

**Міністерство освіти і науки України**  
**Національний університет „Львівська політехніка”**

Кафедра медійних  
технологій, інформаційної  
та книжкової справи

Завідувач кафедри МІКС  
Надія ЗЕЛІНСЬКА

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025р.

Спеціальність В13, „Бібліотечної, інформаційної, та архівної справи ”

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

до магістерської кваліфікаційної роботи на тему:

**«ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОБРОБКИ ТА  
ВІДПРАВЛЕННЯ ВИХІДНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ  
ЗАГАЛЬНОГО ВІДДІЛУ».**

Студента групи КСДА-21

**Кононця Назара Руслановича**

**Керівник роботи**

**Ігор БЕРЕСТ**

**Рецензент**

**Микола ОЛІЙНИК**

**Львів - 2025**

**Національний університет “Львівська політехніка”**

**Інститут поліграфії та медійних технологій**

**Кафедра медійних технологій, інформаційної та книжкової справи**

**Спеціальність В 13,, Бібліотечної, інформаційної, та архівної справи ”**

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

Завідувач кафедри МІКС

Надія ЗЕЛІНСЬКА

«\_\_\_»\_\_\_\_\_2025 р.

### **ЗАВДАННЯ**

для магістерської кваліфікаційної роботи

Студента групи КСДА-21

**Кононця Назара Руслановича**

1. Тема роботи «Документаційне забезпечення обробки та відправлення вихідної документації загального відділу».
2. затверджена наказом по НУ “ЛП” від “\_\_” 2025 р. №
3. Вихідні відомості до роботи наукові статті, патенти, дисертації, інтернет-ресурси.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які належить розробити)
5. Проведено аналітичний огляд літературних та інших джерел, щодо застосування різних методів, засобів, принципів збору даних у с/г сфері діяльності.
6. Здійснено системний аналіз та обґрунтування проблеми Галузевий документний потік як об'єкт інформаційного моніторингу. Схематичне представлення способів вирішення актуальної теми.
7. Обґрунтовано теоретичні аспекти впровадження новітніх управлінських технологій електронного урядування в Україні та за кордоном. Проаналізовано діяльність по впровадженню електронного урядування за матеріалами діючої системи порталу державних послуг.
8. Описано практичні рекомендації щодо покращення процесу впровадження інноваційних управлінських технологій в державні органи України.
- 9.5. Перелік графічного матеріалу рисунки, схеми, презентація.

Керівник \_\_\_\_\_

(підпис)

Завдання отримав \_\_\_\_\_ (підпис)

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Етапи магістерської кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітки
1.	Огляд літературних та інших джерел	14.05.2025-25.05.2025	Виконано
2.	Системний аналіз об'єкту дослідження та предметної області	01.06.2025-27.06.2025	Виконано
3.	Функціональна модель задачі	05.07.2025-10.07.2025	Виконано
4.	Інформаційна модель задачі	20.07.2025-04.08.2025	Виконано
5.	Постановка та обґрунтування проблеми	15.08.2025-30.08.2025	Виконано
6.	Вибір та обґрунтування методів розв'язання проблеми	01.09.2025-20.09.2025	Виконано
7.	Вибір та обґрунтування засобів розв'язання проблеми	30.08.2025-07.09.2025	Виконано
8.	Міжнародний досвід впровадження електронного урядування	10.09.2025-20.09.2025	Виконано
9.	Аналіз отриманих результатів	25.11.2025-30.11.2025	Виконано
10.	Оформлення пояснювальної записки	01.12.2025-04.12.2025	Виконано

Студент \_\_\_\_\_

Керівник роботи \_\_\_\_\_

## **Анотація**

У магістерській роботі здійснено комплексне дослідження організації документаційного забезпечення обробки та відправлення вихідної документації загального відділу установи. Визначено теоретико-методологічні засади документування управлінських процесів, проаналізовано нормативно-правову базу у сфері діловодства та електронного документообігу. Проведено характеристику структури та функціональних особливостей діяльності загального відділу, досліджено технологічний цикл обробки вихідної документації та оцінено рівень автоматизації документаційних процесів.

У роботі виявлено основні проблеми сучасної організації документообігу: фрагментацію внутрішніх процедур, надмірну складність маршрутів погодження документів, недостатню стандартизацію форм, часткову залежність від паперових технологій, низький рівень цифрової інтеграції та нерівномірний розподіл функціонального навантаження. На основі отриманих результатів обґрунтовано комплекс заходів щодо оптимізації технології обробки вихідних документів, удосконалення внутрішніх регламентів, впровадження сучасних електронних систем документообігу, підвищення кваліфікації персоналу та формування культури документаційної дисципліни.

Розроблено прогноз ефективності запропонованих заходів, який демонструє їх значний потенціал для підвищення оперативності, точності, прозорості та інформаційної безпеки документно-інформаційних процесів. Реалізація визначених напрямів сприятиме формуванню інтегрованої та цифрово орієнтованої системи документаційного забезпечення, що відповідає сучасним вимогам управління та стандартам електронного врядування. Робота має практичне значення для підвищення ефективності діяльності установи та удосконалення її інформаційно-управлінських процесів.

*Ключові слова:* документознавство; діловодство; вихідна документація; загальний відділ; документообіг; електронний документообіг; автоматизація; регламент; контроль виконання; кваліфікований електронний підпис; електронний архів; документаційна дисципліна; цифрова трансформація.

## **Abstract**

The master's thesis provides a comprehensive study of the documentation support system for processing and sending outgoing documentation within the general department of an institution. The research defines the theoretical and methodological foundations of administrative documentation, analyzes the regulatory and legal framework governing records management and electronic document workflows, and examines the organizational structure and functional responsibilities of the general department. Special attention is given to the technological cycle of processing outgoing documents and the current level of automation in documentation processes.

The study identifies key problems in the existing documentation workflow, including fragmented internal procedures, excessive complexity of approval routes, insufficient standardization of document forms, partial dependence on paper-based technologies, low digital integration, and uneven distribution of functional responsibilities. Based on the analysis, a comprehensive set of measures is proposed to optimize the processing of outgoing documents, improve internal regulations and standards, implement modern electronic document management systems, enhance staff qualifications, and strengthen documentation discipline.

The thesis offers a forecast of the effectiveness of the proposed measures, demonstrating their significant potential to improve the efficiency, accuracy, transparency, and information security of documentation and communication processes. The implementation of these measures will contribute to the formation of an integrated and digitally oriented documentation system that meets contemporary management requirements and aligns with the standards of electronic governance. The practical significance of the research lies in its applicability for improving the operational efficiency and information management practices of modern institutions.

Keywords: records management; documentation support; outgoing documents; general department; document workflow; electronic document management system (EDMS); automation; internal regulations; performance control; qualified electronic signature; electronic archive; documentation discipline; digital transformation.

## **ЗМІСТ**

### **ВСТУП**

#### **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИХІДНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ**

- 1.1. Сутність та структура документаційного забезпечення управління
- 1.2. Нормативно-правові засади оформлення, обробки та відправлення вихідних документів
- 1.3. Функції та завдання загального відділу в системі документообігу установи
- 1.4. Технологія роботи з вихідною документацією: реєстрація, перевірка, візування, формування та відправлення
- 1.5. Електронний документообіг як сучасний інструмент опрацювання вихідних документів

### **ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1**

#### **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ У ЗАГАЛЬНОМУ ВІДДІЛІ [назва установи]**

- 2.1. Загальна характеристика установи та її організаційної структури
- 2.2. Місце та роль загального відділу в системі управління
- 2.3. Аналіз технології опрацювання вихідної документації
- 2.4. Стан автоматизації документаційних процесів у відділі

### **ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2**

#### **РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОБРОБКИ ТА ВІДПРАВЛЕННЯ ВИХІДНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ**

- 3.1. Оптимізація технології обробки вихідних документів
- 3.2. Удосконалення внутрішніх регламентів і стандартів роботи загального відділу
- 3.3. Впровадження сучасних електронних систем документообігу
- 3.4. Підвищення кваліфікації персоналу та формування культури документаційної дисципліни
- 3.5. Прогноз ефективності запропонованих заходів

### **ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3**

### **ВИСНОВКИ**

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

## ВСТУП

У сучасних умовах цифрової трансформації державного управління та реформування публічного сектору України питання ефективної організації документальних процесів набуває особливої актуальності. Загальні відділи органів державної влади, органів місцевого самоврядування, бюджетних установ та великих підприємств залишаються ключовими структурними підрозділами, що забезпечують систематизацію, контроль, обробку та відправлення вихідної документації. Саме через них реалізується значна частина офіційної комунікації установи з громадянами, партнерами, іншими органами влади, що зумовлює високі вимоги до оперативності, точності та дотримання нормативних стандартів.

Значні зміни в нормативно-правовому полі – ухвалення нової редакції ДСТУ 4163:2020, розвиток електронного документообігу, запровадження цифрового підпису, впровадження систем електронної взаємодії «Трембіта», перехід установ на автоматизовані системи документообігу (АСД) – суттєво вплинули на методи формування, опрацювання та відправлення вихідної документації. Водночас у практиці діяльності багатьох установ все ще існують проблеми дотримання уніфікованих правил оформлення документів, недоліки у маршрутизації, відсутність чітких внутрішніх регламентів, недостатній рівень автоматизації та контролю.

Наукова та практична **актуальність** роботи полягає у потребі комплексного аналізу сучасних технологій документального забезпечення вихідної кореспонденції, зіставлення традиційних та цифрових методів опрацювання, визначенні проблемних аспектів роботи загальних відділів та розробленні рекомендацій щодо підвищення ефективності, прозорості та безпомилковості цих процесів. Удосконалення обробки вихідної документації спрямоване не лише на оптимізацію внутрішнього документообігу, а й на формування якісної комунікації між установою та її зовнішніми стейкхолдерами – громадянами, бізнесом, органами влади.

Наукові джерела свідчать, що документаційне забезпечення управління є комплексною сферою, яка охоплює сукупність методів, процедур і правил, спрямованих на створення, опрацювання, передачу та зберігання документів. Класичні праці українських та зарубіжних дослідників (наприклад, роботи С. Сміта [13], Л. Кофлера [14], Т. Бондаренко, І. Качан [11], Л. Гуржій [12]) систематизують наукові підходи до організації управлінської документації та ролі служб діловодства у забезпеченні процесів документообігу. У працях українських науковців, зокрема Н. Ніконової [10], Г. Швецової-Водки [9], Н. Кушнарєнко [8], підкреслюється важливість стандартизації документів і регламентації службових процесів.

Суттєву увагу дослідники приділяють технологічним аспектам обробки вихідних документів. Наприклад, у роботах О. Пелєщишина [15] та Л. Марущак [16] розглядаються принципи цифрової комунікації та використання електронних систем документообігу. Праці О. Кушніренко [17], О. Загорецької [18] акцентують питання оптимізації документообігу через автоматизовані системи, впровадження електронного підпису, цифрових журналів реєстрації та інтеграції установ у державні інформаційні платформи.

Не менш вагомими для дослідження є нормативно-правові акти, що регламентують роботу з вихідною документацією. Передусім це:

- ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації» – базовий стандарт, який визначає вимоги до оформлення документів [1].
- Примірні інструкції з діловодства в органах влади та ОМС [2].
- Закони України «Про інформацію», «Про електронні довірчі послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про доступ до публічної інформації», «Про національні інформаційні ресурси» [3-7].
- Відомчі інструкції та положення про загальні відділи конкретних установ [22].

Аналіз літератури засвідчує, що питання організації вихідної документації досліджується переважно у контексті загальної системи документообігу. Тема саме обробки та відправлення вихідної документації загального відділу подана фрагментарно, що і визначає наукову новизну та практичну значущість цієї роботи. Недостатньо висвітленими залишаються питання оптимізації маршрутизації документів, стандартизації процедур відправлення, підвищення точності реєстрації та автоматизації процесів з використанням сучасних АСД (М.Е.Дос [24], АСКОД [25], «ДОК ПРОФ» [26], «ДОК ПРОФ 2.0» [27], «Діловодство ОМС» [29], «Мегаполіс.Док» [28] тощо).

Таким чином, огляд джерел засвідчує потребу у всебічному дослідженні процесів документаційного забезпечення вихідної кореспонденції, удосконаленні механізмів роботи загальних відділів та адаптації їх діяльності до вимог цифрової епохи.

**Об'єкт дослідження** – процес організації та функціонування документаційного забезпечення діяльності загального відділу установи.

**Предмет дослідження** – технології, методи та інструменти обробки й відправлення вихідної документації в системі роботи загального відділу.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати та практично проаналізувати процеси документаційного забезпечення обробки та відправлення вихідної документації, виявити проблеми та запропонувати шляхи їх удосконалення із застосуванням сучасних інформаційних технологій.

Для досягнення мети поставлені такі **завдання**:

Дослідити сутність, структуру та функції документаційного забезпечення управління.

Проаналізувати нормативно-правову базу щодо оформлення, опрацювання та надсилання вихідної документації.

Охарактеризувати роль і місце загального відділу в системі документообігу установи.

Розглянути технологію обробки, реєстрації, контролю та відправлення вихідної кореспонденції.

Провести аналіз реального стану документаційних процесів у вибраній установі (загальному відділі).

Визначити основні проблеми та недоліки в організації роботи з вихідними документами.

Розробити пропозиції щодо вдосконалення технології опрацювання та надсилання вихідної документації, зокрема з використанням електронного документообігу.

**Методи дослідження:** аналіз нормативних документів та літературних джерел, порівняльний аналіз, системний та структурно-функціональний підхід, методи спостереження та узагальнення, елементи контент-аналізу документаційних процесів, експертне опитування працівників загального відділу, аналіз роботи автоматизованих систем документообігу.

**Наукова новизна** роботи полягає у комплексному підході до оцінювання процесів обробки та відправлення вихідної документації в умовах переходу до цифрових технологій та у розробленні рекомендацій щодо підвищення ефективності роботи загального відділу через упровадження сучасних інструментів електронного документообігу.

**Практичне значення** полягає у можливості використання результатів дослідження для оптимізації роботи загальних відділів, удосконалення внутрішніх регламентів, підвищення рівня дисципліни документообігу, мінімізації помилок та прискорення процесів комунікації. Запропоновані рекомендації можуть бути впроваджені в органах влади, організаціях та установах різних типів.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИХІДНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ**

### **1.1. Сутність та структура документаційного забезпечення управління**

Документаційне забезпечення управління є однією з ключових підсистем організаційного менеджменту, що забезпечує створення, фіксацію, опрацювання, передавання, зберігання та використання управлінської інформації в документованій формі. У науковій літературі ця категорія розглядається як комплекс організаційно-технологічних процесів, спрямованих на забезпечення діяльності установи необхідними документами та інформаційними потоками [8, с.74; 9, с.13; 12, с.47]. Згідно з класичними поглядами дослідників, документаційне забезпечення управління (ДЗУ) виступає як інструмент упорядкування комунікацій, забезпечує наступність управлінських дій, створює інформаційну базу для прийняття рішень та слугує основою для правової відповідальності організації [10, с.45; 11, с.11].

Важливою складовою розуміння сутності ДЗУ є визначення документа як основної одиниці управлінської діяльності. У визначеннях, поданих у ДСТУ 2732:2015, документ інтерпретується як матеріальний носій із зафіксованою інформацією, що може бути використана у процесі діяльності організації [59]. Через документ здійснюються комунікації між структурними підрозділами, установами, посадовими особами, тому якість документування прямо впливає на ефективність управління [12, с.48].

Структура документаційного забезпечення управління включає такі базові елементи:

створення документів і документування управлінських процесів – формування тексту документа, підготовка проєктів, погодження, візування [8, с.145];

організація документообігу – рух документів від моменту створення або надходження до завершення виконання [31];

контроль виконання документів – перевірка дотримання строків, повноти виконання, правильності оформлення [20, с.129];

оперативне та архівне зберігання документів – систематизація, формування справ, передавання на архівне зберігання [57, с.55];

використання автоматизованих систем документообігу – цифрова маршрутизація, реєстрація, контроль та зберігання документів з використанням відповідного програмного забезпечення [16, с.104].

У працях українських і зарубіжних дослідників наголошується, що сучасне документаційне забезпечення неможливе без уніфікації та стандартизації документів. ДСТУ 4163:2020 визначає основні реквізити, вимоги до оформлення текстів, бланків, підписів та погоджень [1]. Стандартизація забезпечує формальну однорідність документів, полегшує їхню обробку, уможливорює автоматизацію та надає юридичну силу управлінським рішенням [39, с.74].

З позиції функціонально-організаційного підходу документаційне забезпечення управління включає також комплекс нормативних актів, інструкцій та внутрішніх регламентів, що встановлюють порядок створення, перевірки, реєстрації і відправлення документів. Важливе місце займають інструкції з діловодства, які визначають маршрути документів, процедури взаємодії підрозділів та правила реєстрації [2; 23, с.6]. Саме через внутрішні нормативні документи забезпечується узгодженість технологічних процесів і стабільність роботи служби діловодства [45, с.114].

Сучасні тенденції розвитку ДЗУ зумовлені переходом організацій до електронного документообігу, що сприяє оптимізації процесів обробки документів, підвищенню ефективності комунікацій та зменшенню залежності від паперових носіїв. Використання систем М.Е.Дос, АСКОД, «Мегаполіс.Док», «ДОК ПРОФ» дозволяє автоматизувати процеси реєстрації, погодження, візування та відправлення документів [24–28]. Електронний документообіг також підсилюється впровадженням цифрових довірчих послуг, електронного підпису та державної системи взаємодії «Трембіта» [29; 4].

Теоретичні підходи до структури ДЗУ також включають управління інформаційними потоками установи. У роботах дослідників підкреслюється, що документні та інформаційні потоки є невіддільними, адже документ є основним носієм управлінської інформації [52, с.25]. Відтак документаційне забезпечення виступає не лише як технічна операція, а як стратегічна складова діяльності організації, що формує її комунікаційний простір.

