

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТООБІГУ ДЕРЖСПОЖИВСЛУЖБИ УКРАЇНИ**

Виконав: магістрант 2-го курсу, групи 8.2819-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми
«Публічне управління та
адміністрування»

І.В.Пленнік

Керівник: професор кафедри соціальної
філософії та управління
д. філос. н., професор
Глазунов В. В.

Рецензент: професор кафедри соціальної
філософії та управління, д.і.н., доцент
Приймак О.М

Запоріжжя – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ДЕРЖСПОЖИВСЛУЖБИ УКРАЇНИ	9
1.1. Історія дослідження формування системи електронного документообігу Держспоживслужби України	9
1.2. Уточнення змісту основних понять дослідження: «інформаційні технології», «електронний документообіг»	13
1.3. Принципи та методи дослідження формування системи електронного документообігу Держспоживслужби України	21
РОЗДІЛ 2 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ДЕРЖСПОЖИВСЛУЖБИ УКРАЇНИ	26
2.1. Сутність і види систем електронного документообігу	26
2.2. Життєвий цикл і компоненти систем електронного документообігу	38
2.3. Методики впровадження систем електронного документообігу	48
РОЗДІЛ 3 ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ДЕРЖСПОЖИВСЛУЖБИ УКРАЇНИ	57
3.1. Досвід впровадження систем електронного документообігу в державних установах України	57
3.2. Основні чинники оптимізації розвитку формування системи електронного документообігу Держспоживслужби України	62
3.3. Перспективи і шляхи вдосконалення формування системи електронного документообігу в Запорізькій області	69
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	77
ДОДАТКИ	84

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра складається з 85 сторінок, 78 позицій у списку літератури та додатків

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ
СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО УПРАВЛІННЯ БАЗОЮ ДАНИХ, ЖИТТЄВИЙ
ЦИКЛ ДОКУМЕНТА.

Мета дослідження: визначити напрями оптимізації впровадження електронного документообігу в структурі Держпродспоживслужби Запорізької області.

Об'єкт дослідження: системи електронного документообігу.

Предмет дослідження: потенціал впровадження електронного документообігу в структурі Держпродспоживслужби Запорізької області.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція, структурно-функціональний, аналіз статистичних даних.

Гіпотеза: В умовах пандемії COVID-19 актуальності набуло впровадження електронних сервісів, які дають можливість комунікувати з колегами, клієнтами, партнерами, постачальниками, державними органами онлайн.

Висновки:

1. Впровадження та оновлення системи електронного документообігу значно зменшує можливості хвороби COVID-19.

2. В результаті використання системи електронного документообігу, як правило, в організації упорядковується робота з документами, терміни їх виконання скорочуються, спрощується їх пошук і зберігання.

3. Від спеціалістів, задіяних у веденні документообігу залежить результат і позитивний ефект для організації, тому слід приділяти увагу до їх професійного навчання та підвищення кваліфікації.

SUMMARY

Qualification work consists of 85 pages, 78 literature sources and annexes.

INFORMATION TECHNOLOGIES, ELECTRONIC DOCUMENT FLOW, SYSTEM OF DATABASE'S ELECTRONIC MANAGEMENT, DOCUMENT'S LIFE CYCLE.

Research purpose is to determine the optimization directions of implementing the electronic document management in the structure of the State Service of Ukraine for Food Safety and Consumer Protection of Zaporizhzhia region.

Research object is the electronic document management systems.

Research subject is the implementation potential of electronic document management in the structure of the State Service of Ukraine for Food Safety and Consumer Protection of Zaporizhzhia region.

Research methods are analysis, synthesis, induction, deduction, structural and functional, statistical data analysis.

Research hypothesis is that the electronic services implementation which provide an opportunity to communicate with colleagues, customers, partners, suppliers, government bodies online has become relevant in the context of the COVID-19 pandemic.

Conclusions:

1. The implementation and upgrade of the electronic document management system significantly reduces the chances of COVID-19 disease.
2. As a rule, the organization's work with documents comes to order, the deadlines are reduced, the search and storage is simplified as a result of the use of electronic document management system.
3. The result and positive effect for the organization depends on the specialists involved in document management, therefore it is necessary to pay attention to their vocational education and training.

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. На сьогоднішній день значущий вплив на оптимізацію процесів в сегменті управління документами надають технології з використанням комп'ютерного обладнання, які в свою чергу можна віднести до сучасних технологій, які виступають в якості заміни «традиційних технологій» (робота з паперовими документами). Цей поділ умовний, так як і новітні комп'ютерні технології і традиційні зобов'язані служити для ефективного виробництва, обробки, збереження, пошуків і надання потрібної інформації в тому чи іншому вигляді. З цього випливає, що застосування сукупності обох технологій підвищує загальну ефективність документообігу.

Підприємства і компанії в наші дні, постійно перебувають у пошуках, як можна більш доступних і корисних інструментів управління внутрішніми комунікаціями, потоками інформації, робочими ресурсами, витратами на управлінські процедури. Концепція автоматизованої роботи з документами вирішує вищевикладені завдання і перетворюється в один з неодмінних частин ефективного управління організацією в цілому.

В сучасних умовах в рамках процесу формування системи інформаційного суспільства реалізуються передові функції публічного управління як ключового чинника підвищення рівня ефективності всіх економічних структур сучасного українського суспільства. Відбувається створення основних компонентів електронно-цифрового забезпечення економічних процесів з метою прискорення потоків інформаційних даних, що виступає основою ресурсного забезпечення всіх управлінських систем, що функціонують в рамках діяльності державних і муніципальних органів регулювання соціально-економічних відносин, суб'єктів громадського сектора економіки, а також підприємств і організацій різних сфер діяльності.

