновок, що основним правилом організації документообігу є його оптимізація. Відповідно до цього в нашій державі розроблено три форми організації документообігу, мета яких зменшити проміжні «зупинки», щоб забезпечити оперативність руху документів.

Зроблено припущення, що централізована форма є найбільш доцільною, хоча багато установ звертається до змішаної організації, де можна поєднувати різні джерела. Розглянуто розрахунок кількісного показника, такого як «річний обсяг документообігу», який безпосередньо впливає на чисельність та структуру служби забезпечення документообігу організації». Окрім того, розглянута класифікація установ за категоріями підприємства, яка залежить від сфери та масштабу діяльності, лежить в основі формування структури та вибору кількості документопотоків та форми керування обсягом документообігу будь якої організації.

Завдяки представленому схематично цілісного механізму документообігу підприємства наглядно прослідковується життєвий цикл електронних документів в організації, починаючи від їх отримання до списання документа в архів.

Доведено, що основними завданнями служби діловодства та якісного документообігу організації є встановлення єдиного порядку роботи з документами в установі та підвідомчій мережі. До того ж Методологія PDCA, яка орієнтує покращення планування цілей і процесів оптимізації документообігу організації, дає повне бачення етапів життєвого циклу обміну електронних документів.

Зазначено, що для більш чіткого розуміння управління процесом отримання інформації, її обробки, прийняття рішення та доведення її до виконавця, потрібно бути обізнаними щодо різновидів документів. Для цього в роботі детально розглянуто різновиди документів та їх класифікація та типи.

Окреслені сучасні тенденції систематизації і зберігання документів, які спрямовані на забезпечення швидкого і зручного доступу до необхідних документів.

Наголошено на важливості розуміння системи оцінки (експертизи) документів та визначення термінів їх зберігання, без чого неможливо оптимізувати управління документами як систему або процес зберігання як паперових, так й електронних документів.

На основі аналізу складових елементів документного фонду доведено, що немає істотних відмінностей між електронним архівуванням (е-архівуванням) і традиційним архівуванням. В наслідок цього було зроблено висновок, що вони відрізняються тільки за формою зберігання документів і за носіями інформації. Розглянута специфіка складання власного переліка документів кожної організації, яка складається з трьох взаємопов'язаних рівнів: середовище, в якому працює організація; сама організація, спосіб її структури; конкретний процес управління організацією.

Також наліз сучасного стану зберігання електронних документів показав переваги та недоліки цифрового архівування, які наведено в підрозділі 1.3.



Основний сенс полягає в тому, що розглянуті особливості зберігання як паперових, так і електронних документів довели, що переваги цифрового архівування компенсують витрати, які сплачує організація.

Висновки до другого розділу:

Дослідження було зосереджено на вивченні специфічних потреб системи документообігу ТОВ «Перший Учбовий Центр», ефективність координації організації роботи з документами якої певною мірою залежить від якісної управління основними процесами організації роботи з документами.

Розглянувши систему управління документами ТОВ «Перший Учбовий Центр» було виявлено, що одна із головних особливостей організації роботи з документами полягає у трансформації всіх документів в електронний вигляд.

Проведене дослідження показало, що система керування електронними документами працює таким чином, що всі типи документів/ файлів, створенні на комп'ютерах, зберігаються в локальних файлових системах ТОВ «Перший Учбовий Центр». Ця система дозволяє організації отримувати факси та форми, зберігати копії документів як зображення та зберігати файли зображень у сховищі для безпеки та швидкого пошуку (пошук став можливим, оскільки система обробляє вилучення тексту з документа). у процесі захоплення, а функція текстового індексатора надає можливості пошуку тексту. Окрім того, програма електронного документообігу охоплює не тільки електронні документи, а й засоби безпеки, робочі процеси і можливості аудиту діяльності.

Насамперед зазначимо, що організацією роботи з документами внутрішнього за зовнішнього контуру у ТОВ «Перший Учбовий Центр» займається секретар та учбова частина, яка забезпечує зберігання, керування документами, метаданими, безпекою, а також можливості індексування та пошуку. Але необхідно відзначити, що в організаційній структурі товариства

виявлено відсутність архіву, що знижує ефективність роботи апарату управління документообігу та зберігання документів у ТОВ «Перший Учбовий Центр».

Для вирішення цього недоліку запропоновано алгоритм створення електронного архіву у ТОВ «Перший Учбовий Центр».