Отже, документаційне забезпечення управління являє собою складну систему організаційних, методичних і технологічних процесів, спрямованих на забезпечення повного циклу роботи з документами – від їх створення до зберігання та використання. Ефективність цієї системи визначає якість управлінських рішень, правову визначеність та інформаційну безпеку діяльності установи.

Документаційне забезпечення управління є фундаментальною складовою діяльності будь-якої установи, оскільки саме через документ реалізуються управлінські повноваження, здійснюється регламентація внутрішніх процесів, організовується комунікація між структурними підрозділами та забезпечується юридична фіксація ухвалених рішень. У сучасних дослідженнях документознавчої науки ця категорія розглядається як комплекс організаційних, інформаційних та технологічних процесів, спрямованих на створення, опрацювання, передавання, зберігання і використання документів у системі управління [8, с.47]. Згідно з підходами провідних українських та зарубіжних науковців, документаційне забезпечення виступає не лише технічним елементом офісної діяльності, а й інтегрованою функцією управління, що забезпечує сталість організаційних процесів, наступність рішень та формування правової визначеності [10, с.150].

У структурі документаційного забезпечення ключовим є поняття «документ», що в українській науковій традиції визначається як матеріальний носій із зафіксованою інформацією, придатною для використання в управлінській діяльності та такою, що може виступати доказом у правовідносинах установи. Це визначення закріплене у ДСТУ 2732:2015, який

окреслює юридичні, інформаційні та комунікативні характеристики документа [59]. Саме документ стає центральною одиницею управління, оскільки відображає зміст управлінської інформації, забезпечує передачу доручень, регламентує взаємодію посадових осіб, фіксує службові операції та зберігає інформацію для подальшого використання [12, с.57]. Таким чином, документаційне забезпечення управління виконує синтезуючу роль, поєднуючи інформаційні ресурси, управлінські функції та правовий механізм діяльності.

Сутність документаційного забезпечення розкривається через аналіз його внутрішньої структури, що охоплює процеси документування управлінських дій, організацію документообігу, контроль виконання документів, їх систематизацію та зберігання, а також використання інформаційних систем для підтримки цих процесів. Документування передбачає підготовку змісту документа, його погодження, редагування та затвердження відповідно до вимог нормативних актів і внутрішніх регламентів установи [12, с.57]. Організація документообігу охоплює регламентацію руху документів від моменту їх створення або надходження до завершення виконання, що передбачає визначення відповідальних осіб, строків, маршрутів та способів передачі документної інформації [31]. Контроль виконання забезпечує дотримання встановлених строків і належне виконання змісту документів, уможливорює перевірку якості оформлення та відповідності прийнятим нормам [20, с.87]. Архівне та оперативне зберігання документів регламентується вимогами Державної архівної служби України і передбачає систематизацію документів у справи, їх опис, уніфікацію та передавання до архівних підрозділів [57, с.15].

Документаційне забезпечення управління має розгалужену нормативно-правову основу. Центральне місце в ній займає ДСТУ 4163:2020, який унормовує структуру, реквізити та правила оформлення організаційно-розпорядчих документів і забезпечує їх уніфікацію в межах установи та між різними органами влади [1]. Не менш важливими є Примірні інструкції з діловодства в органах державної влади та органах місцевого самоврядування [2], а також закони України «Про інформацію», «Про електронні документи та електронний

документообіг», «Про доступ до публічної інформації», «Про електронні довірчі послуги», які формують правовий базис для функціонування документів на паперових та електронних носіях і визначають вимоги до їхнього створення, обігу та юридичної сили [3–7]. Поєднання цих нормативних актів формує правове поле, в межах якого здійснюються всі процедури документування.

Інформаційний аспект документаційного забезпечення відіграє особливо важливу роль, оскільки документ є основним носієм управлінської інформації. За твердженням Гаврилюка Р. [21, с.53] та Беляєвої Л. [33, с.26], інформаційні та документні потоки установи функціонують у взаємопов'язаному режимі, забезпечуючи рух управлінських відомостей у межах організації та її зовнішніх комунікацій. Ефективність управління значною мірою залежить від якості документних потоків, їхньої швидкості, точності, достовірності та своєчасності передавання, що підтверджує стратегічний характер документаційних процесів у діяльності будь-якої установи.

Методологічна база аналізу документаційного забезпечення охоплює системний, процесний, функціональний, комунікаційний та цифрово-технологічний підходи. Системний підхід дозволяє розглядати ДЗУ як інтегровану систему, що взаємодіє з усіма структурними підрозділами організації [52, с.77]. Процесний підхід акцентує увагу на послідовності документних процедур, технологічних операціях та змістовому наповненні документів [42, с.66]. Функціональний підхід орієнтується на аналіз ролей, завдань і компетенцій служб діловодства [20, с.104]. Комунікаційний підхід підкреслює роль документа як засобу внутрішньої та зовнішньої комунікації, що формує імідж і репутацію установи [49, с.96]. Цифрово-технологічний підхід фокусується на електронних засобах документування, автоматизованих системах документообігу та цифрових інфраструктурах, які дедалі активніше впроваджуються в діяльність установ [16, с.25; 24–29].

Сучасний розвиток документаційного забезпечення управління характеризується інтенсивною цифровізацією, що призвела до трансформації традиційних підходів у напрямі автоматизації ключових документних процесів.

Впровадження систем М.Е.Дос, АСКОД, «ДОК ПРОФ», «Мегаполіс.Док» забезпечує автоматичну реєстрацію документів, цифрове погодження, контроль строків виконання, накладання кваліфікованого електронного підпису та створення електронних архівів [24–29]. Ці процеси отримали додатковий імпульс завдяки інтеграції установ у державну систему електронної взаємодії «Трембіта», що забезпечує міжвідомчий обмін документами та даними без дублювання паперових копій [29; 41]. У працях Брижак О. [50, с.150] та Шевченка І. [48, с.41] доведено, що цифрові платформи істотно підвищують ефективність управлінських процесів, скорочують витрати часу та ресурсів, зменшують ризики помилок і забезпечують прозорість діяльності організацій.

Таким чином, документаційне забезпечення управління постає як багатокомпонентна система, що поєднує нормативні вимоги, комунікаційні процеси, організаційні механізми та сучасні технології. Його ефективність визначає стан управлінської культури установи, рівень дисципліни документообігу, якість ухвалених рішень та ступінь забезпечення інформаційної безпеки. Стрімка цифровізація, розвиток електронних комунікацій та впровадження інтегрованих інформаційних систем формують нові вимоги до структури ДЗУ, роблячи його центральним елементом модернізації управлінських процесів.

## **1.2. Нормативно-правові засади оформлення, обробки та відправлення вихідних документів**

Нормативно-правові засади організації процесів оформлення, обробки та відправлення вихідних документів визначають зміст, структуру та правила документування управлінської діяльності в установах різних форм власності. Ці засади формують правове поле, у межах якого здійснюються всі документні операції, забезпечуючи їх уніфікованість, юридичну достовірність та відповідність установленим стандартам. Нормативні вимоги охоплюють питання формування управлінських документів, встановлення обов'язкових реквізитів, процедури їх підготовки, погодження, реєстрації, обробки та

відправлення, а також визначають відповідальність посадових осіб за дотримання правил службового документування [10, с.78].

Центральним документом, який регламентує оформлення організаційно-розпорядчих документів у сучасних українських установах, є ДСТУ 4163:2020, що встановлює уніфіковані вимоги до структури реквізитів, оформлення бланків, підготовки текстів та використання службових позначок [1]. Застосування цього стандарту забезпечує однорідність документів, полегшує їхню обробку, сприяє автоматизації процедури формування документів і створює підґрунтя для юридичного визнання електронних документів, що використовуються нарівні з паперовими носіями. Значна частина вимог стосується також підписання, погодження, засвідчування копій документів, оформлення додатків, зазначення посади та ініціалів виконавця, що є важливими у процесі підготовки вихідної кореспонденції [1].

Правове регулювання документаційних процесів здійснюється також через низку законодавчих актів України, серед яких ключове значення мають закони «Про інформацію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги», «Про доступ до публічної інформації». Закон «Про електронні документи та електронний документообіг» закріплює юридичний статус електронного документа, визначає механізми його створення, зберігання та передавання в електронному вигляді [3]. Закон «Про електронні довірчі послуги» регламентує використання кваліфікованих електронних підписів, печаток та засобів автентифікації, які надають електронним документам юридичної сили [4]. Закон «Про інформацію» окреслює загальні засади інформаційних відносин, доступу до відомостей, організації роботи з інформаційними ресурсами, що включають і документні потоки [5]. Закон «Про доступ до публічної інформації» встановлює правила відкритості службових документів, строки їх надання та вимоги до оприлюднення [6]. Сукупність цих актів формує нормативну основу, у межах якої здійснюється діяльність загальних відділів, включаючи процедури обробки та відправлення вихідної документації.

Важливим нормативним документом, що визначає порядок документування управлінської діяльності, є Примірні інструкції з діловодства в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, яка містить детальні положення щодо організації документообігу, порядку реєстрації, контролю, формування справ, виконання документів, а також вимоги до порядку відправлення вихідної кореспонденції [2]. Вона встановлює регламент руху документів, визначає правила підготовки службових листів, розпорядчих документів, інформаційних повідомлень та інших видів вихідної документації, а також встановлює процедури передачі документів поштовими, кур'єрськими та електронними каналами комунікації [2].

Особливе місце в системі нормативного забезпечення займають внутрішні положення про загальні відділи, інструкції з діловодства та регламенти документообігу, які адаптують загальні державні норми до специфіки роботи конкретної установи. Такі документи містять детальний опис функцій структурних підрозділів, визначають порядок реєстрації, виконання та відправлення документів, встановлюють відповідальних осіб і розмежують повноваження у сфері діловодства. Внутрішні інструкції, як правило, деталізують застосування ДСТУ 4163:2020, визначають особливості оформлення службової кореспонденції, внутрішніх записок, електронних документів, а також моделі маршрутизації та технології контролю в межах установи [22, с.17].

Суттєвими елементами нормативного забезпечення є також міжнародні стандарти, зокрема ISO 15489-1:2016, який визначає принципи управління документами, вимоги до їхнього створення, використання та зберігання, а також критерії якості систем управління документами [30]. Практичне впровадження цих стандартів сприяє гармонізації українських документально-управлінських процесів із європейськими підходами та вимогами електронного урядування [60].

Сучасні регламенти документування враховують тенденцію цифровізації та передбачають застосування електронного підпису, цифрових печаток, систем електронної ідентифікації, а також інтеграцію установ у державну систему

електронної взаємодії «Трембіта», що забезпечує автоматизований обмін документами між органами влади [29]. Значну роль у цьому процесі відіграють технічні регламенти та документація програмних продуктів, таких як М.Е.Дос, АСКОД, «ДОК ПРОФ», «Мегаполіс.Док», які визначають технічні умови створення, реєстрації, візування та відправлення електронних документів [24–28].

Таким чином, нормативно-правові засади оформлення, обробки та відправлення вихідних документів формують комплексну систему правових норм, стандартів і внутрішніх регламентів, що визначають порядок функціонування документаційних процесів в установі. Їх дотримання забезпечує уніфікованість управлінської діяльності, правову визначеність, інформаційну прозорість та ефективність функціонування загального відділу в умовах переходу до цифрових моделей документообігу.

Нормативно-правові засади оформлення, обробки та відправлення вихідних документів становлять багаторівневу систему, що інтегрує національні стандарти, законодавчі акти, міждержавні норми, внутрішні регламенти установ та сучасні цифрові вимоги до управлінських процесів. Ця система спрямована на забезпечення уніфікованості документування, юридичної сили документів, структурованості документообігу, а також відповідності управлінських процедур вимогам інформаційної безпеки, прозорості та цифрової трансформації державного управління. У наукових працях підкреслюється, що належне нормативне забезпечення є не лише технічною вимогою, а й основою ефективного функціонування всієї організаційної системи [33, с.101].

Ключовим документом, який визначає вимоги до оформлення організаційно-розпорядчих документів, залишається ДСТУ 4163:2020. Стандарт регламентує правила формування і розміщення реквізитів, структуру бланків, особливості оформлення текстів, застосування службових позначок, засвідчення копій, оформлення додатків, а також встановлює типологію документів, що використовуються в управлінській діяльності [1]. Особливо важливою є вимога щодо уніфікації реквізитів і стандартного формуляра документа, що забезпечує

однаковість форм документів незалежно від виду установи. Уніфікація є принципово важливою для підвищення ефективності обробки документів, забезпечення міжвідомчої сумісності та автоматизації документообігу [39, с.19].

Оформлення, реєстрація та обробка документів здійснюються в чітко окресленому правовому полі, яке включає базові закони України: «Про інформацію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги», «Про доступ до публічної інформації» [3–7]. Закон «Про електронні документи та електронний документообіг» визначає принцип юридичної рівності паперових та електронних документів, що стало фундаментом для розвитку електронного врядування в Україні. Відповідно до нього, електронний документ має юридичну силу за умови накладання кваліфікованого електронного підпису, що підтверджується Законом «Про електронні довірчі послуги» [4]. Такі положення забезпечують можливість повноцінної цифрової взаємодії між установами та відмови від паперового дублювання документів у багатьох управлінських процедурах.

Важливим елементом нормативного забезпечення є Примірня інструкція з діловодства, яка визначає загальні засади організації документообігу, встановлює правила реєстрації, опрацювання, контролю та відправлення вихідної документації. Вона також регламентує порядок ведення журналів реєстрації, формування справ, передачі документів до архіву, строки зберігання, особливості використання бланків та правила засвідчення відповідності копій документів [2]. Інструкція є універсальним документом, який адаптується під конкретну установу шляхом розроблення внутрішньої інструкції з діловодства, де деталізуються особливості роботи загального відділу, маршрути документів, моделі взаємодії між виконавцями та правила передачі документів різними каналами зв'язку [36, с.37].

Суттєву роль у регламентації документних процесів відіграють внутрішні положення про загальний відділ, які визначають функції, повноваження, структуру підрозділу та відповідальність працівників за ведення діловодства. Такі положення не лише деталізують зміст роботи загального відділу, а й

адаптують загальнодержавні вимоги до специфіки діяльності конкретного органу влади чи підприємства, що особливо важливо у великих організаціях із розгалуженою структурою [23, с.12].

У міжнародній практиці нормативним орієнтиром для організації документування є стандарт ISO 15489-1:2016, який визначає принципи й методологію управління документами, акцентує на циклі їхнього існування, критерії якості, вимоги до автентичності, надійності та цілісності документної інформації [30]. У наукових джерелах наголошується, що інтеграція принципів ISO 15489 сприяє підвищенню рівня інформаційної культури установи та наближенню управлінських процесів до європейських стандартів електронного урядування [60; 61].

Сучасні нормативні засади документообігу обов'язково враховують цифровізацію та автоматизацію управлінських процесів. Установи дедалі частіше використовують автоматизовані системи документообігу М.Е.Дос, АСКОД, «Мегаполіс.Док», «ДОК ПРОФ», що мають власні технічні регламенти, інструкції користувача та вимоги до оформлення і відправлення електронних документів [24–28]. Ці системи забезпечують цілісний цикл обробки вихідної документації: створення, реєстрацію, накладання КЕП, погодження, візування, відправлення електронними каналами, автоматичний контроль строків виконання та формування електронних справ. У працях дослідників наголошується, що нормативно-технічні вимоги до систем електронного документообігу є невід'ємною частиною сучасної системи документування та повинні враховуватися загальними відділами при розробленні внутрішніх регламентів [40].

Особливої уваги потребує регламентація процесів відправлення вихідної документації. Примірна інструкція з діловодства та внутрішні нормативні акти визначають процедури надсилання документів поштовим зв'язком, кур'єрськими службами, факсимільним зв'язком, засобами електронної пошти, а також через офіційні державні інформаційні платформи [2]. В умовах цифровізації важливим стало використання державної системи електронної

взаємодії «Трембіта», яка забезпечує нормативно визначений електронний обмін документами між органами влади без дублювання паперових копій і підвищує ефективність міжвідомчої комунікації [29].

Внутрішні нормативні акти установ доповнюють законодавчу та стандартну нормативну базу правилами щодо оформлення службових листів, протоколів, актів, довідок, наказів, розпоряджень та інших видів документів, які використовуються в конкретній установі. У таких документах деталізуються вимоги до стилю викладу, особливості побудови текстів, специфіка використання електронних підписів, правила документообігу між структурними підрозділами та особливості формування вихідної кореспонденції в електронній та паперовій формі [36, с.61].

Отже, нормативно-правові засади оформлення, обробки та відправлення вихідних документів становлять комплексну систему, що охоплює стандарти, закони, інструкції та внутрішні нормативні документи, які забезпечують уніфікованість ділових процесів, їх юридичну визначеність та відповідність сучасним вимогам управлінської діяльності. Структурна цілісність нормативного забезпечення створює умови для ефективного функціонування загальних відділів, оптимізації документних потоків та розвитку електронного врядування.

### **1.3. Функції та завдання загального відділу в системі документообігу установи**

Загальний відділ є ключовою ланкою організації документообігу, оскільки саме через нього проходить основна частина управлінської кореспонденції, що забезпечує взаємодію установи з внутрішніми та зовнішніми суб'єктами. У наукових дослідженнях підкреслюється, що загальний відділ виконує координаційну, організаційну, контрольну й аналітичну функції, формуючи основу ефективності документно-інформаційних процесів [32, с.163]. Його роль полягає не лише в технічному опрацюванні документів, а й у забезпеченні

єдності процедур документування, підвищенні виконавської дисципліни та формуванні інформаційної культури установи [36, с.45].

Функції загального відділу визначаються нормативними актами, передусім Примірною інструкцією з діловодства та внутрішніми положеннями про діяльність структурного підрозділу, які конкретизують порядок документування, реєстрації, обробки, контролю та зберігання документів [2]. До основних функцій належать приймання, первинне опрацювання і реєстрація вхідних документів, організація їхньої передачі виконавцям, забезпечення процесу погодження та підписання управлінських документів, ведення журналів та електронних реєстрів, здійснення контролю за строками виконання доручень, формування справ і передавання документів до архіву [37, с.98]. Через такі функції загальний відділ забезпечує цілісність документообігу, уніфікацію управлінських процесів і безперервність операційної діяльності установи.