Тим самим формується якісно нова сукупність економічних відносин, заснованих на наданні державних і муніципальних послуг в електронно-цифровому форматі, що виступає одним з основних умов підвищення ступеня

результативності діяльності публічно функціонуючих суб'єктів адміністрування. Ключовим елементом електронної взаємодії органів публічного управління виступають органи забезпечення діяльності держави на регіональному рівні, що дозволяє виділити систему електронно-цифрового узагальнення процесів надання державних послуг населенню на основі електронно-інформаційної взаємодії між представниками державних і регіональних структур управління.

Проблемна ситуація. В цілому, сучасна трансформація функціонування органів публічного управління в Україні виражається в освоєнні і розширенні спектра застосування різних цифрових технологій, що дозволяють в прискореному порядку отримувати, перетворювати і передавати інформаційні повідомлення як вихідні ресурси для розробки управлінських рішень публічно-управлінського, суспільно-економічного та приватно-підприємницького характеру.

Об'єктом дослідження виступають системи електронного документообігу.

Предмет дослідження ми бачимо у потенціалі впровадження електронного документообігу в структурі Держпродспоживслужби Запорізької області.

Мета дослідження – визначити напрями оптимізації впровадження електронного документообігу в структурі Держпродспоживслужби Запорізької області.

Завдання дослідження:

- дослідити стан наукової розробки проблеми формування системи електронного документообігу Держспоживслужби України;
- уточнити зміст основних понять дослідження: «електронний документообіг», «потенціал впровадження»;
- обґрунтувати принципи та методи дослідження проблеми формування системи електронного документообігу Держспоживслужби України;

- визначити сутність і види систем електронного документообігу;
- проаналізувати життєвий цикл і компоненти систем електронного документообігу;
 - визначити методики впровадження систем електронного документообігу;
 - дослідити досвід впровадження електронного документообігу в органах державної влади;
 - визначити чинники оптимізації розвитку впровадження документообігу в структурі Держпродспоживслужби на регіональному рівні;
 - дослідити перспективи і шляхи вдосконалення формування системи електронного документообігу в Запорізькій області.

Гіпотеза: в умовах пандемії COVID-19 актуальності набуло впровадження електронних сервісів, які дають можливість комунікувати з колегами, клієнтами, партнерами, постачальниками, державними органами онлайн.

Структура роботи. Складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ДЕРЖСПОЖИВСЛУЖБИ УКРАЇНИ

1.1. Історія дослідження формування системи електронного документообігу Держспоживслужби України

Почнемо дослідження з історії становлення систем електронного документообігу в світу.

В кінці 80-х років ХХ століття став поступово зароджуватися ринок систем електронного документообігу. Однак функціональна повнота ранніх систем була неповною. Функції перших систем по виконуваних функцій обмежувалися:

- здійсненням введення в систему і пошуку реєстраційно-контрольних карток;
- веденням журналів обліку вхідних і вихідних документів);
- складанням звітності, що стосується документообігу для керівництва компанії [2, с. 40].

У зазначений період часу обсяг управлінської документації ще не був настільки великий, як в даний час. У реальній практиці роботи з документами процес їх обробки значно затягувався. Перші системи електронного документообігу прискорили узгодження документів. Для них була характерна індивідуальність, тобто їх розробка відбувалася під конкретну організацію. Вони не тиражувалися, бо індивідуальні особливості враховувалися максимально. Ці особливості робили їх не масштабованими. Якщо в організації відбувалися зміни, то систему документообігу створювали заново. Існуючі в той час системи електронного документообігу були продовження самих організацій [16, Електронний ресурс]. І використовувати таку систему в інших організаціях просто не представлялося можливим. Відповідно,

зазначені системи документообігу не можна було віднести до універсальних. Можна сказати, про те, що сама по собі система електронного документообігу має щільний зв'язок з моделлю управління організацією [8, с. 683].

Досить часто організації не могли впровадити прогресивні форми ведення господарської діяльності, оскільки б довелося просто відмовитися від системи електронного документообігу. Тому виникла гостра необхідність забезпечити їх гнучкість в структурному і в алгоритмічній аспектах.

Це створило умови і породило потребу в нових підходах до створення іншого покоління систем електронного документообігу. Процес створення нових технічних рішень став базуватися на двох етапах:

- формування уніфікованого ядра системи;
- підгонка процесів обробки документів під конкретні завдання замовника [14, с.12].

Масштабованість систем електронного документообігу дозволила б знизити вартість їх кінцевих рішень. Поступово стала вдосконалюватися і законодавча база, яка стосувалася порядку використання електронного документообігу. Перші впровадження були в державних органах і установах. Електронний документообіг отримав підтримку з боку органів державної влади, а також комерційних організацій.

Все це позитивно позначилося на розвитку ринку інформаційних систем і інформаційних технологій. На вітчизняний ринок вийшли іноземні інформаційні системи, які представлялися великими закордонними компаніями, такими як Microsoft, Documentum і ін. Лідери ринку запропонували рішення на основі технології Workflow (управління потоками робіт). Стало можливим сформувати автоматизовану систему управління рухом документів. Прогресивну роль зіграли міжнародні стандарти [2, с. 39].

В рамках технології Workflow вирішувалися наступні завдання:

1. автоматизація бізнес-процесів супроводжувалася створенням інформаційних систем за умов територіальної розподіленості;

2. створення гнучкої структури, що дозволяє здійснювати узгодження, реєстрацію, підписання, отримання документів в режимі обмеженого доступу до них;

3. інтеграція і логування доступу до консолідованої інформації великого обсягу;

4. архівування або можливість переміщення документів в спеціальні сховища – архіви;

5. реалізація пошуку документів за різними критеріями (ознаками) [15, с.31].