Дані пропозиції дозволять оптимізувати процес документообігу в у ТОВ «Перший Учбовий Центр»: управляти інформацією в режимі реального часу; отримувати інформацію, необхідну в процесі прийняття рішень; досягати цілей організації завдяки ІТ-системи управління документами та електронному архіву. Тобто реалізація запропонованого створення архіву для документів та впровадження програми електронного документообігу буде мати визначальний вплив на результати діяльності товариства в цілому.

У процесі дослідження теми Організації роботи з документами у ТОВ «Перший Учбовий Центр» було розкрито теоретичні та практичні аспекти, що дозволяє прийти до певних висновків, що всі цілі і задач в роботі виконані.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Архівістика: Термінологічний словник. Авт.-упорядн.: К. Є. Новохатський, К. Т. Селіверстова та ін. К., 1998. 106 с..
2. Великий тлумачний словник української мови. К., 2001. 236 с.
3. Гамерський Б. І. Проблеми та перспективи розвитку електронного документообігу в управління трудовими ресурсами. *Матеріали XXX Міжнародної науково-практичної конференції: «Проблеми та перспективи розвитку науки на початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії»*. 29-30 вересня 2016 р.. зб. наук. праць. Переяслав-Хмельницький, 2016 р. С. 24-26.
4. Гончарова Н. І. Документаційне забезпечення менеджменту. К., 2006.
5. Джордан С., Стернад Забуковшек С., Шишовська Кланник І. Система управління документами. Шлях до цифрової трансформації. *Наше Господарство . Наша економіка*. 2022. 68(2). С 43-54.
6. Довідник архівної термінології Міжнародної Ради в справах архівів, К., 1996.
7. ДСТУ 2732:2023 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. К., 2024.
8. ДСТУ 3017:2015. Інформація та документація. Видання. Основні види. Терміни та визначення понять.– К., 47 с.
9. ДСТУ 4163:2020 Уніфікована система організаційно-розпорядчої URL: <https://document.vobu.ua/doc/6310>.
10. ДСТУ ISO 5127:2007 Інформація та документація. Словник термінів. К., 2010.

11. Електронний документообіг: сучасні тенденції та проблеми впровадження. URL: <http://surl.li/uhizc>.
12. Енциклопедія Сучасної України. URL: <http://surl.li/uhizj>.
13. Загорецька О. М. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні. К., 2005.
14. Загорецька О.М. Документування управлінської інформації. Загальні вимоги до створення службових документів. *Секретар-референт*. 2010. С. 20-32.
15. Закон України. Про електронні комунікації. від 16.12.2020 № 1089-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20>
16. Закон України. Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. від 14.10.2014 № 1702-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361-20>
17. Закон України. Про інформацію. від 02.10.92 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
18. Закон України. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах. від 16.12.2020 № 1089-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>
19. Закон України. Про Національний архівний фонд та архівні установи. від 24.12.1993 № 3814-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text>
20. Закон України. Про електронні довірчі послуги. від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
21. Закон України Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги. від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

22. Закон України. Про електронні документи та електронний документообіг. від 22 травня 2003 року № 851-IV. Верховна Рада України. *Вісник Держ. ком. арх. України*. 2003. Вип. 2 (14). С. 15-22. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

23. Закон України. Про Національний архівний фонд та архівні установи. Верховна Рада України. К., 2005. 28 с.

24. Закон України. Про освіту. від 05.09.2017 №2145-VIII зі змінами 2024 URL: [https://urst.com.ua/act/pro\\_osvitu](https://urst.com.ua/act/pro_osvitu) Щодо окремих питань формування системи забезпечення якості освіти (лист Державної служби якості освіти від 28.05.2019 р. № 01/01-22/1333).

25. Клімушин П. С., Мордвинцев М. В. Нормативно-методичні основи забезпечення електронного документообігу в державному управлінні. *Теорія та практика державного управління* Вип. 1. 2011. 49-54 с.. URL: [http://nbuv.gov.ua/jpdf/Trpdu\\_2011\\_1\\_9.pdf](http://nbuv.gov.ua/jpdf/Trpdu_2011_1_9.pdf).

26. Наказ ІМЗО. Про визначення відповідальної особи за організацію використання кваліфікованих електронних довірчих послуг. від 09.06.2021 № 51. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

27. Наказ ІМЗО. Про призначення відповідального за внесення повних і достовірних відомостей та даних в Єдину державну електронну базу з питань освіти. від 16.02.2021 № 11. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0500282-15#Text>

28. Наказ М-ва юстиції України. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях. від 18 черв. 2015 р. № 1000/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15/conv#Text> .