Однією з ключових функцій є реєстрація документів, яка передбачає фіксацію факту надходження або створення документа, присвоєння йому реєстраційного індексу, внесення до відповідних журналів чи електронних систем. У науковій літературі наголошується, що реєстрація є основою подальшої організації документообігу, оскільки забезпечує можливість відстеження маршруту документа, контролю строків виконання та пошуку в інформаційній системі [31]. Сучасні вимоги передбачають, що реєстраційні операції мають здійснюватися переважно в автоматизованих системах документообігу, що підвищує точність і швидкість обробки інформації [16, с.48; 24–28].

Важливе місце у діяльності загального відділу займає організація виконання документів, що включає доведення документів до виконавців, контроль за дотриманням зазначених у них строків, фіксацію результатів виконання та підготовку звітів про стан виконавської дисципліни [20, с.78]. Належний контроль виступає необхідною умовою забезпечення дисципліни документообігу, оскільки невчасне виконання документів може призвести до затримок в управлінських процесах, адміністративної відповідальності або

порушень службової етики. Науковці зазначають, що контроль виконання документів – це не лише технічна операція, а й управлінська функція, яка впливає на якість ухвалення рішень та рівень відповідальності персоналу [45, с.102].

До компетенції загального відділу належить також підготовка, оформлення та відправлення вихідних документів, що передбачає перевірку правильності оформлення документів згідно з ДСТУ 4163:2020 [1], узгодження їхнього змісту з відповідальними працівниками, засвідчення копій, накладання підписів, формування вихідної кореспонденції та передавання її адресатам засобами поштового, електронного чи кур'єрського зв'язку [2]. У контексті цифровізації важливою складовою цієї роботи є здійснення відправлення документів каналами електронного обміну, відповідно до вимог законодавства про електронний документообіг і цифрові довірчі послуги [3; 4].

Особливої уваги заслуговує функція формування справ та архівного зберігання документів, адже саме загальний відділ відповідає за систематизацію документів відповідно до номенклатури справ, їх упорядкування, опис, забезпечення умов зберігання та своєчасну передачу до архівного підрозділу [57, с.24]. Дотримання цих правил формує правову і доказову базу діяльності установи, створює умови для забезпечення інформаційної безпеки та належного документального супроводу управлінських процесів.

Загальний відділ виконує й комунікаційну функцію, забезпечуючи офіційний обмін інформацією між установою та її контрагентами. Документи, які виходять із загального відділу, формують зовнішній імідж організації, визначають рівень її професійної культури та відповідність офіційним стандартам ділової комунікації [49, с.39]. Тому на працівників загального відділу покладається завдання забезпечення високої якості текстів документів, дотримання мовних норм і вимог професійної етики.

У сучасних умовах цифрової трансформації значення загального відділу підсилюється завдяки впровадженню автоматизованих систем документообігу, інтегрованих електронних реєстрів і державних платформ електронної взаємодії. Відділ відповідає за адміністрування цих систем, навчання персоналу,

моніторинг технічної коректності операцій та забезпечення належного рівня цифрової безпеки [24–29]. У результаті загальний відділ стає не лише структурним підрозділом, який виконує допоміжні операції, а й центром управління документними потоками установи.

Таким чином, функції та завдання загального відділу охоплюють широкий спектр організаційних, координаційних, інформаційних і контрольних операцій, що забезпечують ефективне функціонування системи документообігу. Від роботи цього підрозділу залежить оперативність управлінських рішень, якість комунікації, правова визначеність документних процесів та загальний рівень виконавчої дисципліни в установі.

Загальний відділ у структурі сучасної установи є базовою організаційною одиницею, яка забезпечує комплексне управління документними процесами, їхню стандартизацію, координацію та контроль. У теорії документознавства його функції визначаються як такі, що охоплюють повний цикл руху службової документації – від моменту її надходження до архівного зберігання або знищення, включаючи процеси реєстрації, виконання, контролю та відправлення вихідної кореспонденції [12, с.140]. Дослідники наголошують, що загальний відділ виступає системним центром, який забезпечує інформаційну взаємодію між структурними підрозділами та зовнішніми суб'єктами, а відтак безпосередньо впливає на ефективність управління установою [33, с.116].

Однією з ключових функцій загального відділу є централізоване опрацювання документів, що включає приймання, сортування, попередній розгляд та розподіл вхідної кореспонденції відповідно до компетенції виконавців. Науковці зазначають, що централізація цих процесів мінімізує інформаційні втрати, забезпечує чіткий розподіл відповідальності та сприяє стандартизації організаційних процедур [31]. У практиці діяльності багатьох установ попередній розгляд є особливо важливим для своєчасного реагування на запити громадян, постанови органів влади, службові доручення та документи, що мають терміновий характер.

Подальшим етапом є реєстрація документів, яка забезпечує їхній офіційний облік, формує правову основу руху документа та створює можливість простежити всі етапи його опрацювання [31]. Реєстрація виконується у відповідності до вимог ДСТУ 4163:2020 та внутрішніх інструкцій [1; 23], а в умовах цифровізації – в автоматизованих системах документообігу, зокрема АСКОД, М.Е.Дос, «ДОК ПРОФ», «Мегаполіс.Док» [24–28]. Сучасні АСД дозволяють уникнути дублювання даних, пришвидшити пошук документів та підвищити точність реєстраційних операцій, що є важливим для ефективного функціонування загального відділу [48, с.54; 50, с.117].

Організація виконання документів є ще однією ключовою функцією загального відділу. Вона включає доведення документів до виконавців, інформування про строки виконання, контроль дотримання термінів та аналіз стану виконавської дисципліни [37, с.41]. За результатами контролю формуються довідки, аналітичні записки та звіти, які відображають стан роботи установи та слугують підґрунтям для ухвалення управлінських рішень. Науковці підкреслюють, що контроль виконання не є формальною функцією, а становить собою складову управлінського циклу, впливаючи на якість рішень, відповідальність персоналу та узгодженість діяльності організації [45, с.23].

Особливе значення в діяльності загального відділу має оформлення, погодження та відправлення вихідної документації, що включає перевірку відповідності документів вимогам ДСТУ 4163:2020 [1], забезпечення правильності реквізитів, уніфікації текстів і відповідності документів чинним нормативним актам. Підготовка вихідної документації передбачає погодження документів із відповідними посадовими особами, накладання підписів, засвідчення копій, формування пакетів документів для відправлення та вибір способу пересилання – поштового, електронного або кур'єрського [2]. З переходом установ до електронного документообігу важливою складовою цієї функції є застосування кваліфікованого електронного підпису, електронних печаток та використання технологій сканування, шифрування і захищеної передачі документів [3; 4]. Дослідники відзначають, що належне оформлення

вихідної кореспонденції визначає рівень правової культури установи та її імідж у зовнішніх комунікаціях [47, с.87].

У межах системи документообігу важливою є також функція формування та ведення справ, відповідно до затвердженої номенклатури, яка визначає структуру документів, порядок їх упорядкування та строки зберігання. Загальний відділ забезпечує створення справ, перенумерацію документів, формування внутрішніх описів та підготовку документів до передавання в архів установи [57]. Наукова література відзначає, що порушення правил формування справ негативно впливає на доказову базу діяльності установи, ускладнює пошук інформації та створює ризики щодо втрати документів [46, с.7].

Загальний відділ виконує також інформаційно-комунікаційну функцію, яка проявляється у взаємодії з громадянами, органами державної влади, підприємствами та організаціями різних форм власності. Ця функція охоплює підготовку довідкових матеріалів, відповідей на запити, аналітичних довідок та іншої інформаційної кореспонденції [47, с.88]. Від якісного виконання цієї функції залежить рівень відкритості, прозорості та комунікаційної ефективності установи.

У сучасних умовах цифровізації значно зростає роль загального відділу як адміністратора автоматизованих систем документообігу, що передбачає організацію електронної реєстрації, цифрове погодження документів, інтеграцію внутрішніх електронних журналів із державними платформами, такими як система електронної взаємодії «Трембіта» [29]. Працівники відділу відповідають за ведення реєстраційних карток, забезпечення коректності даних, підтримку технічної інфраструктури та навчання персоналу роботі з електронними сервісами [48, с.153]. У міжнародних дослідженнях наголошується, що успішна цифрова трансформація установи можлива лише за умови належного рівня цифрових компетентностей працівників загального відділу, оскільки саме вони забезпечують коректність технологічних процедур та відповідність документних операцій вимогам кібербезпеки [60; 62].

Таким чином, функції та завдання загального відділу охоплюють комплекс організаційних, технічних, інформаційних та управлінських операцій, спрямованих на забезпечення повного циклу документування управлінської діяльності. Ефективність виконання цих функцій визначає оперативність прийняття рішень, рівень виконавської дисципліни, правову визначеність процесів, якість внутрішньої та зовнішньої комунікації, а також ступінь готовності установи до цифрової трансформації. Загальний відділ, таким чином, виступає стратегічним елементом управлінської інфраструктури організації, що забезпечує стабільність її діяльності та відповідність сучасним вимогам документообігу.

#### **1.4. Технологія роботи з вихідною документацією: реєстрація, перевірка, візування, формування та відправлення**

Технологія роботи з вихідною документацією становить цілісний комплекс процедур, спрямованих на забезпечення правильності, своєчасності та юридичної чинності документів, які установа адресує зовнішнім суб'єктам. У науковій літературі наголошується, що вихідна документація є відображенням офіційної позиції організації, а тому її опрацювання потребує чіткої регламентації, уніфікації та застосування стандартів, визначених ДСТУ 4163:2020, Примірною інструкцією з діловодства та внутрішніми положеннями про організацію документообігу [1; 2]. Технологічний процес охоплює низку взаємопов'язаних стадій: складання документа, його перевірку, погодження, візування, підписання, реєстрацію, формування до відправлення та транспортування відповідним каналом зв'язку.

Першим етапом є перевірка змісту та оформлення документів, що передбачає відповідність тексту вимогам юридичної точності, логічної послідовності, ділового стилю та нормативно визначених реквізитів. Перевірка здійснюється відповідальним виконавцем або працівником загального відділу і включає контроль повноти інформації, відповідності структурних елементів документа (зворотної адреси, дати, індексу, заголовка, підпису) та правильності

оформлення додатків [1; 38, с.76]. Згідно з вимогами ДСТУ 4163:2020, невідповідність реквізитів стандарту є підставою для повернення документа виконавцю на доопрацювання [1]. Наукові автори наголошують, що саме якість первинної перевірки визначає швидкість подальшої обробки документа, мінімізує кількість помилок і забезпечує дотримання вимог законодавства [37, с.39].

Наступним етапом є погодження та візування, які слугують механізмом узгодження юридичної, фінансової та змістової складових документа з відповідальними працівниками або структурними підрозділами. У теорії діловодства візування розглядається як важлива форма внутрішнього контролю, що засвідчує правомірність змісту документа та відповідність його положень нормативним актам, політиці організації та вимогам внутрішніх регламентів [36, с.99]. Процедури візування можуть включати парафування, накладання електронних відміток, погодження в автоматизованих системах документообігу або оформлення окремих аркушів погодження. Дослідження підкреслюють, що поетапне погодження є ефективним способом запобігання юридичним помилкам і забезпечення колегіальності в процесі підготовки документів [45, с.133].

Після погодження документ передається на підпис керівника, що підтверджує офіційність висловленої інформації та забезпечує юридичну чинність документа [11, с.63]. У контексті цифровізації дедалі частіше застосовується кваліфікований електронний підпис (КЕП), який згідно із законодавством України має юридичну силу, рівнозначну власноручному підпису [3; 4]. Використання електронного підпису оптимізує технологію погодження та підписання документів, зменшує час обробки та сприяє автоматизації документообігу, що підтверджують дослідження у сфері електронного урядування [50, с.151].

Реєстрація вихідної документації є важливим етапом технологічного процесу, оскільки забезпечує облік, контроль руху та можливість простеження всіх операцій з документом. Реєстрація здійснюється шляхом присвоєння реєстраційного індексу, внесення відомостей до журналу реєстрації або

автоматизованої системи документообігу, зокрема АСКОД, М.Е.Дос, «ДОК ПРОФ» чи «Мегаполіс.Док» [24–28]. Науковці підкреслюють, що автоматизована реєстрація забезпечує підвищення точності обліку, мінімізує ризики дублювання і дає змогу швидко знаходити документи за різними ознаками – виконавцем, датою, індексом чи тематикою [16, с.45].

Після реєстрації відбувається формування документів до відправлення, що включає підготовку пакету документів, перевірку наявності додатків, оформлення конвертів або електронних вкладень, підготовку супровідних листів, а також вибір способу передачі документа адресатові. Внутрішні інструкції з діловодства визначають порядок формування вихідної кореспонденції, вимоги до заповнення конвертів, засвідчення копій, зазначення адрес та оформлення пересильних матеріалів [23, с.13]. За результатами цих процесів працівник загального відділу робить відповідні позначки в реєстраційних засобах обліку, що забезпечує можливість відстеження маршруту документа.

Відправлення документації є завершальним етапом технологічного циклу. Відповідно до нормативних документів, передбачено кілька способів відправлення вихідної кореспонденції: поштовий зв'язок, кур'єрська доставка, електронна пошта, факсимільний зв'язок, а також державні інформаційно-комунікаційні системи, зокрема платформа «Трембіта» [41]. Електронні системи дозволяють здійснювати відправлення документів у захищених каналах передачі інформації, що забезпечує як оперативність, так і безпеку обміну даними, відповідно до вимог законодавства про електронні довірчі послуги [4]. У дослідженнях із цифрового врядування підкреслюється, що електронне відправлення документів суттєво зменшує час обробки документації, скорочує витрати установи та підвищує загальну ефективність документообігу [60].

Часто загальний відділ здійснює післяконтроль, що передбачає перевірку факту доставки документа, фіксацію підтверджень вручення, а у випадку електронного обміну – автоматичне отримання технічних повідомлень про доставку або відхилення документа. Це дозволяє підвищити рівень

відповідальності установи за виконання своїх повноважень, зменшити кількість втрат кореспонденції та забезпечити належний зворотний зв'язок із адресатом [37, с.118].

Таким чином, технологія роботи з вихідною документацією є складною багаторівневою системою, що включає сукупність організаційних, правових і технологічних процедур. Її ефективність визначає оперативність управлінських процесів, якість офіційних комунікацій, рівень інформаційної безпеки та ступінь відповідності діяльності установи чинним стандартам і вимогам цифрової трансформації. Технологічно грамотно організований процес підготовки вихідних документів забезпечує прозорість управління, уніфікованість документних потоків і високий рівень довіри до діяльності організації.

Технологія роботи з вихідною документацією становить один із найвідповідальніших елементів системи документообігу установи, оскільки визначає якість зовнішньої комунікації, відображає рівень управлінської культури та забезпечує юридичну чинність рішень, які надходять до зовнішніх адресатів. У теорії документознавства вона розглядається як комплекс послідовних, чітко регламентованих операцій, що охоплюють підготовку документа, його перевірку, погодження, підписання, реєстрацію, формування та відправлення відповідно до вимог стандартів та нормативно-правових актів [32, с.137].

Одним із засадничих етапів є первинна підготовка змісту документа, під час якої визначається структура документа, логіка викладу, стиль та обсяг інформації. Наукові джерела підкреслюють, що підготовка проєкту вихідного документа повинна здійснюватися з урахуванням норм ділової мови, юридичної точності, відповідності попереднім рішенням установи та правилам службової комунікації [12, с.74]. На зміст документа впливають як зовнішні, так і внутрішні нормативні акти, а також компетенція виконавця, що формує початкову якість документального матеріалу.

Після складання тексту здійснюється детальна перевірка змісту та форми, яка включає аналіз відповідності документа друкованим нормам

(орфографічним, синтаксичним, лексичним), а також перевірку всіх передбачених реквізитів відповідно до ДСТУ 4163:2020 [1]. Перевірка повинна охоплювати правильність зазначення дати, індексу, адресата, грифів погодження, наявності додатків та відповідність тексту меті документа. У роботах Міщенка М. та Гуржій Л. підкреслюється, що саме на цьому етапі формується юридична стійкість документа, оскільки більшість помилок виникає на рівні змістового оформлення [12, с.26; 38, с.170]. Невідповідності, виявлені під час перевірки, потребують доопрацювання, яке здійснюється виконавцем під наглядом загального відділу.

Після перевірки змісту документ передається до процедури погодження та візування, що забезпечує міжвідомчу узгодженість, внутрішньоорганізаційну відповідність та правомірність управлінського рішення. Згідно з науковими підходами, візування є формою превентивного контролю, яка спрямована на уникнення суперечностей між документом і нормативно-правовими актами або внутрішніми регламентами [32, с.47]. У традиційних умовах погодження здійснюється шляхом нанесення підписів або параф, тоді як у сучасних автоматизованих системах документообігу (АСКОД, М.Е.Дос, «ДОК ПРОФ», «Мегаполіс.Док») воно реалізується через електронні етапи погодження, які фіксуються системою та забезпечують додатковий рівень інформаційної безпеки [24–28]. Цей перехід до цифрового візування значно скорочує час обробки документа, забезпечує прозорість погодження та мінімізує ризики несанкціонованих змін у документі [48, с.157].

Підписання документа є наступною обов'язковою процедурою, яка підтверджує офіційну позицію установи та засвідчує відповідальність керівника або уповноваженої особи. Підписування може здійснюватися як у паперовому вигляді, так і у цифровому форматі – за допомогою кваліфікованого електронного підпису (КЕП), про що зазначено у Законі України «Про електронні довірчі послуги» [4]. Електронне підписання документа забезпечує цілісність, автентичність та невідомність авторства, що є ключовими умовами функціонування електронного документообігу. Використання КЕП дозволяє

організувати повністю дистанційний обіг документів, що є важливим у великих установах з розгалуженою структурою або під час роботи в умовах надзвичайних ситуацій [3].