На засіб автоматизації документаційного забезпечення управління покладалися такі функції:

- обробка електронних версій документів;
- управління зберіганням і пошуком документів;
- управління потоками документів і документальне забезпечення робіт;

- групова робота з документами;

- груповий доступ до документів [3, с.48].

Логіка розвитку інформаційно-комунікаційних технологій доповнюється такою функцією як управління знаннями.

Тому потреба в забезпеченні інформаційними ресурсами все більше процесу управління, що ускладнюється, веде до створення інтегрованих корпоративних інформаційних систем, що обробляють документи, інформацію, дані та знання [6,7,10].

Розглядаючи сучасні умови розвитку інформаційних систем, необхідно відзначити тенденцію глобальних рішень – так званих All-In-One або «все в одному». Реалізація технології Enterprise Resources Planning - планування ресурсів підприємства. Основна особливість полягає в управлінні всіма ресурсами підприємства. Перспективні інформаційні системи повинні допомагати керівникам управляти персоналом, рухом товарів і ресурсів, вести облік і контроль реалізації проектів і т.д.

У світовій практиці серед зазначених систем можна виділити: SAP, Oracle E-Business Suite, Microsoft Dynamics AX, Microsoft Dynamics NAV.

Останнім кроком у розвитку систем електронного документообігу став розвиток систем обміну та підписання документів між організаціями. Вітчизняним прикладом таких систем стали такі сервіси як Вчасно, Paperless, Київстар, Документ Онлайн тощо.

Поряд із розвитком застосунків для забезпечення систем електронного документообігу відбувався процес відображення у наукових працях. Всю сукупність досліджень щодо потенціалу впровадження електронного документообігу в структурі Держпродспоживслужби України можна поділити на такі напрями.

Визначення характеру діяльності органів публічного управління в інтересах всього суспільства або населення окремих територій розглянуті в працях таких авторів: А. Г. Барабашева, Е. Л. Гуселетовой, С. І. Вершиніної, І. В. Мінакової, Л. М. Нікітіної, І. В. Понкино, Д. А. Ростоу, В.Е. Чиркина.

Питання цифровий трансформації соціально-економічних відносин в регіоні та їх ресурсного забезпечення були висвітлені в працях Е. А. Безсонової, Е. А. Бобрової, Ю. В. Вертаковой, Г. В. Голікової, А. А. Головіна, В. І. Гурова, Д. Ю. Двинских, Н. Е. Дмитрієвої, А. Б. Жулина, Н. І. Лигин, С. В. Шманева, М. А. Пархомчук, І. Г. Паршутіна, А. В. Полянина, П. В. Сергєєва, Ю. Г. Трещевского.

Аналіз специфіки управління окремими територіями і процес надання державних послуг населенню було проведено в працях Л. С. Білоусової, І. Н. Булгакової, С. Г. Ємельянова, В. С. Єпінін, Я. Я. Кайля, А. Х. Курбанова, О. Г. Ларіної, В. О. Плотнікова, Ю. С. Положенцева, Г. В. Федотової, Т. В. Харитоновой, О. А. Шапоровой.

Проведений аналіз робіт показав, що поряд з продуктивними підсумками дослідження факторів і аспектів модернізації регіональних економічних систем і цифрових способів державного впливу на економіку, відсутнє комплексне визначення електронно-цифровий трансформації

діяльності органів публічного управління в змінюється економічному просторі окремих територій, відзначаються прогалини в розгляді форм і способів електронно-цифрового перетворення інформаційних ресурсів і надання публічних послуг населенню за допомогою єдиних електронно-цифрових засобів та електронно-мережевих ресурсів.

1.2. Уточнення змісту основних понять дослідження: «інформаційні технології», «електронний документообіг»

Сучасний світ знаходиться в стадії інформаційного розвитку. Рушійною силою прогресу в інформаційному суспільстві є інформація. Інформація є наслідком творчої діяльності людини, вона є не просто одним із необхідних компонентів життєдіяльності, а незмінною складовою структури соціально-економічної діяльності. Суцільне впровадження інформаційних товарів та послуг у соціально-економічні та виробничі процеси спонукає розглядати інформацію як економічну категорію, яка в сучасних умовах є одним із важливих чинників, що надає ряд економічних переваг і забезпечує якісні зміни.

Термін «інформація» (з лат. – роз'яснення, виклад) сьогодні став дуже популярним. Власне, різні дослідники по-різному визначають поняття «інформація».

Ми обмежимося наступним визначенням: «інформація – відомості про навколишній світ (об'єкти, явища, події, процеси тощо), що зменшують міру невизначеності, неповноти знань, які є відчуженими від їх творця і стали повідомленнями (вираженими певною мовою у вигляді знаків, у тому числі й записаними на матеріальному носії), які можна відтворювати шляхом передавання людьми усно, письмово або в інший спосіб (з допомогою умовних сигналів, технічних засобів, обчислювальних засобів тощо)» [25, с. 12].

У цьому визначенні, побудованому на кількох інших, для нас важливо що:

- інформація – це не будь-які відомості, вона несе в собі щось нове, що зменшує наявну невизначеність;
- інформація існує поза її творцем, це відчужене від її творця знання; знання – відображення дійсності в мисленні людини;
- інформація стала повідомленням, оскільки вона виражена на певній мові у вигляді знаків;
- повідомлення може бути записане на матеріальному носії, доступне для відтворення без участі автора та є формою передавання інформації;
- інформація передається в канали суспільної комунікації.

Остання теза в інформаційному суспільстві набуває особливого значення і несе як низку переваг, так і загроз, пов'язаних з комунікаційно-технічним аспектом, адже саме інформаційно-комунікаційні технології в сучасному суспільстві відіграють важливу роль в усіх сферах життя соціуму, в тому числі і у виборчому процесі.