29. Наказ Міністерства фінансів. Про внесення змін до Порядку обміну електронними документами з контролюючими органами. від 1 червня № 261. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0723-20#Text>

30. Наказ Мінмолодьспорту. Інструкція «Про затвердження Інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну для підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління Міністерства молоді та спорту України». від 17.07.2018 № 3294. URL: [//ips.ligazakon.net/document/MUS30354](https://ips.ligazakon.net/document/MUS30354)

31. Наказ МОН. Про ліцензування освітньої діяльності. від 30.07.2021 № 112-л. URL: <https://imzo.gov.ua/2021/08/02/nakaz-mon-vid-30-07-2021-112-l-pro-litsenzuvannia-osvitn-oi-diial-nosti/>

32. Наказ МОН України. Про затвердження Типового переліку засобів навчання та обладнання для навчальних кабінетів і STEM-лабораторій. від 29 квітня 2020 р. № 574. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0410-20#Text>

33. Наказ МОН України. Щодо примірного переліку питань для перевірки знань законодавства у сфері освіти. від 19 травня 2020 року № 654. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0654729-20#Text>

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

35. Палеха Ю. І. Документ в інформаційному просторі: традиції минулого і виклики сучасності. Монографія. К., 2021. 250 с.

36. Поліщук Н. М. Нормативно-правова та методична база документального забезпечення в державному управлінні (на прикладі системи

органів Пенсійного фонду України). *Державне управління і право* : зб. наук. праць. К., 2006. Вип. 1. С. 115-118.

37. Постанова Кабінету Міністрів України. Про затвердження Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності. від 30 грудня 2015 р. № 1187. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1187-2015-%D0%BF#Text>

38. Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях. URL: <http://surl.li/uhjyt>.

39. ПРО ЄДЕБО. URL: <http://surl.li/uhjyx>.

40. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z0736-15>.

41. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу в державних органах України. *Архіви України*. 2013. № 4. С. 39–53.

42. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посіб. К., 2006. 224 с.

43. Словник української мови: У 20 т. Т. 1. А-Б / Голов. наук. ред. В.М. Русанівський, наук. ред. Н.Г. Озерова ; уклад.: Л.Л. Шевченко та ін. К., 2010. 911 с. URL: [https://archive.org/details/sum20\\_1](https://archive.org/details/sum20_1)

44. Типові правила прийому до закладів професійної (професійно-технічної) освіти України від 14 травня 2013 року № 499. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0823-13#Text>

45. Тлумачний словник термінів діловодства. Додаток 9 до п. 4.1 Інструкції URL: [https://arm.naiuu.kiev.ua/arm/arm\\_bmb\\_exp/idb/slov2.html](https://arm.naiuu.kiev.ua/arm/arm_bmb_exp/idb/slov2.html)

46. Трофімук-Кирилова Т., Карпюк А.. Організація роботи з документами як складова управлінських процесів в органах місцевого самоврядування. *Економіка та суспільство*. 2023. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-121>.

47. Bilushchak, Tetiana & Komova, Mariya & Peleshchyshyn, Andriy. Поняттєво-термінологічний апарат керування документаційними процесами. *Термінологія документознавства та суміжних галузей знань* : 9 Міжнародний науково-теоретичний семінар : збірник наукових праць / Київський національний університет культури і мистецтв, Факультет державного управління і права ; за загальною реакцією В. В. Бездрабко. К., Четверта хвиля, 2016. Вип.6. С. 27–33.

48 Jan Pries-Heje, et al (eds.) Proceedings of the Seventh European Conference on Information Systems, pages *The\_Document\_Revolution\_Work\_or\_Document\_flow\_Archival\_Documents\_as\_Triggers\_for\_Process\_improvement?email\_work\_card=title*. С.55-69.

49. Oxford Learner's Dictionary URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>.

50. Perelik typovykh dokumentiv, shcho stvoriuiutsia pid chas diialnosti derzhavnykh orhaniv ta orhaniv mistsevoho samovriaduvannia, inshykh ustanov, pidpriemstv ta orhanizatsii, iz zaznachenniam strokiv zberihannia dokumentiv : Nakaz Ministerstva yustytsii Ukrainy Available at: URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12> (in Ukrainian). vid 12.04.2012 № 578/5.

51. wikipedia URL: <http://surl.li/uhkcg>.