Реєстрація вихідної документації виконує функцію офіційного обліку документів і забезпечує можливість контролю руху службового паперу або електронного документа на всіх подальших етапах [31]. Реєстрація здійснюється із присвоєнням унікального індексу, який містить інформацію про дату, підрозділ-виконавець, категорію документа або його внутрішню класифікацію. Застосування автоматизованих систем забезпечує точність, оперативність та можливість аналітичного оброблення реєстраційних даних, що підтверджено дослідженнями щодо ефективності електронних систем документообігу [16, с.69].

Подальшим етапом є формування вихідної кореспонденції, яке включає підготовку конвертів, друк адресних даних, перевірку наявності додатків, формування супровідної документації (накладні, реєстри вихідної кореспонденції), засвідчення копій та передавання документів до відповідального працівника для їх відправлення [23, с.51]. Внутрішні інструкції з діловодства визначають детальний порядок цієї процедури, включаючи правила маркування конвертів, заповнення реквізитів адресата та фіксацію факту передачі документа.

Завершальною стадією є відправлення вихідного документа. У сучасних установах використовуються різні канали комунікації: поштові служби, державний зв'язок, кур'єрські служби, електронна пошта, а також державні платформи електронної взаємодії, такі як система «Трембіта» [31]. Остання має принципове значення для міжвідомчого документообміну, оскільки забезпечує офіційний, захищений канал передавання даних, що відповідає європейським вимогам кібербезпеки [61]. В умовах цифровізації дедалі більшого значення набуває електронне відправлення документів із застосуванням КЕП, що дозволяє повністю відмовитися від паперових каналів взаємодії.

Після відправлення документ підлягає післяконтролю, який охоплює перевірку факту доставки документа, фіксацію підтвердження вручення, отримання технічних квитанцій (у разі електронного обміну), а також внесення відповідних позначок у реєстраційні журнали [37, с.69]. Післяконтроль є важливою складовою процесу, оскільки забезпечує стабільність комунікації, мінімізує ризики інформаційних втрат та сприяє дотриманню виконавської дисципліни.

Технологія роботи з вихідною документацією формується під впливом сучасних тенденцій цифровізації, розвитку автоматизованих систем та переходу органів влади до електронного врядування. Дослідники наголошують, що саме технологічна досконалість документних процедур визначає рівень функціональної спроможності установи, її здатність до міжвідомчої взаємодії, відповідність вимогам законодавства та загальний рівень інформаційної безпеки діяльності організації.

### **1.5. Електронний документообіг як сучасний інструмент опрацювання вихідних документів**

Електронний документообіг є ключовим напрямом модернізації сучасних документно-інформаційних процесів, оскільки забезпечує цифрову трансформацію управлінської діяльності, оптимізацію процедур обробки документів та інтеграцію установ у національний і міжвідомчий інформаційний простір. У науковій літературі електронний документообіг трактується як система створення, реєстрації, зберігання, передавання та використання документів в електронній формі з урахуванням вимог до юридичної сили, автентичності, цілісності й довготривалого доступу до інформації [17, с.21]. Його роль у сфері опрацювання вихідних документів постійно зростає, оскільки саме електронні технології дають змогу забезпечити високу швидкість комунікації, мінімізувати затримки та усунути зайві операційні витрати.

Правові засади функціонування електронного документообігу закріплені у законах України «Про електронні документи та електронний документообіг» та

«Про електронні довірчі послуги», які визначають статус електронного документа, вимоги до його підписання, умови використання кваліфікованого електронного підпису та принципи електронної ідентифікації [3; 4]. Згідно з цими законодавчими актами, електронний документ має однакову юридичну силу з документом на папері, за умови накладення КЕП, що створює нормативну основу для повноцінної цифрової взаємодії між установами. Це дозволяє органам влади та підприємствам переходити від традиційних процедур оформлення та відправлення документів до сучасної цифрової комунікації, яка відповідає європейським вимогам інформаційної безпеки та прозорості управління [61].

Сучасні наукові підходи акцентують увагу на тому, що електронний документообіг є не лише технічним інструментом, а й комплексною адміністративно-організаційною системою, яка змінює структуру управлінських процесів і сприяє формуванню нової моделі управління документами [48, с.55]. Важливим елементом цієї моделі є автоматизовані системи документообігу (АСД), які забезпечують підготовку, погодження, візування, реєстрацію та відправлення вихідних документів у єдиному цифровому середовищі. Найбільш поширеними в Україні є системи М.Е.Дос, АСКОД, «ДОК ПРОФ», «ДОК ПРОФ 2.0», «Мегаполіс.Док», які мають модульну структуру, дозволяють налаштовувати маршрутизацію документів, фіксують історію опрацювання та забезпечують надійний захист інформації [24–28].

У дослідженнях фахівців з інформаційних технологій підкреслюється, що АСД спрощують роботу загального відділу, оскільки автоматизують значну частину рутинних операцій – присвоєння індексів, ведення журналів, контроль строків виконавської дисципліни, формування довідок та аналітичних звітів. Автоматизація дає змогу забезпечити цілісність документних потоків, уникнути дублювання інформації та мінімізувати помилки, які часто трапляються в умовах паперового документообігу [16, с.57].

Невід’ємною складовою електронного документообігу є використання кваліфікованого електронного підпису, який забезпечує автентичність документа, підтверджує особу підписувача, дозволяє ідентифікувати час

підписання та гарантує неможливість внесення несанкціонованих змін до документа [4]. Застосування КЕП є обов'язковим під час підписання вихідної документації в електронній формі й виступає основним засобом юридичного закріплення управлінського рішення. Дослідження в галузі діловодства наголошують, що електронний підпис забезпечує високий ступінь безпеки та зменшує ризики підробки документів, що є важливим для офіційної кореспонденції [41, с.11].

Важливим елементом сучасного електронного документообігу є інтеграція установ у систему електронної взаємодії «Трембіта», яка забезпечує надійний міжвідомчий обмін даними, дозволяє уникати дублювання паперових копій та прискорює комунікацію між органами державної влади [41, с.11]. Завдяки цьому технологічному рішенню організації можуть надсилати офіційні документи іншим державним установам у повністю електронній формі, що відповідає європейським підходам до цифрового врядування та відкритості державних послуг [61]. З точки зору документознавства, використання «Трембіти» трансформує структуру міжвідомчих документних потоків, роблячи їх більш прозорими, масштабованими та контрольованими.

Суттєвою перевагою електронного документообігу є можливість детального аудиту всіх операцій із документом, від створення до відправлення. Автоматизовані системи зберігають інформацію про кожний етап погодження, фактичного перегляду, внесення правок, накладання підпису та відправлення документа [24–28]. Це створює надійний інструмент для аналізу виконавської дисципліни, оптимізації процесів документообігу, визначення проблемних ділянок та підвищення відповідальності працівників [32, с.89].

Електронний документообіг також сприяє стандартизації текстів вихідних документів, оскільки більшість сучасних систем містять шаблони, автоматичні форми, модулі створення типових документів та засоби перевірки правильності реквізитів згідно з ДСТУ 4163:2020 [1]. Це сприяє уніфікації документаційних процесів у межах установи, зменшує часові витрати на складання документів та підвищує якість управлінського контенту.

У контексті цифрової модернізації особливої актуальності набувають питання інформаційної безпеки, оскільки вихідні документи часто містять персональні дані, службову або конфіденційну інформацію. Згідно з науковими дослідженнями, використання електронних систем повинно відповідати міжнародним стандартам захисту інформації, включаючи захист каналів зв'язку, шифрування документів та використання сертифікованих засобів автентифікації [61].

Таким чином, електронний документообіг виступає сучасним інструментом опрацювання вихідних документів, що забезпечує інтегрованість управлінських процесів, скорочення часу обробки документів, підвищення точності й надійності комунікації, дотримання вимог законодавства та оптимізацію ресурсів установи. Він формує нову модель документообігу, засновану на цифрових технологіях, автоматизації, інтероперабельності та високому рівні інформаційної безпеки.

Електронний документообіг нині розглядається як ключовий чинник трансформації управлінських процесів, який не тільки модернізує технологію опрацювання вихідних документів, а й суттєво змінює управлінську культуру установи, систему комунікацій та організаційно-технологічну модель діяльності. Науковці зазначають, що електронний документообіг (ЕДО) є не просто заміною паперового середовища цифровим, а якісно новою концепцією обробки управлінської інформації, що забезпечує оперативність, стандартизованість, прозорість і високу керованість документних процесів [17, с.153].

Одним із ключових принципів ЕДО є автоматизація всього життєвого циклу документа – від створення та погодження до відправлення та зберігання. Автоматизація дозволяє мінімізувати вплив людського фактора, зменшити помилки, пов'язані з дублюванням даних, нецільовим доступом або порушенням часових регламентів [16, с.55]. Для вихідних документів це має особливе значення, адже вони є офіційним підтвердженням управлінських рішень та визначають рівень відповідальності установи перед зовнішніми суб'єктами.

Суттєвим компонентом ЕДО є модуль погодження та візування, реалізований у вигляді послідовних або паралельних цифрових маршрутів. Сучасні АСД, такі як М.Е.Дос, «ДОК ПРОФ», АСКОД, дозволяють налаштувати багатоетапну систему погоджень залежно від складності документа, його правового статусу та необхідності залучення кількох підрозділів [24–28]. Це усуває потребу в паперовому переміщенні документів між виконавцями і забезпечує повну прозорість та простежуваність погоджень, що підкреслюється у дослідженнях з управлінської інформатики.

Важливим аспектом електронної технології є динамічна маршрутизація документів, яка дозволяє автоматично призначати виконавців залежно від змістової частини документа, його тематики, типу або рівня терміновості. У традиційному документообігу маршрутизація часто є статичною і потребує значних часових витрат, тоді як у цифровому середовищі вона здійснюється системою автоматично на основі правил, закладених у її логіку [37, с.7]. Це скорочує часові затримки та забезпечує дотримання вимог ДСТУ 4163:2020 щодо оперативності документообігу [1].

Особливу роль відіграє електронне підписання документів, яке за законодавством України прирівнюється до власноручного підпису, забезпечує юридичну силу документа та підтверджує його цілісність і автентичність [4]. Науковці підкреслюють, що КЕП виконує не тільки функцію підписання, а й функцію захисту інформації, оскільки будь-яка зміна у документі після підписання автоматично робить КЕП недійсним [29]. Це суттєво підвищує рівень довіри до електронних документів у міжвідомчій взаємодії.

Електронний документообіг забезпечує новий рівень оперативності відправлення вихідних документів. Якщо традиційна процедура включає підготовку конвертів, поштове оформлення та фізичну доставку, електронна система дозволяє надсилати документи миттєво – як через електронну пошту, так і через спеціалізовані державні захищені канали, серед яких ключове місце займає система електронної взаємодії «Трембіта» [29]. Вона дозволяє не лише відправляти документи, а й здійснювати двосторонній обмін даними між

органами влади, включаючи автоматичне підтвердження доставки, що значно підвищує ефективність міжвідомчих документних процесів.

Електронний документообіг суттєво впливає на якість контролю виконання документів. Завдяки вбудованим механізмам автоматичних нагадувань, фіксації термінів, генерації звітів та аналітичних довідок працівники загального відділу отримують можливість оперативно відстежувати дотримання строків, рівень завантаженості виконавців та ефективність їх роботи [32, с.84]. Це створює передумови для формування високого рівня виконавської дисципліни, що визначається науковцями як одна з найважливіших характеристик сучасного документообігу [36, с.27].

Не менш важливою перевагою ЕДО є формування електронних архівів. Електронні архіви забезпечують довготривале, зручне та безпечне зберігання вихідних документів із можливістю швидкого пошуку, аналітики, створення резервних копій і надійного захисту від втрати або пошкодження [57, с.75]. Це особливо актуально для установ, які опрацьовують великі обсяги кореспонденції, оскільки цифровий формат дозволяє уникнути проблем, притаманних паперовим архівам – фізичного зношення, дублювання, порушення систематизації та складності пошуку документів.

Науковці також підкреслюють, що електронний документообіг виступає важливим інструментом підвищення прозорості та відкритості органів влади та організацій, оскільки сприяє доступності інформації, забезпечує чіткий аудит усіх документних операцій і відповідає міжнародним стандартам відкритого врядування [60]. Відкритість забезпечується можливістю публічного доступу до певних категорій документів, що надсилаються зовнішнім адресатам, а також через впровадження електронних реєстрів.

Окремого значення набуває питання інформаційної безпеки, яке є одним із центральних компонентів ЕДО. Вихідні документи часто містять конфіденційні відомості, персональні дані чи службову інформацію, тому системи електронного документообігу повинні відповідати вимогам шифрування, захисту каналів зв'язку, багатофакторної автентифікації, розмежування доступу

та моніторингу несанкціонованої діяльності [41, с.33]. Наукові дослідження наголошують, що дотримання цих вимог є ключовою умовою довіри до електронного обігу документів та легітимності цифрових управлінських рішень [61].

Сучасні тенденції розвитку електронного документообігу також передбачають використання інтелектуальних технологій, таких як автоматизоване розпізнавання текстів, машинне навчання для класифікації документів, автоматичні системи виявлення помилок та підказки виконавцям. Наукові джерела підкреслюють, що такі інструменти дозволяють підвищити точність, швидкість і стандартизованість опрацювання вихідних документів, що особливо важливо для організацій з великим обсягом управлінських комунікацій.

Отже, електронний документообіг перетворюється на універсальний інструмент сучасного управління, який радикально змінює технологію опрацювання вихідних документів. Він забезпечує юридичну визначеність, оперативність комунікації, прозорість процесів, ефективність контролю, інтегрованість інформаційних потоків і високий рівень інформаційної безпеки. Його впровадження не лише оптимізує роботу загального відділу, а й формує цифрову інфраструктуру управління, необхідну для розвитку установи в умовах сучасного інформаційного суспільства.

## **Висновки до розділу 1**

У першому розділі було здійснено комплексне теоретико-методологічне обґрунтування документаційного забезпечення опрацювання вихідної документації загального відділу, що дало змогу всебічно визначити сутність, структуру та основні закономірності функціонування документно-інформаційних процесів у сучасних установах. Дослідження засвідчило, що документаційне забезпечення управління є системоутворювальним елементом організаційної діяльності, забезпечує фіксацію управлінських рішень, гарантує їх правову силу та формує цілісний комунікаційний простір установи. Документ

у цьому контексті виступає не лише носієм інформації, а повноцінним інструментом управління, який забезпечує наступність, прозорість і відтворюваність адміністративних процедур.

Встановлено, що нормативно-правові засади документаційних процесів ґрунтуються на поєднанні загальнодержавних законів, галузевих стандартів (зокрема, ДСТУ 4163:2020), інструкцій з діловодства та внутрішніх положень про загальний відділ, які забезпечують уніфікованість оформлення документів, чіткість регламентації процедур, відповідальність виконавців і юридичну чинність вихідної кореспонденції. Саме нормативна база створює підґрунтя для однакового трактування документів у межах установи та в міжвідомчій взаємодії.

Доведено, що загальний відділ відіграє центральну роль у функціонуванні системи документообігу. Його функції охоплюють повний цикл опрацювання документів: приймання, реєстрацію, попередню перевірку, погодження, контроль виконання, формування справ, організацію архівного зберігання та відправлення вихідної кореспонденції. Функціональне навантаження загального відділу визначає рівень виконавської дисципліни установи, якість її зовнішньої та внутрішньої комунікації, оперативність реалізації управлінських рішень і дотримання вимог законодавства.

Розкрито технологічні особливості роботи з вихідною документацією, що включають перевірку реквізитів, візування, підписання, присвоєння реєстраційного індексу, формування пакету документів і організацію відправлення відповідними каналами зв'язку. Установлено, що технологічна грамотність цих операцій забезпечує своєчасність комунікації, мінімізує ризики втрати інформації, сприяє ефективному контролю й гарантує юридичну коректність офіційних документів.

Особливу увагу у дослідженні приділено електронному документообігу як сучасному інструменту цифрової трансформації, що охоплює автоматизацію всіх процедур опрацювання вихідних документів. Виявлено, що впровадження електронного документообігу підвищує оперативність управлінських процесів,

забезпечує прозорість погодження, можливість аудиту документних операцій, формування електронних архівів, інтеграцію до державних інформаційних систем («Трембіта») та мінімізацію організаційних витрат. Автоматизовані системи документообігу, кваліфікований електронний підпис і цифрові канали передачі стали визначальними складовими сучасної моделі роботи загального відділу.

Таким чином, результати першого розділу свідчать, що документаційне забезпечення опрацювання вихідної документації є складною багатокомпонентною системою, яка поєднує нормативно-правові вимоги, організаційні процедури, технологічні операції та цифрові інструменти. Ефективність роботи загального відділу в цій системі визначає рівень професійної діяльності установи, її інформаційну стійкість, прозорість документаційних процесів та відповідність сучасним викликам цифрового суспільства.

## **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ У ЗАГАЛЬНОМУ ВІДДІЛІ [назва установи]**

### **2.1. Загальна характеристика установи та її організаційної структури**

Установа, на базі якої здійснюється дослідження, є складним організаційно-правовим утворенням, діяльність якого регламентується чинним законодавством України, внутрішніми нормативними документами та галузевими стандартами, що визначають порядок виконання управлінських процедур і документних процесів [1; 2; 5]. Її функціонування спрямоване на реалізацію визначених статутом або положенням завдань, які виконуються через систему управлінських, адміністративних, соціальних чи виробничих функцій (залежно від профілю установи) [20, с.68]. Значна частина цих функцій потребує ефективної організації документообігу, оскільки якість документного забезпечення прямо впливає на результативність управління та стабільність внутрішньої комунікації [33, с.147].

Установа має статус юридичної особи, власну структуру управління, затверджені внутрішні нормативно-правові акти – положення про підрозділи, посадові інструкції, регламенти, інструкції з діловодства, які визначають порядок взаємодії працівників та організацію документних процесів [22; 23; 36]. Керівник установи здійснює загальне управління, забезпечує виконання стратегічних рішень, затверджує внутрішні документи та відповідає за формування інформаційно-управлінської політики відповідно до чинного законодавства [3; 5].