Інформаційні технології в термінологічних словниках, монографіях і методичних виданнях визначаються як:

- процес, що забезпечує збирання, накопичення, опрацювання аналіз і постачання інформації споживачеві (Н. Макарова);
- отримання, опрацювання, зберігання й передавання графічної, текстової, цифрової, аудіо- й відеоінформації на основі мікроелектронних засобів обчислювальної техніки та зв'язку;
- сукупність систематичних і масових способів створення, накопичення, опрацювання, зберігання, передавання й розподілу інформації (даних і знань) за допомогою засобів обчислювальної техніки та зв'язку, а також способів їх з'єднання й раціонального поєднання з немашинними процесами опрацювання інформації (А. Матюшкін, М. Каверіна, Д. Чистякова та ін.);
- технології опрацювання інформації та розв'язування задач за допомогою комп'ютера та телекомунікаційних засобів, які спираються на досягнення штучного інтелекту (лексикографічне видання);

– сукупність методів, засобів зберігання, опрацювання, передавання, подавання різноманітних повідомлень і даних, які суттєво впливають на характер виробництва, наукових досліджень, освіти, культуру, побут, соціальні взаємини і структури (М. Жалдак).

Отже, інформаційні технології – це сукупність методів і технічних засобів збирання, організації, збереження, опрацювання передачі й подання інформації з використанням новітніх технічних засобів, програмного забезпечення та засобів комп'ютерної комунікацій.

Саме по собі впровадження системи документообігу в електронному форматі в державній установі не може бути самоціллю. Навіть відмова від використання паперу і скорочення витрат, як грошових, так і за часом, на друк, відправлення, отримання та зберігання документів – тут не настільки важливі. На цей процес слід дивитися ширше, при цьому розділяючи області впровадження.

Впровадження системи електронного документообігу всередині організації дозволить організувати повністю контрольований простір для взаємодії між департаментами, територіально віддаленими представництвами і окремо взятими співробітниками [1, с. 90].

Впровадження системи електронного документообігу з контролюючими органами - широко використовується за рахунок регулювання державою система обміну електронними документами, що здійснюється через операторів електронного документообігу [2, с. 16].

Впровадження зовнішнього юридично значущого електронного документообігу з контрагентами, дозволяє передавати звітність по телекомунікаційних каналах зв'язку (з використанням засобів криптографічного захисту інформації та спеціальних програм операторів) і отримувати зворотний зв'язок про статус переданого звіту.

Системи обміну електронними документами - це не тільки створення, відправлення та отримання документів, це скорочення витрат і вихід на новий

рівень бізнес-процесів і комунікацій з контрагентами, а також чіткий контроль всієї сукупності процесів при роботі з документами.

Розглянемо ключові особливості та поняття електронного документообігу.

Поняття «електронний документообіг» має суттєві відмінності від традиційного уявлення про документообіг, так як передбачає використання технічних і програмних засобів (системи електронного документообігу), управління всіма формами документів (паперові та електронні) і системами документації, автоматизацію всіх етапів документообігу організації (в тому числі зовнішнього документообігу).

Основні принципи електронного документообігу [1, с. 33]:

- одноразова реєстрація документа, що дозволяє однозначно ідентифікувати документ;
- можливість паралельного виконання операцій, що дозволяє скоротити час руху документів і підвищення оперативності їх виконання;
- безперервність руху документа, що дозволяє ідентифікувати відповідального за виконання документа (завдання) в кожен момент часу життя документа (процесу);
- єдина (або узгоджена розподілена) база документної інформації, що дозволяє виключити можливість дублювання документів;
- ефективно організована система пошуку документа, що дозволяє знаходити документ, володіючи мінімальною інформацією про нього;
- розвинена система звітності по різних статусах і атрибутах документів, що дозволяє контролювати рух документів по процесах документообігу і приймати управлінські рішення, ґрунтуючись на даних зі звітів.

В цілому під електронним документообігом слід розуміти такий спосіб організації діловодства в організації, при якому основна частина документів створюється, використовується і зберігається в електронному вигляді з використанням спеціалізованого класу програмного забезпечення - систем

електронного документообігу. Електронний документообіг має ряд специфічних особливостей, які пов'язані з виділеними вище принципами електронного документообігу, а також дотриманням необхідних умов його використання.

Використання електронного документообігу неможливо без вирішення питання про правові гарантії та правове регулювання електронного обміну інформацією. Особливо це стосується юридично значимої інформації. На перше місце виходить захист правової інформації, що є важливою умовою розвитку електронного документообігу.

Перший крок, який зробили законодавці в усьому світі, - визнання юридичної сили електронних документів нарівні з документами, зафіксованими на папері. Це стало можливим в результаті впровадження електронного цифрового підпису (далі – ЕЦП або КЕП) [16, Електронний ресурс].

ЕЦП (або КЕП) – це електронні дані, отримані в результаті перетворення вихідних електронних даних з використанням закритого ключа підпису. ЕЦП/КЕП є повним електронним аналогом звичайного підпису на папері, але значно перевершує її по захищеності від підробки; використовується фізичними та юридичними особами для ідентифікації підписувача та підтвердження цілісності даних в електронному документі.

Електронний документообіг має свої переваги і недоліки.

Впровадження систем електронного документообігу дозволяє [4, с. 46]:

1. повністю автоматизувати процес роботи з документами;
2. забезпечити організацію роботи з віддаленими користувачами і групами користувачів;
3. забезпечити інтеграцію з зовнішніми системами електронної пошти;
4. нарощувати базові можливості системи електронного документообігу за допомогою модульної та наявності вбудованих інструментальних засобів;

5. забезпечити процес одночасної роботи в системі необмеженого числа користувачів;
6. підвищити ефективність роботи з документами;
7. підвищити корпоративну культуру роботи з документами;
8. значно зменшити обсяги паперового документообігу;
9. скоротити час на обробку і пересилку документів, час пошуку документів, час погодження та затвердження проектів документів;
10. забезпечити всі документаційні процеси з одночасним використанням електронних і паперових версій документів;
11. впорядкувати процес реєстрації всіх видів документів (реєстрація з електронної пошти і web-форм, підтримка потокового сканування, реєстрація файлів будь-якого формату);
12. забезпечити управління потоками робіт (передача документів між виконавцями);
13. забезпечити процес роботи з взаємопов'язаними документами;
14. забезпечити управління документом протягом усього життєвого циклу;
15. Забезпечити прозорість усіх процесів з моменту створення документа до моменту його здачі в архів;
16. збереження історії роботи з документами (облік часу і авторів всіх дій з документом, збереження робочих коментарів, підтримка версійності приєднаних файлів);
17. простежити історію створення документа;
18. забезпечити чіткий процес узгодження і затвердження документів;
19. знову налагоджену систему доручень;
20. забезпечити чіткий контроль виконавської дисципліни;
21. проводити сортування документів по будь-яким критеріям;
22. забезпечити пошук інформації за різними атрибутами і повнотекстовий пошук;

23. забезпечити автоматизацію збору і аналізу статистичних даних про рух документів;
24. забезпечити архівне зберігання електронних образів документів;
25. забезпечити регламентацію прав доступу;
26. забезпечити миттєвий доступ до документів;
27. зменшити кількісні втрати документів [68, Електронний ресурс].

Так само система електронного документообігу має свої недоліки. Їх варто брати до уваги при прийнятті рішень про впровадження систем електронного документообігу. Якщо організація впроваджує систему електронного документообігу з самого свого заснування, то «стресів» у співробітників воно не викличе. А якщо рішення приймає організація, у якої вже досить тривалий час діє звичайний документообіг, то потрібно брати до уваги те, що реформування системи може викликати ряд «стресів» у співробітників. Все нове, приймається з труднощами. Також, потрібно взяти до уваги той факт, що організація може понести витрати на придбання програм і систем документообігу, а також на їх впровадження та подальше обслуговування.

Також існують прогалини в інформаційній безпеці. Отримати інформацію, розміщену на паперових носіях, складніше: документи можуть зберігатися в різних приміщеннях, шафах (столах, сейфах), розрізних папках. З електронними базами даних простіше. Сучасні хакери за допомогою віддаленого доступу зламують дорогі програми з високим ступенем захисту.

Наступний недолік - це різке збільшення потоку документообігу. Як результат – сервери не справляються, падає продуктивність праці. При наявності паперового документообігу такий різкий ривок неможливий.

І ще один недолік - це збільшення трудовитрат як наслідок збільшення документообігу. Роботодавець не встигає адекватно реагувати на подібні скачки в прийнятті рішень з кадрових питань. Обсяги зростають, тоді як штатний склад залишається тим самим.

Основною проблемою впровадження системи електронного документообігу є модернізація технічної інфраструктури, в тому числі придбання необхідного обладнання (джерела безперебійного живлення, сервери і т.д.) і програмного забезпечення.

Потім проводиться установка програмного забезпечення на сервер і робочі місця користувачів, а також настройка системи відповідно до організаційної структури організації [68, Електронний ресурс].

Іншою проблемою є навчання персоналу навичкам роботи з системою електронного документообігу. Етап навчання часто поєднується з початком експлуатації системи. Як правило, користувачі отримують базові знання по роботі в системі електронного документообігу в групах, які формуються в залежності від їх ролі в системі. Отримані знання закріплюються на робочих місцях за консультаційної підтримки фахівців, які проводили впровадження системи електронного документообігу.

Дослідна експлуатація системи документообігу проводиться з метою виявлення прихованих відхилень від технічного завдання і неврахованих вимог. У разі їх виявлення проводиться відповідне коригування налаштувань системи електронного документообігу.

На нашу думку, процес впровадження систем електронного документообігу, незалежно від сфери діяльності організації, чисельності персоналу і території присутності – складний багатоетапний процес, який необхідно реалізовувати в усіх організаціях, так як дана система дозволить систематизувати, полегшити і підвищити ефективність роботи всієї організації.

Держпродспоживслужба – державна служба України з питань безпеки харчових продуктів і захисту споживачів. Держпродспоживслужба утворена відповідно до постанови КМУ від 10 вересня 2014 року № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади».

Постановою КМУ від 02 вересня 2015 року № 667 затверджено Положення про Держпродспоживслужбу. Територіальні органи

Держпродспоживслужби утворені постановою Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2015 року № 1092. Наказом Міністерство аграрної політики та продовольства України від 12.04.2017 № 209 затверджено Положення про Головне управління Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів в області, в місті Києві.

З метою забезпечення фінансування Держпродспоживслужби прийнято розпорядження КМУ від 27 січня 2016 року № 76-р. Затверджено структуру апарату Держпродспоживслужби та погоджено її з Міністром аграрної політики та продовольства України. Штатний розпис та кошторис апарату Держпродспоживслужби затверджено за погодженням з Мінфіном.

Відповідно до розпорядження Кабінету міністрів України від 6 квітня 2016 року № 260-р «Питання Державної служби з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів» Держпродспоживслужба офіційно розпочала роботу і приступила до виконання функцій.

1.3. Принципи та методи дослідження формування системи електронного документообігу Держспоживслужби України

Кожне дослідження має свою систему принципів і методів, які є необхідні для детального дослідження даної тематики. Для повного дослідження заданої тематики ми вважаємо за необхідне спочатку дати визначення поняттю «методологія».