Організаційна структура установи є ієрархічною, що забезпечує чіткий розподіл управлінських повноважень та відповідальності між керівним складом, функціональними підрозділами та допоміжними службами. Структура установи вибудована відповідно до принципів функціональної спеціалізації, що дозволяє оптимально організувати роботу кожного підрозділу, забезпечити їх взаємодію

та підтримувати сталість документообігу [31]. Основними структурними одиницями є адміністративний, кадровий, юридичний, фінансово-економічний, інформаційний, аналітичний, господарський та інші підрозділи, діяльність яких регламентується відповідними положеннями й посадовими інструкціями [22, с.69].

Особливе місце у структурі установи посідає загальний відділ, який виконує функції центральної ланки у процесі документообігу. Саме він забезпечує приймання, реєстрацію, первинну обробку, контроль виконання, формування справ та відправлення вихідної документації, а також організовує архівне зберігання документів [37, с.71]. Загальний відділ виступає координатором документних потоків, забезпечуючи безперервність комунікацій між структурними підрозділами, своєчасність управлінських рішень і дотримання виконавської дисципліни [32].

Сучасні вимоги до управління організацією передбачають активне впровадження цифрових технологій і автоматизованих систем документообігу. Установа може використовувати такі системи, як АСКОД, «Мегаполіс.Док», М.Е.Дос, «ДОК ПРОФ», які забезпечують реєстрацію документів, погодження, накладання електронних підписів та електронне відправлення кореспонденції [24–28]. Цифровізація управлінських процесів дозволяє підвищити оперативність комунікації, забезпечити прозорість документних операцій, створити передумови для переходу до електронних архівів та інтеграції з державними платформами, зокрема системою електронної взаємодії «Трембіта» [29].

Таким чином, організаційна структура установи характеризується багаторівневістю, чітким функціональним розподілом обов'язків та налагодженою взаємодією структурних підрозділів, що забезпечує стабільність і системність управлінської діяльності. У цьому контексті загальний відділ відіграє ключову роль у забезпеченні документно-інформаційних процесів, формуванні правової визначеності та організації ефективної внутрішньої і зовнішньої комунікації. Його діяльність є визначальним чинником для

підтримання виконавської дисципліни, дотримання нормативних вимог та реалізації повноцінної цифрової трансформації установи [60].

Установа, на базі якої проводиться дослідження, є багатофункціональним організаційно-правовим утворенням, діяльність якого регламентується Конституцією України, спеціальними законами, підзаконними актами, галузевими нормативними документами, а також внутрішніми положеннями, статутом та інструкціями, що визначають порядок здійснення управлінських та адміністративних процесів [1; 2; 5]. Її структура, функції та компетенції формуються з урахуванням особливостей сфери діяльності – адміністративної, соціальної, виробничої, сервісної або освітньої, – що зумовлює специфіку документно-інформаційної діяльності, обсяги документообігу та рівень нормативно-правового навантаження на персонал [10, с.19].

Установа має статус юридичної особи, що передбачає володіння майном, можливість укладення угод, виступ у цивільних правовідносинах, а також самостійну відповідальність за результати діяльності. Управління установою здійснюється відповідно до принципів централізації та функціональної спеціалізації, що дозволяє забезпечити чіткий розподіл повноважень, сформувати ефективну систему прийняття рішень і забезпечити документування всіх адміністративних процесів у відповідності до вимог ДСТУ, законів та внутрішніх регламентів [3].

Організаційна структура установи є багаторівневою і включає такі елементи:

керівний рівень – директор або керівник установи, заступники, колегіальні органи управління;

функціональні підрозділи – адміністративний, кадровий, юридичний, фінансово-економічний, планово-аналітичний, інформаційний, господарський;

спеціалізовані відділи – залежно від профілю діяльності;

допоміжні служби – бухгалтерія, відділ кадрів, діловодство, архів, канцелярія, служби обслуговування приміщень;

інфраструктурні підрозділи – центри обслуговування, технічні служби, підрозділи інформаційної безпеки.

Кожен підрозділ виконує окремий комплекс завдань, закріплений у положеннях про структуру, посадових інструкціях та наказах керівництва. Взаємодія між підрозділами здійснюється відповідно до внутрішніх регламентів документообігу та службових комунікацій, що забезпечує послідовність руху документів, їх опрацювання, погодження, виконання і контроль [22].

Особливу роль у діяльності установи відіграє загальний відділ, який виступає центральною ланкою документно-інформаційної системи та забезпечує повний комплекс операцій із документами:

- приймання та первинний розподіл кореспонденції;
- реєстрація документів у журналах або автоматизованих системах;
- попередня перевірка змісту документа на відповідність вимогам ДСТУ 4163:2020;
- контроль строків виконання та інформування керівництва про їх дотримання;
- підготовка вихідної документації, її погодження, візування та підписання;
- забезпечення засвідчення копій, формування справ відповідно до номенклатури;
- організація архівного зберігання документів;
- відправлення вихідних документів поштовими, електронними чи кур'єрськими каналами [12, с.49].

Таким чином, загальний відділ виконує функцію адміністративно-комунікаційного центру, який забезпечує синхронізацію діяльності всіх підрозділів установи, підтримує виконавську дисципліну та запобігає порушенню регламентів документообігу.

Суттєвою характеристикою структури установи є наявність вертикальних і горизонтальних комунікаційних зв'язків, що формують канали передачі управлінської інформації. Вертикальні зв'язки забезпечують підпорядкування та підзвітність підрозділів керівництву, а горизонтальні – взаємодію між

рівноправними структурними підрозділами у процесі виконання службових завдань. Ефективність цих зв'язків залежить від якості документного забезпечення, яке гарантує своєчасність і достовірність переданої інформації [33, с.58].

У сучасних умовах цифровізації ключову роль у діяльності установи відіграють автоматизовані системи документообігу, такі як АСКОД, М.Е.Дос, «Мегаполіс.Док», «ДОК ПРОФ», які забезпечують реєстрацію документів, організацію маршрутизації, погодження, контроль строків виконання, накладання кваліфікованих електронних підписів, формування електронних справ та передачу документів до електронних архівів [24–28]. Використання електронного документообігу сприяє підвищенню швидкості опрацювання документів, уменшенню кількості помилок, зниженню витрат на паперові носії та забезпеченню прозорості всієї системи документообігу [16, с.39].

Значного поширення набула інтеграція установ у державні платформи електронної взаємодії, серед яких провідною є система «Трембіта», яка забезпечує безпечний обмін документами та даними між органами державної влади, виключає дублювання паперових копій та сприяє гармонізації українських управлінських процедур із європейськими практиками [29]. Саме підключення установи до таких систем є передумовою повноцінної цифрової трансформації.

Важливою складовою організаційної структури є також система контролю та аналітики, що базується на цифрових звітах, журналах реєстрації, моніторингу виконання документів, статистичних зведеннях та аналітичних записках. Ця система дозволяє оцінити ефективність роботи підрозділів, визначити слабкі місця у документообігу та запропонувати заходи з оптимізації [32, с.67].

Отже, розширений аналіз організаційної структури установи свідчить, що вона характеризується багаторівневністю, чіткою регламентацією функцій, системністю внутрішніх комунікацій та впровадженням сучасних цифрових технологій. Загальний відділ посідає стратегічне місце у цій структурі – він координує більшість управлінських інформаційних потоків, забезпечує

стабільність документообігу та підтримує правову визначеність діяльності організації.

## **2.2. Місце та роль загального відділу в системі управління**

Загальний відділ займає центральне місце в організаційній структурі установи, оскільки саме через нього здійснюється формування, рух, контроль та збереження основних управлінських документів, які забезпечують безперервність управлінських процесів, юридичну визначеність рішень і стабільність внутрішньої комунікації. У наукових дослідженнях підкреслюється, що загальний відділ є ключовою ланкою системи діловодства, яка інтегрує інформаційні потоки між структурними підрозділами та сприяє реалізації управлінських функцій керівництва [10, с.33].

З позиції теорії управління загальний відділ виконує роль інформаційно-комунікаційного центру, що забезпечує циркуляцію документів у вертикальних і горизонтальних зв'язках, організовує взаємодію між підрозділами та гарантує оперативне доведення управлінських рішень до виконавців [32]. Саме через нього здійснюється передавання розпорядчих документів, службових листів, наказів, звітів, фінансових та юридичних матеріалів, що формують основу управлінського циклу установи.

У контексті системи управління загальний відділ забезпечує виконання таких стратегічно важливих функцій:

### **1. Інформаційне забезпечення управлінських рішень.**

Загальний відділ організовує повний цикл документування управлінських дій: від реєстрації вхідної кореспонденції до відправлення вихідних документів, що забезпечує керівництво актуальною, достовірною та структурованою інформацією [20, с.53]. Він акумулює всі документи, що надходять до установи, здійснює їх аналіз, розподіл та доведення до відповідальних виконавців, забезпечуючи тим самим безперервність комунікацій.

### **2. Координація роботи структурних підрозділів.**

Установлено, що загальний відділ виступає посередником між керівництвом та всіма підрозділами установи, здійснюючи координацію

документообігу та контроль за виконанням поставлених завдань [31]. Така діяльність забезпечує узгодженість управлінських процесів, мінімізує дублювання функцій і сприяє підвищенню ефективності роботи установи загалом.

### 3. Підтримка виконавської дисципліни.

Завдяки організації контролю виконання документів, веденню контрольних карток, електронних нагадувань та системи моніторингу загальний відділ відіграє ключову роль у забезпеченні дотримання строків виконання доручень керівництва [32, с.28]. Це дає змогу підтримувати високу якість управління та попереджати порушення службової дисципліни.

### 4. Забезпечення юридичної чинності управлінських рішень.

Загальний відділ відповідає за правильність оформлення службових документів, їх відповідність ДСТУ 4163:2020, вимогам законодавства і внутрішніх регламентів [1; 2; 5]. Належне оформлення документів є гарантією юридичної сили рішень керівництва та правової захищеності установи.

### 5. Організація внутрішньої та зовнішньої комунікації.

Загальний відділ забезпечує відправлення вихідної документації, комунікацію з іншими підприємствами, органами влади та громадянами, що формує зовнішній імідж установи та сприяє розвитку системи професійної комунікації [47, с.45].

### 6. Управління документними потоками та архівне зберігання.

Відділ формує справи, організовує їх зберігання, описування, передання до архівного підрозділу відповідно до вимог нормативів архівної справи [57, с.17]. Це забезпечує безперервність управлінського процесу та збереження доказової бази діяльності установи.

У сучасних умовах цифровізації роль загального відділу істотно зростає завдяки впровадженню автоматизованих систем документообігу (АСКОД, М.Е.Дос, «Мегаполіс.Док», «ДОК ПРОФ»), які дозволяють відділу виконувати складні інформаційні операції значно швидше й точніше [24–28]. Відділ стає адміністратором цифрових систем, відповідальним за реєстрацію документів,

налаштування маршрутів погодження, інтеграцію кваліфікованих електронних підписів та формування електронних справ [48, с.58].

Особливо важливою є роль загального відділу в інтеграції установи до державної системи електронної взаємодії «Трембіта», яка забезпечує міжвідомчий електронний документообіг, автоматичне підтвердження доставки документів, захищені канали обміну та відповідність європейським стандартам цифрового врядування [29, с.47].

Таким чином, загальний відділ посідає ключове місце у системі управління установою. Він забезпечує ефективність і прозорість документообігу, підтримує координацію внутрішніх і зовнішніх управлінських процесів, підсилює виконавську дисципліну, забезпечує юридичну чинність рішень та відіграє стратегічну роль у цифровій трансформації організації. Рівень його роботи безпосередньо визначає якість управління, оперативність взаємодії та загальну результативність діяльності установи.

### **2.3. Аналіз технології опрацювання вихідної документації**

Технологія опрацювання вихідної документації в загальному відділі є цілісною системою взаємопов'язаних процедур, які забезпечують організаційну впорядкованість, юридичну визначеність та оперативність управлінських процесів установи. У сучасних умовах ефективність вихідного документообігу виступає ключовим чинником результативності управління, оскільки саме від якості підготовки, реєстрації, контролю та відправлення документів залежить своєчасність і точність комунікації з зовнішніми суб'єктами та внутрішніми структурними підрозділами [1; 2]. Опрацювання вихідної кореспонденції передбачає проходження низки послідовних етапів, які охоплюють створення службового документа, визначення маршруту його руху, перевірку змісту і реквізитів, погодження з відповідальними службами, підписання керівником, реєстрацію, контроль виконання та фактичне відправлення адресатові. Кожний із цих етапів має суттєве значення для забезпечення єдності документних процедур та виконання нормативно-правових вимог, визначених ДСТУ

4163:2020, Примірною інструкцією з діловодства та внутрішніми регламентами діловодства [1; 2].

Аналіз маршрутизації документів свідчить, що рух вихідного документа встановлюється відповідно до структурно-функціональної моделі установи та передбачає проходження документа між відповідальними виконавцями, підрозділами та керівництвом. У паперовому діловодстві маршрути формуються за визначеними схемами погодження, які закріплені у положеннях про підрозділи, що забезпечує відповідність змісту документа компетенції конкретних посадових осіб [20, с.56]. У разі впровадження автоматизованих систем документообігу маршрутизація набуває цифрового характеру: система автоматично визначає відповідальних виконавців, фіксує послідовність погоджень, час підписання та додає електронні візи, що значно підвищує точність і швидкість проходження документів [24–28].

Важливою складовою технологічного циклу є реєстрація вихідних документів, яка забезпечує офіційний облік службових документів та фіксацію факту їх створення. Реєстрація здійснюється шляхом присвоєння документа реєстраційного індексу, визначення дати реєстрації, внесення відомостей про виконавця, зміст та адресата документа, що уможливорює подальший пошук, облік та контроль [22, с.58]. Традиційні журнали реєстрації поступово витісняються електронними реєстрами, які створюють повноцінні електронні картки документів і дозволяють здійснювати пошук за змістовими ознаками, реквізитами, адресатом, виконавцем та строками виконання [24–28; 50, с.54]. Перевагою таких систем є автоматичне попередження дублювання індексів, виключення випадкових помилок і забезпечення прозорості руху документів.

Суттєве значення для забезпечення юридичної правильності має процес перевірки, погодження та підписання документа. На цьому етапі здійснюється оцінка відповідності документа вимогам ДСТУ 4163:2020, перевіряється правильність реквізитів, наявність додатків, правомірність змісту та коректність формулювань [1]. Погодження здійснюється із зацікавленими підрозділами: юридичною службою, фінансово-економічним відділом, уповноваженими

посадовими особами, що забезпечує всебічну перевірку документа перед підписанням. У цифровому середовищі погодження здійснюється шляхом накладення електронних віз, які фіксують факт погодження автоматично та недвозначно. Останнім етапом є підписання керівником або уповноваженою посадовою особою. При електронному документообігу використовується кваліфікований електронний підпис, який прирівняний до власноручного підпису і забезпечує цілісність, автентичність і юридичну силу документа [4].

Контроль виконання документів є ключовим інструментом підтримання виконавської дисципліни в установі. Він передбачає моніторинг строків виконання документів, аналіз причин затримок, інформування керівництва про стан опрацювання та нагадування виконавцям про наближення контрольних дат [32]. У традиційному документообігу контроль здійснюється вручну через журнали контролю або картотеки. В електронних системах цей процес автоматизується: створюються цифрові картки контролю, формуються аналітичні звіти, встановлюються автоматичні сповіщення та фіксуються дані про реальні строки виконання, що значно підвищує ефективність контролю [48, с.71].

Завершальним етапом технології є формування та відправлення вихідної документації. На цьому етапі здійснюється остаточна перевірка документа, додатків, підписів, коректності реквізитів, після чого документ або його електронний аналог передається адресатові засобами поштового зв'язку, кур'єрською доставкою, електронною поштою або через спеціалізовані канали електронної взаємодії [23, с.48]. Особливе значення в сучасних умовах має використання державної системи «Трембіта», яка забезпечує захищений міжвідомчий електронний документообіг, підтвердження доставки, швидку передачу службових документів і синхронізацію управлінських рішень між органами влади [29, с.79]. Це дозволяє скоротити часові витрати, мінімізувати ризики втрати документів та забезпечити інтеграцію установи у загальнонаціональну цифрову інфраструктуру.

Загалом технологія опрацювання вихідної документації у загальному відділі виступає базовим елементом системи управління установою. Її ефективність залежить від чіткості нормативного регулювання, професійної компетентності працівників, рівня автоматизації процесів та наявності дієвих механізмів контролю й аналітики. Поєднання традиційних документних процедур із сучасними електронними технологіями забезпечує високий рівень оперативності, прозорості, правової визначеності та результативності документообігу [48, с.72].

Технологія опрацювання вихідної документації становить ключовий елемент управлінського циклу та забезпечує формування зовнішньої і внутрішньої комунікації установи. Цей процес охоплює комплекс послідовних операцій, які спрямовані на створення, погодження, юридичне засвідчення, реєстрацію, контроль виконання і відправлення документів, що визначають офіційну позицію установи, її адміністративні рішення та взаємодію із зовнішніми суб'єктами [1; 2]. Ефективність цих процедур є індикатором рівня організації документообігу та професійної культури управління, а недоліки у технології можуть призвести до затримок у комунікації, порушень строків, втрати документів чи зниження довіри до установи з боку партнерів та громадян [12, с.21].

Процес опрацювання вихідної документації розпочинається зі створення документа виконавцем відповідно до поставленого управлінського завдання. На цьому етапі важливими є дотримання уніфікованої форми, використання правильних реквізитів, точність змісту та відповідність вимогам ДСТУ 4163:2020, який визначає стандартизовану структуру і правила оформлення службових документів [1]. Саме ця уніфікація забезпечує юридичну визначеність документа та дозволяє гарантувати однакове трактування керівниками, перевіряючими органами та зовнішніми контрагентами.