Методологія трактується як «вчення про систему методів наукового пізнання, учення про використання принципів, категорій, законів науки в процесі пізнання і практики в інтересах здобуття нових знань. Тут також можна знайти таке визначення як система визначених засобів та прийомів, що використовуються у різних сферах діяльності» [11, с. 42-43].

У загальнонауковому визначенні метод – це система прийомів, принципів, вимог, яка орієнтує суб'єкта пізнання на вирішення конкретного

науково – практичного завдання та досягнення результату у будь – якій сфері людської діяльності.

Метою нашого дослідження є отримання об'єктивних знань про проблему впровадження документообігу в Держпродспоживслужбі на регіональному рівні, тому процес нашого дослідження повинен відповідати принципу об'єктивності. Об'єктивність наукового підходу до фактів, що вивчаються, досягається спеціально організованим дослідницьким процесом.

Принцип об'єктивності передбачає загальний обхват явища, що досліджується. Метою принципу є виявлення сутності і різноманіття взаємних зв'язків процесу вдосконалення електронного документообігу в регіоні, опір на досягнутий рівень наукового знання з урахуванням тих точок зору, що висунуті з даної проблематики, творчий підхід до дослідження, що «досягається, з однієї сторони, застосуванням всієї сукупності різних методів для отримання із джерел максимально різної і широкої інформації в минулому, з іншої, намаганням іти уперед відповідно до нових суспільних запитів і успіхів, що досягнуті в інших галузях науки [10, с. 43].

Принцип об'єктивності ми плануємо використовували на протязі всього дослідження. Керуючись ним ми в нашому дослідженні орієнтувались на об'єктивні та найбільш достовірні наукові дані з проблем електронного документообігу. Цей принцип передбачає орієнтацію дослідника на отримання інформації, яка характеризує досліджуємий об'єкт (документообіг) без врахування бажань суб'єкта (органи місцевої влади та самоврядування).

До базових методологічних принципів соціального пізнання багато вчених відносять також принцип розвитку, або діалектичний принцип, який розглядає будь-яке явище соціального життя, той чи інший процес в розвитку з точки зору основних законів діалектики: заперечення заперечення, єдності та боротьби протилежностей, переходу кількісних змін у якісні.

Використовуючи цей принцип, дослідник виявляє джерела і причини розвитку, умови, фактори, середу, а також типовість, неповторність і різноманіття форм об'єкта, що вивчається. Разом з тим, у процесі розвитку

принципів соціального пізнання діалектичний принцип виокремився у складну сукупність більш простих принципів, які стали предметом соціальної галузі наукового знання – діалектичної логіки. Цей принцип було взято за основу під час написання підрозділу 1.2, де досліджувався розвиток ідей, думок і підходів до розуміння сутності процесу документообігу, а також при написанні другого розділу.

Також нами буде застосований принцип системності. Принцип системності спрямовує мислення на перехід від явищ до їх сутності, до пізнання цілісності системи, а також необхідних зв'язків предмету із оточуючими предметами, процесами. Протягом дослідження ми ставимо у центр пізнання уявлення про цілісність, яке має керувати пізнанням від початку і до закінчення дослідження.

Системний підхід або принцип системності вимагає розмежування зовнішньої й внутрішньої сторін матеріальних систем, сутності і її проявів, виявлення різних сторін предмета, розкриття форми й змісту, елементів і структури, випадкового і необхідного й т.д. Цей принцип направляє мислення на перехід від явищ до їхньої сутності, до пізнання цілісності системи, а також необхідних зв'язків розглянутого предмета з навколишніми його предметами, процесами [**Ошибка! Источник ссылки не найден.**, с. 39].

У даному дослідженні застосовуватиметься принцип всеоглядності – необхідність охоплення найбільш важливих, необхідних сторін, відносин та відокремлення з їх сукупності визначальної, інтегративної сторони, від якої залежать інші.

Одним з головних методів, що використовувався в дослідженні публічно-управлінського забезпечення удосконалення електронного документообігу в регіоні, є абстрагування. Це процес уявного виділення, розчленовування окремих цікавлячих нас у контексті дослідження ознак і властивостей й одночасне відволікання від інших властивостей, ознак, відносин, які в даному контексті не істотні.

Паралельно з абстрагуванням, використовувався метод індукції. Індукція – це прийом вивчення, характерний для дослідницьких наук. При використанні цього методу думка рухається від знання фактів часткового до загального знання законів. Індуктивні висновки як би «натякають» на відкриття загальних закономірностей. Цей метод, який ґрунтується як на вже наявних знаннях, так і на отриманих шляхом абстрагування, був використаний для загального осмислення проблематики роботи і виділення основних напрямків дослідження. У буквальному значенні індукція означає наведення. У дедуктивному умовиводі рух думки йде від знання загального до знання частки. Дедуктивні умовиводи дають достовірні знання за умови, що таке знання втримувалося в посилках. Саме завдяки дедуктивному методу були сформульовані висновки по кожному з підрозділів, розділів та загальні висновки.

Загальнонаукові та теоретичні принципи і методи дають можливість дослідити об'єкт і предмет дипломної роботи як цілісне соціальне явище, його сутність і визначальні характеристики. Для підтвердження теоретичних положень ми будемо використовувати специфічні соціологічні методи, точніше, експертне дослідження.

Отже, аналіз стану наукової розробки проблеми потенціалу впровадження електронного документообігу в структурі Держпродспоживслужби України визначив такі напрями сучасних досліджень:

- визначення характеру діяльності органів публічного управління в інтересах всього суспільства або населення окремих територій;
- питання цифровий трансформації соціально-економічних відносин в регіоні та їх ресурсного забезпечення;
- аналіз специфіки управління окремими територіями і процес надання державних послуг населенню.