Подальший рух документа здійснюється за встановленим маршрутом, який визначається організаційною структурою та нормативними актами установи. У традиційній паперовій моделі маршрути включають погодження у відповідних

підрозділах, проставлення віз керівників, юридичну та фінансову експертизу (за потреби), підписання першою особою та передання до загального відділу [2]. Кожен із цих етапів виконує контрольну функцію, адже перевіряється повнота змісту, коректність формулювань, відповідність законодавству та доцільність адміністративного рішення [36, с.26]. Особлива увага приділяється юридичній експертизі, яка запобігає ризикам неправомірного оформлення документів, що може спричинити юридичні наслідки для установи.

Суттєво змінює маршрутизацію перехід до автоматизованих систем документообігу (АСД), які запроваджують цифрові алгоритми візування, паралельне погодження та автоматичну фіксацію руху документа. Системи АСКОД, М.Е.Дос, «Мегаполіс.Док», «ДОК ПРОФ» забезпечують не лише технічний рух документа, а й формування повноцінного цифрового сліду – дат, відповідальних виконавців, електронних підписів і рішень, прийнятих на кожному етапі [24–28]. У науковій літературі підкреслюється, що цифрова маршрутизація мінімізує людський фактор, усуває втрати документів, пришвидшує погодження та дозволяє встановлювати персональну відповідальність виконавців, чого складно досягти в паперовому діловодстві [32, с.55].

Після погодження документ передається до загального відділу, де здійснюється його детальна перевірка, реєстрація та підготовка до відправлення. Реєстрація документів у традиційній системі включає внесення записів у журнали, присвоєння реєстраційного індексу, визначення дати реєстрації, проставлення підписів про прийняття документа. Такий механізм є трудомістким та менш захищеним щодо помилок і дублювання [22]. Натомість електронна реєстрація передбачає автоматичне створення електронної картки документа, присвоєння унікального індексу, фіксацію електронного підпису та збереження документа у цифровому архіві, що значно підвищує надійність обліку та швидкість пошуку [48, с.73].

Особливо важливим етапом є контроль виконання, який у традиційній системі базується на ручному веденні контрольних карток, журналів і службових

нагадувань. Проте в електронних системах контроль реалізується через автоматичні нагадування, передачу повідомлень виконавцям, формування статистичних аналітичних зведень та автоматичний моніторинг строків виконання [37, с.73]. Такий підхід підвищує рівень дисципліни, запобігає порушенням регламентів і дозволяє оперативно реагувати на ризики несвоєчасного виконання документів.

Формування та відправлення вихідної документації є завершальною стадією технологічного циклу. На цьому етапі загальний відділ перевіряє комплектність документа, відповідність додатків, наявність підписів, оформлює супровідні матеріали та забезпечує відправлення документів адресатам засобами поштового, кур'єрського або електронного зв'язку [23, с.41]. У сучасних умовах особливої актуальності набуває використання державної електронної системи «Трембіта», яка забезпечує міжвідомчий документообіг, шифрування переданих даних, автоматичне підтвердження отримання та синхронізацію управлінських рішень у реальному часі [29].

Не менш важливою є роль електронних архівів, які забезпечують тривале зберігання вихідних документів, їх систематизацію, резервне копіювання та захист від несанкціонованих змін. Створення цифрових архівів, передбачене сучасними системами документообігу, дозволяє мінімізувати матеріальні витрати, підвищити доступність документів і гарантувати їх цілісність, що є ключовим для аудиту та юридичної відповідальності установи [46, с.36].

Комплексний аналіз технології опрацювання вихідної документації свідчить, що ефективність цього процесу визначається якістю нормативної регламентації, рівнем автоматизації, компетентністю працівників, узгодженістю внутрішніх комунікацій та наявністю дієвих контрольних механізмів. Поєднання традиційних елементів діловодства з цифровими технологіями створює сучасну модель документообігу, яка забезпечує оперативність, прозорість, юридичну визначеність і надійність роботи загального відділу.

## **2.4. Стан автоматизації документаційних процесів у відділі**

Стан автоматизації документаційних процесів у загальному відділі є одним з ключових показників рівня цифрової зрілості установи та ефективності її управлінської діяльності. Автоматизація документообігу визначає швидкість обробки інформації, прозорість руху документів, якість контролю, зменшення витрат часу та ресурсів, а також відповідність організації сучасним вимогам електронного врядування [24–28]. Сучасні підходи до автоматизації ділових процесів передбачають використання спеціалізованих програмних комплексів, систем електронної взаємодії, кваліфікованих електронних підписів, цифрових архівів та інструментів безпечного інформаційного обміну, що забезпечують комплексне прискорення документних процедур.

Аналіз стану автоматизації засвідчує, що робота загального відділу трансформується в умовах переходу від традиційного паперового документообігу до електронного, що дозволяє значно скоротити час на реєстрацію та розсилання документів, удосконалити процедури контролю виконання та мінімізувати ризики втрати інформації [16, с.51]. Найбільш значущим інструментом у цьому процесі є впровадження автоматизованих систем документообігу (АСД), таких як АСКОД, «Мегаполіс.Док», М.Е.Дос, «ДОК ПРОФ», які забезпечують електронну обробку вихідної та вхідної кореспонденції, маршрутизацію документів, накладення електронних віз, реєстрацію відповідно до нормативних вимог, а також формування електронних справ [24–28].

Важливою складовою автоматизації є можливість використання кваліфікованого електронного підпису (КЕП), який відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» має юридичну силу власноручного підпису й забезпечує цілісність та автентичність електронних документів [4]. Використання КЕП дозволяє практично повністю відмовитися від паперових версій документів на етапах погодження та підписання, що суттєво зменшує часові витрати та підвищує рівень інформаційної безпеки.

Одним із найважливіших напрямів автоматизації є інтеграція загального відділу до державної системи електронної взаємодії «Трембіта», яка забезпечує

міжвідомчий обмін електронними документами, автоматичне підтвердження доставки, використання захищених каналів зв'язку та синхронізацію організаційних процесів між державними установами [29]. Підключення до «Трембіти» дозволяє скоротити паперовий документообіг, зменшити дублювання інформації та забезпечити безпечну передачу документів між установами, що є важливою умовою впровадження європейських стандартів цифрового врядування.

Суттєво зростає роль електронних реєстрів та цифрових карток документів, які замінюють традиційні журнали реєстрації. Електронні реєстри забезпечують можливість швидкого пошуку, фільтрації, аналітичної обробки даних, фіксації маршруту документа та контролю строків виконання [24–28]. Завдяки автоматичним нагадуванням та інтелектуальній маршрутизації знижується кількість прострочених доручень, а відповідальність виконавців стає прозорою та чітко регламентованою [32, с.63].

Електронна автоматизація значно впливає й на процеси формування та зберігання документів. Створення електронних архівів дозволяє забезпечити надійне довготривале зберігання документної інформації, організувати резервне копіювання, захистити документи від фізичного пошкодження та забезпечити швидкий доступ до них за змістовими, структурними чи реквізитними ознаками [46, с.76]. Це особливо актуально для установ із великими документними масивами, де паперове архівне зберігання потребує значних матеріальних і кадрових ресурсів.

Водночас автоматизація документних процесів має і певні обмеження, пов'язані з технічними можливостями установи, рівнем підготовки персоналу, потребою у регулярному оновленні програмного забезпечення та забезпеченні інформаційної безпеки. Серед основних ризиків виокремлюють залежність від стабільності цифрової інфраструктури, необхідність захисту даних від кіберзагроз, дотримання законодавства щодо захисту персональних даних, а також важливість правильного налаштування доступів і прав користувачів у системах електронного документообігу [41, с.74].

Аналізуючи стан автоматизації, можна зробити висновок, що впровадження цифрових технологій у загальному відділі значно підвищує ефективність управління, оптимізує документні процеси та забезпечує відповідність установи сучасним вимогам інформаційного суспільства. Водночас рівень автоматизації потребує постійного удосконалення, розвитку електронних сервісів, підвищення цифрової компетентності персоналу та інтеграції нових інструментів електронного врядування, що створює фундамент для подальшої модернізації документаційного забезпечення в установі

## **Висновки до розділу 2**

У другому розділі було здійснено комплексний аналіз організації документаційних процесів у загальному відділі установи, що дозволило визначити рівень упорядкованості, ефективності та цифрової зрілості системи документообігу. Узагальнення результатів дослідження засвідчує, що сучасна модель діяльності загального відділу формується на перетині нормативно-правових вимог, організаційно-функціональних завдань та впровадження цифрових технологій, що визначає специфіку та складність його роботи.

Встановлено, що загальний відділ займає ключове місце в управлінській структурі установи та забезпечує координацію всіх документних потоків. Саме цей підрозділ формує основу внутрішньої та зовнішньої комунікації, здійснює реєстрацію, перевірку, погодження, контроль та відправлення вихідних документів, забезпечуючи цілісність документного циклу. Його діяльність має системний характер і сприяє підтриманню виконавської дисципліни, оперативності управлінських процесів, правової визначеності рішень та організаційної стабільності установи.

Аналіз технології опрацювання вихідної документації показав, що її ефективність значною мірою залежить від чіткості маршрутів документів, дотримання вимог до їх оформлення, своєчасного погодження із зацікавленими підрозділами та належної організації контролю строків виконання. Виявлено, що використання автоматизованих систем документообігу істотно трансформує

традиційні підходи до роботи з документами – скорочується час на проходження документаційних процедур, мінімізуються помилки, підвищується рівень прозорості та підзвітності працівників, забезпечується повна фіксація електронних операцій і відстежуваність руху кожного документа.

Оцінка стану автоматизації документаційних процесів засвідчила, що перехід до електронного документообігу є визначальним чинником модернізації загального відділу. Використання електронних реєстрів, цифрових карток документів, кваліфікованих електронних підписів, електронних архівів та систем міжвідомчої взаємодії («Трембіта») забезпечує високий рівень оперативності, інформаційної безпеки та юридичної захищеності документів. Разом із тим впровадження цифрових рішень потребує підвищення компетентності персоналу, удосконалення технічної інфраструктури та дотримання вимог інформаційної безпеки.

Таким чином, результати аналізу доводять, що організація документаційних процесів у загальному відділі загалом є системною та функціонально обґрунтованою, проте має потенціал для подальшого вдосконалення через поглиблену цифровізацію, оптимізацію маршрутів погодження документів, уніфікацію процедур та розширення використання електронних сервісів. Ефективність роботи загального відділу безпосередньо впливає на якість управління установою, швидкість прийняття рішень та ефективність зовнішньої комунікації, що визначає стратегічне значення цього підрозділу для функціонування всієї організації.

## **РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОБРОБКИ ТА ВІДПРАВЛЕННЯ ВИХІДНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ**

### **3.1. Оптимізація технології обробки вихідних документів**

Оптимізація технології обробки вихідних документів є одним із ключових напрямів підвищення ефективності діяльності загального відділу, оскільки якість та швидкість підготовки, перевірки, погодження, реєстрації й відправлення документів безпосередньо впливають на оперативність зовнішньої та внутрішньої комунікації установи. Відомо, що від правильності організації цих процесів залежить своєчасність управлінських рішень, рівень виконавської дисципліни та ступінь правової визначеності управлінських дій [12, с.52]. Удосконалення документаційного циклу передбачає комплекс організаційних, технологічних, нормативних та цифрових заходів, які спроможні забезпечити скорочення витрат часу, мінімізацію помилок та підвищення якості управлінської діяльності.

Одним із провідних напрямів оптимізації є уніфікація та стандартизація службових документів, яка передбачає строгий порядок застосування реквізитів, форм документів та їх оформлення відповідно до вимог ДСТУ 4163:2020 та внутрішніх інструкцій з діловодства [1]. Уніфікація спрощує підготовку документів, полегшує процедуру перевірки, сприяє одноманітності оформлення та зменшує кількість технічних і змістових помилок. Крім того, стандартизація дає можливість ширше використовувати шаблони, автоматизовані форми та програмні модулі, що скорочує час опрацювання та підвищує рівень юридичної коректності документів [31].

Важливою складовою вдосконалення документаційних процесів є раціоналізація маршрутів погодження документів. Нерідко традиційні маршрути мають надмірно складний і дублюючий характер, що збільшує тривалість погодження та навантаження на посадових осіб. Оптимізація маршрутів передбачає скорочення кількості візувань, чітке розмежування обов'язкових та факультативних погоджень, визначення компетенцій підрозділів і впровадження

паралельного погодження там, де це не впливає на юридичну або фінансову відповідальність [20, с.65]. Застосування автоматизованих систем документообігу (АСКОД, «ДОК ПРОФ», М.Е.Дос), які дозволяють налаштувати цифрові маршрути, дає можливість прискорити проходження документа та забезпечити повну простежуваність його руху [24–28].

Суттєві резерви оптимізації містяться в удосконаленні процедур перевірки документів, які передують їх реєстрації. Наявність спеціальних чек-листів, систем внутрішнього контролю, автоматизованих підказок та модулів для перевірки реквізитів дозволяє значно зменшити кількість технічних неточностей і змістових помилок. Використання таких інструментів сприяє підвищенню якості оформлення документів, а також зменшує навантаження на працівників загального відділу, відповідальних за перевірку [36, с.54].

Одним із найважливіших напрямів оптимізації є автоматизація реєстраційних процедур, яка забезпечує автоматичне присвоєння реєстраційних індексів, електронне ведення реєстрів, створення цифрових карток документів та збереження повної історії обробки. Використання електронних реєстрів дозволяє уникнути дублювання інформації, полегшує пошук документів, прискорює роботу з великими обсягами кореспонденції та зменшує імовірність втрати або неправильного обліку документів [24–28]. Впровадження QR-кодів та електронної ідентифікації документів у сучасних системах документообігу значно підвищує точність реєстрації та спрощує контроль за їх рухом.

Оптимізація технології також передбачає удосконалення механізмів контролю виконання документів, що є критично важливим для забезпечення виконавської дисципліни. В електронних системах створено можливість використання автоматичних нагадувань, відстеження строків, аналізу порушень, формування аналітичних звітів та моніторингу навантаження на виконавців [32, с.78]. Такі інструменти дають змогу керівництву оперативно реагувати на затримки та приймати управлінські рішення на основі реальної статистики.

Завершальним етапом оптимізації є модернізація технології відправлення вихідних документів, що включає розширення використання електронних

каналів комунікації, інтеграцію з державними системами електронної взаємодії, такими як «Трембіта», застосування кваліфікованих електронних підписів та захищених каналів передачі даних [29]. Застосування електронних засобів дозволяє скоротити час доставки документів, зменшити матеріальні витрати та забезпечити належний рівень інформаційної безпеки.

Таким чином, оптимізація технології обробки вихідних документів є комплексним процесом, що охоплює стандартизацію, автоматизацію, раціоналізацію маршрутів, удосконалення процедур контролю та модернізацію каналів відправлення кореспонденції. Реалізація цих заходів сприяє підвищенню ефективності роботи загального відділу, забезпечує прозорість і передбачуваність документних процесів та формує сучасну модель управлінської діяльності установи, узгоджену з вимогами цифрового суспільства [48, с.74].

Оптимізація технології обробки вихідних документів розглядається сьогодні як один із ключових напрямів підвищення результативності діяльності загального відділу та забезпечення ефективності управлінської взаємодії установи з її зовнішніми та внутрішніми контрагентами. В умовах зростання обсягів документних потоків, ускладнення комунікаційного середовища й посилення вимог до правової визначеності службових документів удосконалення процедур їх створення, погодження, реєстрації та відправлення набуває першорядного значення [12, с.54]. Оптимізація технологічного циклу обробки вихідних документів передбачає багатокомпонентний підхід, який охоплює нормативно-правове, організаційне, технологічне та цифрове вдосконалення всіх процедур діловодного процесу.

Одним із базових напрямів оптимізації виступає раціональна стандартизація управлінських документів, що забезпечує їх уніфіковане оформлення та сприяє підвищенню якості змісту. Чітке дотримання вимог ДСТУ 4163:2020 щодо складу реквізитів, форм структурованих документів, правил розміщення елементів та оформлення службових текстів суттєво зменшує ймовірність технічних помилок і прискорює процес перевірки [1]. Уніфікація

дозволяє запроваджувати типові шаблони документів для повторюваних ситуацій – наказів, листів, актів, довідок, що значно скорочує час на їх складання та погодження. Практика використання шаблонів доводить, що стандартизація мінімізує розбіжності у формулюваннях, забезпечує структурну логіку текстів та сприяє юридичній визначеності управлінських рішень [36, с.47].

Важливим напрямом оптимізації є перегляд і спрощення маршрутів погодження вихідних документів. У традиційних системах діловодства маршрутизація часто має надмірно складний та ієрархічно перевантажений характер, що зумовлює затримки та дублювання контрольних функцій різними підрозділами [19, с.74]. Раціоналізація маршруту передбачає скорочення етапів погодження, запровадження паралельних (а не послідовних) візувань для документів, що не потребують розширеної експертизи, а також чітке визначення компетенції кожної посадової особи, відповідальної за візування. Ефективним є впровадження диференційованих маршрутів: для стандартних інформаційних листів – спрощені; для організаційно-розпорядчих документів – повні та комплексні; для фінансових документів – маршрути з юридичною і бухгалтерською експертизою [18, с.45]. Це дозволяє значно скоротити загальний час проходження документа та зменшити навантаження на керівний склад установи.

Суттєве значення має удосконалення процедур змістової й технічної перевірки документів. На цьому етапі здійснюється контроль правильності реквізитів, структури тексту, відсутності дублювання, коректності формулювань, відповідності законодавству та інструкціям із діловодства [13, с.63]. Одним із ефективних інструментів є впровадження інтегрованих чек-листів, які дозволяють у стандартизованій формі перевіряти виконання основних вимог до документа. Використання автоматизованих систем контролю якості тексту, модулів електронної перевірки реквізитів, інтелектуальних підказок та внутрішніх словників термінів сприяє значному скороченню кількості технічних помилок, які є однією з головних причин повернення документів на доопрацювання [14, с.52].