Проведений аналіз робіт показав, що поряд з продуктивними підсумками дослідження факторів і аспектів модернізації регіональних економічних систем і цифрових способів державного впливу на економіку,

відсутнє комплексне визначення електронно-цифровий трансформації діяльності органів публічного управління. Визначено зміст основних понять.

Інформаційні технології – це сукупність методів і технічних засобів збирання, організації, збереження, опрацювання передачі й подання інформації з використанням новітніх технічних засобів, програмного забезпечення та засобів комп'ютерної комунікацій.

Під електронним документообігом слід розуміти такий спосіб організації діловодства в організації, при якому основна частина документів створюється, використовується і зберігається в електронному вигляді з використанням спеціалізованого класу програмного забезпечення – систем електронного документообігу. Електронний документообіг має ряд специфічних особливостей, які пов'язані з виділеними вище принципами електронного документообігу, а також дотриманням необхідних умов його використання.

В п. 1.3 обґрунтовано методологічний інструментарій нашого дослідження. Таким чином, за наслідками проведеної аналітичної роботи в п. 1.3 обґрунтовано методологічний інструментарій нашого дослідження.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ДЕРЖСПОЖИВСЛУЖБИ УКРАЇНИ

2.1. Сутність і види систем електронного документообігу

Як всім відомо, світовому ринку система електронного документообігу (далі – СЕД) вже більше 20-ти років. Він дуже сильно фрагментований, так як на ньому присутні як всесвітньо відомі багатoproфільні ІТ-компанії, так і маловідомі (або відомі тільки в своїй ринковій ніші) фірми.

За різними оцінками в світі зараз існує кілька сотень програмних додатків (які можна класифікувати, як СЕД), що відрізняються один від одного як за функціональними можливостями, так і за технологічними рішеннями. Розробкою додатків в області електронного документообігу в світі займаються сотні компаній.

На загальну думку аналітиків, важливість впровадження сучасних СЕД для забезпечення успішного ведення справ збереглася, і в доступному для огляду майбутньому їх значимість буде тільки посилюватися [59, Електронний ресурс].

На ринку СЕД відбуваються злиття і поглинання, причому в чималому ступені – вийшли в нову для себе сферу діяльності всесвітньо відомими ІТ-фірмами (Amazon, Oracle, Microsoft, SAP, Vaan і ін.). Прогресує процес поглинання великими ІТ-фірмами розробників СЕД і вбудовування їх технологій у власні рішення. Наприклад, компанія Microsoft купила компанію Ncompass Labs (місто Ванкувер, Канада), розробника системи управління Web-вмістом Resolution, яка стала основою для ПО Microsoft Content Management Server. Вендори систем управління Web-вмістом створюють альянси з розробниками порталів (або набувають їх). При цьому виникає своєрідний синергетичний ефект між системами управління Web-вмістом і

порталами (така конвергенція систем управління Web-вмістом і порталів створює нову форму групової роботи). Почали також формуватися партнерські відносини між розробниками систем управління документами та вмістом і вендорами систем управління образами (приклад - компанії Artesia і Vignette).

Багато вендорів диференціюють свої пропозиції, розробляють або вдосконалюють власні компоненти документообігу. Так діє, наприклад, компанія Oracle, яка додала компоненту документообігу в ПО Oracle Applications Suite. Розробник ERP-систем для середніх підприємств, компанія JVA International також додала модуль документообігу в свою систему. У той же час компанія Lotus Development пропонує свою систему документообігу, яка може бути використана для автоматизації додатків обслуговування клієнтів, заснованих на Domino.

Компанія Vignette випустила ПО Vignette Content Suite V6, в якому об'єднані раніше автономні засоби управління Web-вмістом, персоналізацією, інтеграцією додатків, агрегацією і синдицированією вмісту, аналізу і генерації звітів по трафіку Web-сайт [63, Електронний ресурс].

Збільшена функціональність СЕД зараз у багатьох випадках просто не затребувана споживачами. Досить велика кількість СЕД просто перенасичене функціональністю, яка часто не потрібна на звичайному підприємстві. У зв'язку з цією обставиною (як уже було відзначено вище), недорога базова функціональність управління документами (реалізована, наприклад, в ряді програмних продуктів компаній Microsoft, Lotus, Oracle та ін.) стає все більш привабливою для споживачів.

У той же час, на ринку зберігається попит на складні вертикальні СЕД-рішення для фармацевтики, будівництва, страхування та інших галузей. Ряд галузей (таких, як виробництво медичного обладнання, аерокосмобудування, транспорт, юриспруденція і ін.) взагалі вимагає особливо суворого контролю за певними документами та їх вмістом.

Аналітики пророкують інтенсивний попит на технології workflow, в основному, для їх використання при інтеграції додатків і автоматизації бізнес-процесів.

Стає все менш популярною ідея придбання корпоративними користувачами СЕД у невеликих компаній. Внаслідок цього, існують сприятливі можливості для швидкого розвитку на даному ринку великих і відомих вендорів галузі розробки ПЗ [24, Електронний ресурс].

Ключовою умовою успіху СЕД на світовому ринку є їх Web-орієнтованість. Центральну роль починають грати системи управління Web-вмістом, функціональність яких в подальшому буде тільки підвищуватися.

Динамічна зміна ринкової орієнтації розробників СЕД стало в порядку речей. Наприклад, Documentum починала як компанія, яка розробляє системи управління документами, потім вона перетворилася в фірму, яка створює системи управління знаннями, а потім - і системи управління вмістом (наступний крок - реалізація концепції ЄСМ). І всі ці метаморфози сталися протягом всього лише 18 місяців. Слід зауважити, що сам термін «управління документами» зараз можна знайти на сайтах лише небагатьох вендорів СЕД (більшість розробників СЕД вже не користується цією термінологією). Але, як би не називалися ці системи – управління документами, знаннями або вмістом (з префіксом «е» перед ними), їх головним завданням залишилося рішення проблем управління критично важливою корпоративною інформацією.