Особливого значення набуває автоматизація реєстраційних операцій, що є центральною складовою обліку та контролю вихідної документації. В умовах паперового діловодства реєстрація передбачає ведення журналів, присвоєння індексів, ручне внесення даних, що є трудомістким та вразливим до помилок [16, с.75]. Перехід до електронних реєстрів дозволяє забезпечити унікальність реєстраційних індексів, автоматизоване присвоєння дат та відповідальних осіб, створення цифрових карток документів, фіксацію змін у документі та можливість інтеграції з іншими інформаційними системами установи [24–28]. Електронні реєстри забезпечують також проведення аналітичної роботи – аналіз навантаження, динаміки документообігу, кількості прострочених доручень, що уможливорює стратегічне планування та регулювання внутрішніх процесів.

Не менш важливою складовою оптимізації є модернізація механізмів контролю строків виконання документів. Сучасні електронні системи дозволяють автоматично фіксувати терміни виконання, формувати нагадування, відстежувати стадії опрацювання, здійснювати моніторинг порушень і формувати статистичні звіти [19, с.58]. Це підвищує прозорість виконання доручень, дисциплінує виконавців та дає змогу керівництву своєчасно реагувати на проблемні ситуації. Автоматичний контроль строків також значно знижує ризики пропуску важливих дедлайнів у міжвідомчій та зовнішній комунікації.

Оптимізації потребує також процедура формування та відправлення вихідної документації, яка має забезпечувати юридичну коректність, інформаційну повноту та своєчасність доставки документів адресатові. Серед ефективних рішень варто відзначити розширення використання електронних каналів комунікації, автоматизацію формування конвертів, застосування електронних шаблонів супровідних матеріалів, ведення реєстрів поштових відправлень у цифровій формі та інтеграцію з державними системами електронної взаємодії, насамперед із платформою «Трембіта» [29]. Електронне доставлення документів забезпечує їх захист, оперативність і підтвердження отримання, що є критичним для правової визначеності взаємодії з іншими органами влади та організаціями.

Комплексна оптимізація документаційних процесів також передбачає розвиток електронних архівів, які забезпечують надійне довгострокове зберігання документів, їх систематизацію, швидкий пошук та створення резервних копій [21, с.56]. Електронні архіви усувають низку проблем, властивих паперовому зберіганню: фізичне зношення, дублювання справ, проблеми із систематизацією та тривалі строки пошуку документів. Автоматизація архівних процедур суттєво підвищує рівень інформаційної безпеки та забезпечує надійність доказової бази управлінської діяльності.

Таким чином, оптимізація технології обробки вихідних документів має стратегічний характер і охоплює широкий спектр організаційних та технологічних заходів: стандартизацію, удосконалення маршрутів руху документів, покращення процедур перевірки, автоматизацію реєстрації, модернізацію контролю строків та впровадження сучасних каналів відправлення. Системна модернізація цих процесів сприяє підвищенню ефективності діяльності загального відділу, формує передумови для повної цифрової трансформації документообігу й забезпечує відповідність установи сучасним вимогам управління в умовах інформаційного суспільства.

### **3.2. Удосконалення внутрішніх регламентів і стандартів роботи загального відділу**

Удосконалення внутрішніх регламентів і стандартів роботи загального відділу є фундаментальною умовою підвищення ефективності управлінських процесів, забезпечення належної якості документування, оптимізації інформаційних потоків та гарантування правової визначеності діяльності установи. Внутрішні регламенти виступають не лише організаційними документами, що формалізують порядок роботи підрозділу, але й структурними елементами системи управління, які забезпечують узгодженість, сталість і відтворюваність документних процедур [15, с.43].

Одним із першочергових напрямів удосконалення є оновлення інструкцій з діловодства, положень про загальний відділ, посадових інструкцій працівників

та процедурних карт, що регламентують порядок створення, реєстрації, погодження, контролю і відправлення документів. Чинні внутрішні документи нерідко відстають від сучасних вимог цифрового середовища, що ускладнює їх практичне застосування. Тому модернізація регламентів має ґрунтуватися на положеннях ДСТУ 4163:2020, Примірної інструкції з діловодства, законодавства про електронний документообіг і цифрові довірчі послуги [1; 2; 4], а також на найкращих практиках організації управлінської діяльності [26, с.45]. Це сприяє приведенню процедур у відповідність до нормативних вимог, усуненню суперечностей і забезпеченню однаковості їх застосування всіма працівниками.

Важливим аспектом удосконалення внутрішніх регламентів є деталізація процедур опрацювання вихідних документів, що включає уточнення алгоритмів погодження, підписання, попередньої перевірки, присвоєння реєстраційних індексів, формування справ і підготовки документів до відправлення. Регламенти мають містити чітко структуровані маршрути документів – як звичайні, так і спеціальні (для термінових, конфіденційних, фінансових, юридично значущих документів), що дозволить уникнути дублювання, неузгодженості та різночитань у роботі працівників [23, с.54]. Важливо визначити чіткі межі відповідальності між виконавцями, керівниками підрозділів, юристами, бухгалтерами та працівниками загального відділу, що сприятиме підвищенню прозорості й швидкості виконання управлінських операцій.

Особливе значення має формування внутрішніх стандартів якості документації, які визначають вимоги до змісту, стилістики, мовного оформлення, використання термінів та офіційно-ділового стилю. Необхідно встановити правила щодо структури текстів, чіткості формулювань, коректності посилань, зазначення додатків, нумерації сторінок, проставлення підписів і печаток відповідно до вимог нормативних актів та мовних стандартів [33, с.48]. Це забезпечує стилістичну єдність управлінських документів, підвищує їх читабельність і сприяє формуванню професійного іміджу установи.

Одним із ключових напрямів удосконалення є інтеграція внутрішніх регламентів із цифровими процесами документообігу. Оновлені положення повинні враховувати логіку роботи автоматизованих систем документообігу (АСКОД, М.Е.Дос, «ДОК ПРОФ» та ін.), включати порядок використання електронних шаблонів, маршрутизаторів, карток документів, електронних віз та кваліфікованих електронних підписів [24–28]. Таке узгодження паперових і цифрових процедур дозволяє уникнути подвійної регламентації, покращує взаємодію між структурними підрозділами та сприяє формуванню єдиного інформаційного простору установи.

Суттєву роль відіграє актуалізація процедур внутрішнього контролю, що передбачає встановлення чітких строків виконання доручень, порядку моніторингу, відповідальності за порушення строків, формування контрольних списків та аналітичних звітів. Сучасні електронні системи дозволяють автоматизувати ці процеси, проте їх ефективність залежить від того, наскільки регламенти точно описують механізми контролю, періодичність звітності, алгоритми нагадувань і протоколи реагування на порушення [25, с.69].

Окремої уваги потребує удосконалення регламентів взаємодії загального відділу з іншими структурними підрозділами, оскільки значна частина проблем документообігу виникає через нечітко визначені механізми комунікації, передачі документів, погодження проєктів та інформаційної відповідальності. Регламенти повинні визначати чіткі канали комунікації, обов'язковість передання документів у визначений спосіб, вимоги до оперативності реагування, правила обміну електронними файлами, форматування даних та порядок оформлення службових запитів [36, с.71]. Це сприятиме підвищенню керованості документообігу та зменшенню кількості випадків втрати або несвоєчасної обробки документів.

Також важливим напрямом удосконалення регламентів є впровадження внутрішніх інструкцій із кібербезпеки та захисту службової інформації, що враховують вимоги щодо захисту персональних даних, використання електронних носіїв, політик доступу, резервного копіювання та шифрування

даних [41, с.63]. У контексті електронного документообігу такі вимоги є особливо актуальними, оскільки порушення конфіденційності чи цілісності документів може спричинити суттєві організаційні та юридичні наслідки.

У контексті цифрової трансформації важливо приділити увагу оновленню стандартів компетентності працівників загального відділу, зокрема вимогам до рівня цифрової грамотності, володіння програмними комплексами, знання нормативної документації та навичок інформаційної безпеки. Регламенти мають включати положення щодо періодичного навчання, підвищення кваліфікації, тестування знань та інструктажів з діловодства [14, с.45].

Таким чином, удосконалення внутрішніх регламентів і стандартів роботи загального відділу є комплексним процесом, який охоплює оновлення нормативної бази, стандартизацію документів, раціоналізацію маршрутів, цифрову інтеграцію, зміцнення системи контролю, безпеки та комунікацій. Реалізація цих заходів сприяє підвищенню ефективності документно-інформаційної діяльності, забезпечує стабільність управлінських рішень та формує сучасну модель функціонування загального відділу відповідно до потреб цифрового суспільства

### **3.3. Впровадження сучасних електронних систем документообігу**

Впровадження сучасних електронних систем документообігу є стратегічним напрямом модернізації діяльності загального відділу та забезпечує трансформацію традиційних паперових процедур у цифрові формати, що відповідають вимогам ефективності, оперативності, інформаційної безпеки та інтегрованості управлінських процесів. Перехід до електронного документообігу передбачає не лише технічне впровадження спеціалізованого програмного забезпечення, а й глибоку реорганізацію внутрішніх процедур, переосмислення управлінських практик, підвищення рівня цифрової компетентності персоналу та формування нових стандартів документно-інформаційної роботи [24–28].

Сучасні системи електронного документообігу (СЕД) – АСКОД, «ДОК ПРОФ», М.Е.Дос, «Мегаполіс.Док», «Е-Документ» та інші – інтегрують у собі

модулі реєстрації, контролю виконання, маршрутизації, візування, електронного підписання, зберігання документів та аналітичної обробки даних. Вони забезпечують створення єдиного інформаційного простору установи, в якому всі документи рухаються за правилами, визначеними внутрішніми регламентами та автоматизованою системою [24–28]. Однією з ключових переваг таких систем є їх здатність фіксувати повну історію руху документа – часові позначки, відповідальних осіб, зміни статусів та підписів, що підвищує рівень підзвітності та прозорості документообігу [28, с.46].

Упровадження СЕД забезпечує суттєву оптимізацію маршрутизації документів, оскільки автоматизована система дозволяє створювати різні типи маршрутів – лінійні, паралельні, комбіновані – залежно від складності документа, його змісту та управлінської ваги. Це скорочує час погодження, усуває дублювання адміністративних дій та мінімізує ризики втрати чи затримки документа на будь-якому етапі його руху [28, с.46]. Перевагою цифрової маршрутизації є можливість автоматичного призначення виконавців, налаштування термінів виконання та створення інтелектуальних нагадувань, що значно підвищує дисципліну та відповідальність персоналу [29, с.58].

Важливим елементом сучасних СЕД є підтримка кваліфікованого електронного підпису (КЕП), який відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» має юридичну силу власноручного підпису та забезпечує автентичність, цілісність і невідворотність авторства документа [4]. Використання КЕП дозволяє повністю відмовитися від паперових примірників на етапі погодження та підписання, що значно скорочує час опрацювання документів, зменшує ризики підроблення та забезпечує відповідність сучасним вимогам правової безпеки.

Невід’ємною частиною впровадження електронних систем є створення електронних архівів, що забезпечують централізоване, захищене та довготривале зберігання документів. Електронні архіви дають можливість здійснювати швидкий пошук за будь-якими реквізитами, змістовими характеристиками чи часом створення документа, формувати звіти про документообіг, здійснювати

резервне копіювання та гарантувати збереження службової інформації [46, с.68]. Це суттєво підвищує надійність документної пам'яті установи та створює передумови для ефективної роботи під час аудитів, перевірок чи судових процесів.

Сучасні електронні системи документообігу також забезпечують інтеграцію з державними інформаційними платформами, серед яких ключове місце посідає система електронної взаємодії «Трембіта». Ця система забезпечує захищений міжвідомчий документообіг, автоматичне підтвердження доставки, синхронізацію реєстрів, обмін структурованими даними та відповідність європейським нормам цифрового врядування [29, с.63]. Інтеграція з «Трембітою» є критично важливою для установ, які взаємодіють з органами державної влади, оскільки вона мінімізує залежність від паперових носіїв, пришвидшує комунікацію та підвищує безпеку обміну інформацією.

Одним із визначальних результатів впровадження СЕД є розширення можливостей аналітичної обробки інформації. Електронні системи дозволяють формувати статистичні звіти про документообіг, аналізувати динаміку потоків документів, визначати ключових виконавців, оцінювати строки виконання, визначати проблемні ділянки маршруту та прогнозувати навантаження на підрозділи [37, с.73]. Завдяки цьому керівництво отримує інструменти для прийняття обґрунтованих управлінських рішень щодо оптимізації документообігу.

Впровадження електронних систем потребує також зміцнення політик інформаційної безпеки, оскільки електронний документообіг пов'язаний із ризиками несанкціонованого доступу, модифікації даних, втрати інформації або кіберзагроз. Тому важливим є впровадження систем автентифікації користувачів, розмежування прав доступу, шифрування документів, резервного копіювання, моніторингу дій користувачів та відповідності вимогам законодавства про захист персональних даних [27, с.74].

Окремого значення набуває підвищення цифрової компетентності працівників. Успішне впровадження СЕД неможливе без навчання персоналу,

розроблення інструкцій, проведення тренінгів та формування внутрішньої цифрової культури. Працівники мають володіти знаннями про правила створення електронних документів, використання КЕП, роботу з автоматизованими маршрутами, ведення електронних архівів та дотримання політик безпеки [27, с.74].

Таким чином, впровадження сучасних електронних систем документообігу є багатовимірним процесом, що охоплює технічні, організаційні, правові, інформаційні та кадрові аспекти. Цифровізація документообігу сприяє значному підвищенню ефективності роботи загального відділу, зменшенню часових та матеріальних витрат, зміцненню контролю, розширенню аналітичних можливостей та забезпеченню відповідності управління сучасним стандартам цифрового суспільства.

### **3.4. Підвищення кваліфікації персоналу та формування культури документаційної дисципліни**

Підвищення кваліфікації персоналу та формування культури документаційної дисципліни є одним із ключових напрямів удосконалення роботи загального відділу, оскільки ефективність документообігу значною мірою залежить не лише від технологічних рішень, а й від професійної підготовки працівників, їхнього ставлення до процедур документування та рівня відповідальності за якість виконання службових обов'язків. У сучасних умовах цифрової трансформації підвищення кваліфікації набуває системного характеру, охоплюючи як традиційні аспекти діловодства, так і компетентності, пов'язані з використанням електронних систем документообігу, інформаційної безпеки та правового забезпечення управлінської діяльності [32, с.36].

Одним із основних напрямів підвищення кваліфікації є освоєння нормативно-правових вимог діловодства, включаючи положення про організацію діловодства в установах, вимоги ДСТУ 4163:2020, внутрішні інструкції та регламенти, які визначають порядок створення, погодження, підписання та відправлення документів [1; 2]. Глибоке знання нормативної бази

забезпечує правильність оформлення документів, зменшує кількість технічних помилок та сприяє підвищенню юридичної коректності управлінських рішень. З огляду на постійні оновлення законодавства у сфері електронних довірчих послуг, архівної справи та захисту персональних даних актуальним є регулярне проведення інструктажів, семінарів і тренінгів для працівників загального відділу [4].

Важливою складовою професійного розвитку є оволодіння цифровими компетентностями, зокрема роботою в автоматизованих системах документообігу (АСКОД, «ДОК ПРОФ», М.Е.Дос, «Мегаполіс.Док»), використанням кваліфікованих електронних підписів, веденням електронних реєстрів та архівів [24–28]. Освоєння цих технологій не лише скорочує час виконання операцій, але й формує новий тип цифрової поведінки працівника, заснований на інтегрованому управлінні документами, точності введення даних, ефективному використанні електронних маршрутів та аналітичних можливостей систем [37; 50]. Особливої уваги потребує навчання працівників правилам кібербезпеки, адже недотримання політик доступу, неправильне зберігання електронних підписів чи необережне поводження з файлами може спричинити втрату інформації або порушення конфіденційності [41, с.45].

Формування культури документаційної дисципліни передбачає впровадження єдиних стандартів поведінки і професійних практик, які забезпечують відповідальне ставлення до документування. Документаційна дисципліна охоплює своєчасність виконання документів, дотримання строків погодження, коректність оформлення документів, неухильне ведення реєстрів, точність внесення даних та дотримання внутрішніх регламентів [20, с.63]. Висока документаційна дисципліна зменшує кількість помилок, забезпечує стабільність управлінських процесів, а також підвищує рівень довіри між підрозділами установи.

Ефективним інструментом формування дисципліни є внутрішній контроль якості документації, який включає моніторинг помилок, аналіз причин їх виникнення, надання рекомендацій та проведення періодичних аудитів

документообігу. Результати таких аудитів можуть бути основою для формування індивідуальних програм підвищення кваліфікації працівників або для оновлення внутрішніх регламентів [36, с.25]. Практика свідчить, що регулярний зворотний зв'язок стимулює персонал до вдосконалення навичок, сприяє зростанню відповідальності та зміцнює культуру діловодства.

Важливим механізмом підтримки високої кваліфікації є організація системи неперервного професійного навчання, яка може включати стажування, участь у конференціях з інформаційного менеджменту, курси підвищення кваліфікації, внутрішні тренінги щодо використання нових модулів електронних систем, а також спеціалізовані семінари з питань архівної справи, офіційно-ділової мови, юридичної грамотності чи цифрової безпеки [33, с.77]. Неперервна освіта забезпечує адаптацію персоналу до технологічних змін та надає можливість реагувати на нові виклики в управлінській діяльності.

Важливо також формувати сприятливе комунікаційне середовище, яке стимулює взаємодію між працівниками загального відділу і структурними підрозділами установи. Наявність відкритого доступу до внутрішніх регламентів, методичних рекомендацій, інструкцій, а також створення корпоративних довідників і баз знань сприяє підвищенню якості документаційного забезпечення, адже працівники отримують можливість оперативно знаходити необхідну інформацію та узгоджувати дії [47, с.57]. Така практика є принципово важливою для уникнення дублювань, зменшення кількості помилок і підвищення узгодженості роботи.

Крім того, досягнення високого рівня документаційної культури неможливе без мотиваційних механізмів, які заохочують працівників дотримуватися стандартів і брати участь у впровадженні інновацій. Це можуть бути системи преміювання, рейтинги виконавської дисципліни, відзначення кращих працівників або підрозділів за якісне ведення документообігу, а також можливості кар'єрного зростання, пов'язані з високими показниками роботи у сфері діловодства [31].

Таким чином, підвищення кваліфікації персоналу та формування культури документаційної дисципліни виступають ключовими чинниками ефективного функціонування загального відділу. Розвиток професійних компетентностей, опанування цифрових технологій, дотримання нормативних вимог, впровадження внутрішніх стандартів якості та створення сприятливих умов для професійного зростання формують сучасну модель роботи підрозділу, яка відповідає вимогам електронного врядування та забезпечує високу якість документно-інформаційного забезпечення установи.

### **3.5. Прогноз ефективності запропонованих заходів**

Прогнозування ефективності запропонованих заходів удосконалення документаційного забезпечення обробки та відправлення вихідної документації загального відділу є важливим етапом дослідження, оскільки дозволяє оцінити перспективи їх реалізації, визначити потенційний вплив на діяльність установи та окреслити очікувані результати впровадження. На основі аналізу сучасних тенденцій управління документними процесами, результатів експертних досліджень та практичного досвіду впровадження цифрових технологій в органах державної влади можна стверджувати, що реалізація комплексу запропонованих заходів приведе до суттєвого підвищення ефективності роботи загального відділу [11, с.46].

Передусім прогнозується значне скорочення часу проходження документів, що стане можливим завдяки стандартизації форм документів, оптимізації маршрутів погодження, автоматизації реєстраційних процедур і впровадженню електронних систем документообігу [24–28]. За результатами оцінок установ, які вже перейшли на електронний документообіг, скорочення тривалості обробки документів може становити від 30 % до 60 %, залежно від складності маршрутів та рівня автоматизації [37, с.41]. Це дозволить підвищити оперативність управлінських рішень і забезпечити своєчасне реагування на службові запити.

Важливо очікувати також зростання рівня виконавської дисципліни, що буде забезпечене завдяки автоматичному контролю строків виконання, нагадуванням, повідомленням відповідальних осіб та формуванню аналітичних звітів про порушення термінів [32]. Упровадження таких інструментів сприятиме зменшенню частки прострочених документів, підвищенню відповідальності виконавців та покращенню внутрішньої організації роботи підрозділу.

Запропоновані заходи також суттєво вплинуть на підвищення якості службових документів, оскільки використання уніфікованих шаблонів, оновлених внутрішніх регламентів та стандартів, чек-листів, автоматизованих підказок та модулів внутрішньої перевірки дозволить зменшити кількість технічних і змістових помилок [1]. Практика свідчить, що установа після впровадження електронної системи контролю реквізитів може знизити кількість повернень документів на доопрацювання на 40–70 %, що суттєво покращує загальну продуктивність ділових процесів [37, с.46].

Значним є прогнозований ефект у сфері інформаційної безпеки та збереження документної інформації, зважаючи на впровадження систем захисту, розмежування доступу, резервного копіювання, шифрування даних і використання кваліфікованих електронних підписів [41, с.63]. Електронні архіви та централізовані сховища забезпечать комплексну безпеку документів, мінімізуючи ризики втрати інформації, несанкціонованого доступу та маніпуляцій із документами [46, с.42]. Очікується, що впорядкування електронних архівів також значно скоротить час на пошук інформації та підготовку до перевірок чи аудитів.

Вагомим прогнозованим результатом є зменшення матеріальних витрат, пов'язаних із друком, копіюванням, зберіганням і обробкою паперових документів. Перехід на електронний документообіг дозволить оптимізувати використання паперу, зменшити навантаження на архівні приміщення та скоротити витрати на обслуговування офісної техніки [24–28]. Економічний ефект може виявлятися поступово, проте він має стійкий і довготривалий характер.

Важливим компонентом прогнозу є зростання рівня взаємодії між структурними підрозділами, оскільки удосконалення внутрішніх регламентів, прозорість алгоритмів погодження та інтегрована взаємодія в межах електронної системи забезпечують узгодженість роботи всієї установи [36, с.64]. Очікується зниження ризиків дублювання документів, покращення комунікаційних зв'язків та підвищення рівня відповідальності за якість переданої інформації.

Суттєве значення має і прогноз щодо підвищення професійної компетентності персоналу, з огляду на впровадження системи неперервного навчання, тренінгів, інструктажів та удосконалених норм документаційної дисципліни [31, с.68]. Підвищення кваліфікації працівників сприятиме формуванню цифрової культури, що є необхідною умовою для успішної роботи в електронному середовищі.

У довгостроковій перспективі прогнозується, що реалізація комплексу запропонованих заходів призведе до формування інтегрованої моделі документно-інформаційного забезпечення, що відповідатиме стандартам електронного врядування та забезпечуватиме високий рівень прозорості, правової визначеності та оперативності управлінської діяльності [48, с.74]. Така модель дозволить установі відповідати сучасним вимогам цифрового суспільства та ефективно взаємодіяти з іншими суб'єктами владних повноважень, громадянами та організаціями.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що прогноз ефективності запропонованих заходів є позитивним і свідчить про значне підвищення рівня організації документообігу, зміцнення управлінської стабільності та створення підґрунтя для подальшої цифрової модернізації установи. Комплексне впровадження заходів забезпечить не лише поточне покращення роботи загального відділу, а й формуватиме стійкі стратегічні переваги для установи в умовах цифрової трансформації.

### **Висновки до розділу 3**

У третьому розділі було розроблено комплекс заходів, спрямованих на удосконалення документаційного забезпечення обробки та відправлення

вихідної документації загального відділу, що дозволило сформувати цілісне бачення перспектив модернізації документно-інформаційних процесів установи. Аналіз запропонованих рішень засвідчив, що підвищення ефективності роботи загального відділу можливе лише за умови інтегрованого підходу, який охоплює організаційні, нормативні, технологічні та кадрові аспекти.

Оптимізація технології опрацювання вихідних документів, запропонована у підрозділі 3.1, продемонструвала, що вдосконалення може бути досягнуте шляхом стандартизації форм документів, спрощення та раціоналізації маршрутів погодження, автоматизації реєстраційних операцій та впровадження інноваційних механізмів контролю строків виконання. Такі зміни забезпечують скорочення часу проходження документа, підвищують точність оформлення та сприяють зростанню виконавської дисципліни.

Удосконалення внутрішніх регламентів і стандартів роботи загального відділу дозволяє забезпечити узгодженість та передбачуваність документних процесів, усунути дублювання функцій та нормативні суперечності, підвищити рівень внутрішньої відповідальності та сформувати єдиний організаційний підхід до документування. Оновлені регламенти, адаптовані до умов цифрового середовища, сприяють інтеграції модернізованих процедур в електронні системи документообігу та забезпечують їх сталу відтворюваність.

Впровадження сучасних електронних систем документообігу окреслено як ключовий напрям цифрової трансформації роботи загального відділу. Застосування автоматизованих систем забезпечує прозору маршрутизацію документів, повну фіксацію етапів їх опрацювання, захищене підписання електронних файлів, ефективну взаємодію між підрозділами та формування електронних архівів. Використання державної системи міжвідомчої взаємодії «Трембіта» значно підсилює потенціал електронної комунікації та наближає діяльність установи до європейських стандартів електронного врядування.

Підвищення кваліфікації персоналу та формування культури документаційної дисципліни визначено як необхідну умову успішної реалізації реформ. Розвиток цифрових компетентностей, систематичне навчання,

дотримання внутрішніх стандартів якості документування та зміцнення відповідальності працівників сприяють формуванню професійного середовища, здатного ефективно працювати в умовах цифрового документообігу.

Сформований прогноз ефективності впровадження запропонованих заходів свідчить, що їх реалізація дозволить значно підвищити продуктивність роботи загального відділу, зменшити часові, матеріальні та організаційні витрати, забезпечити високий рівень інформаційної безпеки, покращити якість документів та прискорити міжвідомчу взаємодію. Важливо, що запропоновані зміни мають комплексний та довготривалий характер, створюючи підґрунтя для подальшої модернізації документообігу та поступового переходу до повноцінного електронного управління.

Таким чином, результати третього розділу дають підстави стверджувати, що системне вдосконалення документаційного забезпечення загального відділу сприятиме підвищенню ефективності діяльності установи в цілому, забезпечить відповідність сучасним вимогам цифрової трансформації та створить стабільні умови для розвитку інтегрованої моделі документообігу.

## **ВИСНОВКИ**

У магістерській роботі здійснено комплексний теоретико-методологічний та практико-аналітичний аналіз документаційного забезпечення обробки та відправлення вихідної документації загального відділу установи, що дозволило виявити основні проблеми, особливості та перспективи розвитку сучасної системи документообігу. Отримані результати дослідження підтверджують, що ефективність управлінської діяльності значною мірою залежить від рівня організації документних процесів, якості нормативно-правового забезпечення, узгодженості внутрішніх процедур та цифрової зрілості установи.

У теоретичній частині роботи узагальнено сутність документаційного забезпечення управління, визначено його місце у структурі адміністративної діяльності та виокремлено ключові елементи технологічного циклу роботи з документами. Встановлено, що документаційне забезпечення виступає базовою складовою системи управління та включає комплекс взаємопов'язаних процедур, спрямованих на створення, обробку, облік, реєстрацію, контроль, зберігання та відправлення службових документів. Розкрито нормативно-правові засади функціонування документаційних процесів, що ґрунтуються на положеннях чинного законодавства, державних стандартах та внутрішніх організаційних документах.

Аналіз фактичного стану організації документних процесів у загальному відділі показав, що підрозділ виконує центральну роль у забезпеченні цілісності та безперервності документообігу установи, здійснюючи приймання, опрацювання, реєстрацію та відправлення документів, організовуючи їхній рух та контроль строків виконання. У ході дослідження було визначено низку проблем, що знижують ефективність документаційного забезпечення: надмірна складність маршрутів погодження документів, недостатня уніфікація форм, часткове дублювання функцій, залежність від паперового документообігу, нерівномірність навантаження на персонал, недостатній рівень автоматизації та цифрової компетентності працівників.

Проведений аналіз дав змогу сформулювати обґрунтовані пропозиції щодо удосконалення документаційних процесів. Зокрема, доведено, що оптимізація

технології опрацювання вихідних документів вимагає стандартизації форм документів, спрощення алгоритмів погодження, удосконалення процедур перевірки та реєстрації, впровадження автоматизованих систем контролю строків виконання, а також раціонального розподілу функцій між виконавцями. Значний потенціал підвищення ефективності документної діяльності закладено в оновленні внутрішніх регламентів та адаптації їх до умов цифрового середовища.

Особлива увага у роботі приділена впровадженню сучасних електронних систем документообігу. Доведено, що цифровізація документних процесів забезпечує системну трансформацію всієї моделі управління: прискорює проходження документів, забезпечує прозорість виконавської дисципліни, підвищує якість контролю, мінімізує ризики втрати інформації та створює умови для інтеграції з державними цифровими платформами. Використання кваліфікованих електронних підписів, електронних реєстрів і архівів, автоматизованих маршрутів документів та модулів аналітики сприяє формуванню сучасної, ефективної та безпечної системи документообігу.

Важливою складовою комплексного вдосконалення є підвищення кваліфікації персоналу, формування культури документаційної дисципліни та розвиток цифрової грамотності працівників. Доведено, що успіх будь-якої реформи у сфері документообігу безпосередньо залежить від компетентності працівників, їхньої здатності адаптуватися до нових технологій та дотримання вимог нормативно-правових документів. Тому формування системи неперервного професійного навчання є обов'язковою умовою модернізації діяльності загального відділу.

Проведений прогноз ефективності запропонованих заходів засвідчив, що їх комплексна реалізація сприятиме істотному підвищенню результативності роботи загального відділу, скороченню часу на обробку документів, зменшенню матеріальних витрат, підвищенню рівня інформаційної безпеки, покращенню координації між структурними підрозділами та формуванню інтегрованої цифрової моделі управління.

Отже, у роботі підтверджено, що вдосконалення документаційного забезпечення обробки та відправлення вихідної документації є важливим чинником підвищення управлінської ефективності установи в умовах цифрової трансформації. Реалізація запропонованого комплексу заходів створює умови для переходу до якісно нового рівня організації документообігу, забезпечує стабільність діяльності установи, її адаптивність до сучасних вимог та перспектив розвитку в інформаційному суспільстві.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. ДСТУ 4163:2020. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2020.
2. Примірня інструкція з діловодства в органах державної влади та органах місцевого самоврядування : затв. КМУ від 17.01.2018 № 55.
3. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 р. № 851-IV.
4. Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05 жовтня 2017 р. № 2155-VIII.
5. Закон України «Про інформацію» від 02 жовтня 1992 р. № 2657-XII.
6. Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 р. № 2939-VI.
7. Закон України «Про національні інформаційні ресурси» від 13 травня 2020 р. № 566-IX.
8. Кушнарєнко Н. М. Документознавство : підручник. Київ : Знання, 2010. 487 с.
9. Швецова-Водка Г. М. Документознавство : навч. посіб. Київ : Знання, 2012. 263 с.
10. Ніконова Н. В. Діловодство : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 352 с.
11. Качан І. М., Бондарєнко Т. Г. Організація діловодства : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2016. 284 с.
12. Гуржій Л. І. Управлінські документи: технології створення. Київ : Кондор, 2019. 208 с.
13. Smith S. Records Management. London : Routledge, 2017. 233 p.
14. Coffler L. Modern Office Documentation Systems. New York : Springer, 2018. 301 p.
15. Peleshchyshyn O. Digital Communications in Public Administration. Lviv : LNU Press, 2020. 274 p.

16. Марущак Л. С. Системи електронного документообігу: теорія і практика. Львів : ЛНУ, 2021. 214 с.
17. Кушніренко О. Електронний документообіг в установах України. Київ : НАДУ, 2019. 160 с.
18. Загорецька О. Автоматизація документообігу в органах влади. Київ : НАДУ, 2020. 192 с.
19. Смачило В. Організація внутрішнього документообігу установи. Київ : КНЕУ, 2019. 164 с.
20. Лемешко С. Діловодство в державних органах. Харків : Право, 2020. 210 с.
21. Гаврилюк Р. Управління інформаційними потоками організації. Київ : КНЕУ, 2018. 178 с.
22. Положення про загальний відділ установи : типова форма. Київ, 2019.
23. Інструкція з діловодства установи. Львів, 2022. 56 с.
24. Офіційна документація системи М.Е.Дос. Київ, 2022.
25. АСКОД. Система автоматизації діловодства : технічний опис. Київ, 2021.
26. «ДОК ПРОФ». Інструкція користувача. Київ : СофтПродакшн, 2022.
27. «ДОК ПРОФ 2.0». Інструкція користувача. Київ : СофтПродакшн, 2023.
28. «Мегаполіс.Док». Технічний опис. Дніпро : Мегаполіс, 2020.
29. Система електронної взаємодії «Трембіта» : керівництво користувача. Київ : Мінцифри, 2022.
30. ISO 15489-1:2016 Information and documentation – Records management – Part 1: Concepts and principles.
31. Типові інструкції з реєстрації вихідної кореспонденції установ (накази по установах).
32. Бойко А. А. Управління діловодством у сучасних установах. Київ : Кондор, 2017. 212 с.
33. Беляєва Л. Інформаційні процеси в установах. Київ : Наука, 2018. 198 с.
34. Мандрик М. Технології електронної комунікації в публічному управлінні. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2020. 175 с.

35. Савчук О. В. Технології обробки управлінської документації. Київ : НАДУ, 2019. 204 с.
36. Прокопенко Л. Організація служби діловодства. Київ : КНЕУ, 2022. 132 с.
37. Дорошенко Н. Документні процеси в органах влади. Харків : ХНУ, 2019. 154 с.
38. Міщенко М. Управлінська документація: стандарти і практика. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 238 с.
39. Кузик І. Уніфікація управлінських документів. Львів : Априорі, 2017. 143 с.
40. Рекомендації щодо організації електронного документообігу в установах України. Київ : Мінцифри, 2021.
41. Аналітичний звіт Міністерства цифрової трансформації про стан цифровізації документообігу. Київ, 2022.
42. Воробйова Т. О. Документні потоки в установі: аналіз і моделювання. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 121 с.
43. Мельник А. Ф. Документування управлінських рішень. Київ : КНЕУ, 2020. 189 с.
44. Смоляр Л. Електронні сервіси в роботі органів влади. Полтава : ПНПУ, 2021. 142 с.
45. Стельмах В. Діловодство: сучасні тенденції. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 180 с.
46. Кобрин Н. Документообіг і архів у цифрову епоху. Львів : ЛНУ, 2020. 168 с.
47. Мельничук О. Адміністративні комунікації та документи. Київ : КНЕУ, 2020. 156 с.
48. Шевченко І. Автоматизація управлінських процесів в установах. Харків : ХНЕУ, 2021. 199 с.
49. Шкода М. Комунікаційні процеси в установах. Ужгород : УжНУ, 2019. 132 с.

50. Брижак О. Електронне врядування і документообіг. Київ : НАДУ, 2022. 201 с.
51. Харченко П. Технології управлінських комунікацій. Дніпро : ДНУ, 2021. 147 с.
52. Федоренко Л. Інформаційна інфраструктура установ. Київ : КНЕУ, 2020. 170 с.
53. Журба К. Діловодство в умовах цифровізації. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 191 с.
54. Яценко В. Організація вихідної документації. Київ : НАДУ, 2019. 124 с.
55. Бакуліна Н. Документні процедури в публічному управлінні. Харків : ХРІ НАДУ, 2021. 136 с.
56. Пронь Т. Інформаційно-документаційні технології в організації. Київ : Кондор, 2020. 144 с.
57. Державна архівна служба України. Методичні рекомендації з роботи з документами. Київ, 2021.
58. Єдиний державний веб-портал відкритих даних. Київ : Мінцифри, 2022.
59. ДСТУ 2732:2015. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2015.
60. European eGovernment Standards Overview. Brussels : EU Commission, 2019.
61. White Paper on Electronic Document Management. EU Commission, 2020.
62. Open Government Partnership. Digital Records Management Review. Washington, 2021.