Традиційні постачальники СЕД переглядають зараз погляди на своє місце на ринку. Одні компанії почали випускати рішення для вертикальних ринків, інші продовжують розвивати ядро своїх систем і пропонувати іншим розробникам ПЗ вбудовувати його в їх продукти, треті зайнялися розробкою проміжного програмного забезпечення, що забезпечує інтеграцію різних додатків (систем бухгалтерського обліку, різних MRP / ERP-систем, САП-систем і ін.). Ряд відомих вендорів СЕД може повернутися назад в вертикальні нішеві ринки. Інші вендори будуть розширювати функціональність своїх систем, поширюючи її на Інтернет.

Згідно з даними Radicati Group, в 2013 р обсяг світового ринку СЕД досяг \$5,1 млрд, а до 2018 року виріс до \$9,3 млрд. Середньорічний темп зростання складає 16%.

За даними Gartner, лідируючі позиції на світовому ринку платформ ЕСМ займають такі вендори як IBM, Microsoft, Hyland Software, Open Text, Perceptive Software, EMC. У числі претендентів на провідні позиції на ринку Gartner відзначає Oracle. До візіонер відносяться Laserfiche, HP, Saperion, Newgen Software Technologies, Fabasoft, Objective, Systemware, SpringCM, Ever Team, M-Files, Software Innovations, Unisys, SunGard і Siav. До нішевих гравців – Xerox і Alfresco.

Вітчизняні системи електронного документообігу (СЕД) вперше з'явилися ще в Радянському Союзі, в 80-х роках минулого століття. Розроблялися вони для великих державних установ і промислових підприємств. Зокрема, була автоматизована робота загального відділу ЦК КПРС, а потім поступово, протягом декількох років, вся робота з документами ЦК і Політбюро. Ця система пізніше стала використовуватися в Апараті Президента СРСР [24, Електронний ресурс]. Система автоматизації діловодства – це будь-яка автоматизована система, розроблена для спрощення вирішення завдань діловодства [24, Електронний ресурс]. З кожним роком все більше підприємств починають використовувати у своїй діяльності СЕД, щоб збільшити ефективність використання робочого часу і скоротити витрати на ручну обробку документів.

Застосування СЕД великими і середніми компаніями в Україні поступово стає масовим. Як показало дослідження інформаційно-аналітичної служби Docflow, в 2018 році 56% компаній повністю впровадили СЕД, а 40% перебували в процесі впровадження. До початку 2019 роки тільки 2% компаній не використовували і не планували використовувати в своїй роботі ті чи інші види СЕД [2, с. 14]. Електронний документообіг складається з створення документів, їх редакції, передачі, зберігання, виведення інформації, що

циркулює в організації чи підприємстві, на основі використання комп'ютерних мереж [1, с. 80].

Під веденням електронним документообігом в цілому прийнято розуміти організацію руху документів між підрозділами підприємства або організації, групами користувачів або окремими користувачами. При цьому, під рухом документів розуміється передача прав на їх застосування з повідомленням конкретних користувачів і контролем за їх виконанням.

При впровадженні СЕД в організації ставлять такі цілі:

- мінімізація або повна відмова від паперового документообігу;
- розробка єдиної інформаційної бази компанії;
- зниження ризику втрати документа;
- структурування всієї документації по затвердженій номенклатурі;
- контроль над виконанням документів [2, с. 83].

У системах електронного документообігу електронний документ проходить всі життєві фази, починаючи від підготовки до створення документа і до його передачі в архів. При цьому акцент робиться на колективній підготовці документа, його погодження, коригування, затвердження остаточної версії і його публікації. Типи файлів, які, найчастіше, підтримують СЕД, включають: текстові документи, електронні таблиці, Web-документи, зображення, звукові та відеодані. До загальних можливостей СЕД відносяться: створення документів, управління доступом, перетворення даних і забезпечення безпеки даних [3, с. 50].

Основна мета систем електронного документообігу – це формування зберігання електронних документів, а також роботи з ними [1, с. 70]. Комплексна СЕД повинна містити весь цикл діловодства підприємства чи організації - від постановки завдання на створення документа до його переміщення в архів, гарантувати централізоване зберігання документів в будь-яких форматах. У СЕД повинен бути виконаний поділ доступу користувачів до різних документів в залежності від займаного ними положення в компанії. Також, СЕД повинна налаштуватися на існуючу

організаційно-штатну структуру і систему діловодства підприємства, а також об'єднуватися з існуючими корпоративними системами.

Ключовими користувачами СЕД є великі державні організації, підприємства, банки, великі промислові компанії і всі інші структури, чия діяльність супроводжує з великим об'ємом документообігу [17, с. 50].

На думку аналітиків International Data Corporation, існують такі основні типи СЕД:

– СЕД, спрямовані на бізнес-процеси (business-process EDM). Вони лежать в основі концепції ECM (Enterprise Content Management). Системи цього типу (EDMS) призначені для специфічних вертикальних і горизонтальних додатків. EDMS-системи забезпечують повний життєвий цикл роботи з документами, включаючи роботу з образами, управління записами і потоками робіт, управління вмістом і ін. Найбільш відомими розробниками EDMS-систем є компанії Documentum (система Documentum), FileNet (система Paragon) [33, Електронний ресурс].

– Корпоративні СЕД (enterprise-centric EDM). Системи даного типу впроваджуються, як загальнокорпоративні технології і дають можливість колективно працювати над документами, створювати нові і публікувати їх. Корпоративні СЕД не орієнтовані на використання тільки в якійсь конкретній галузі або на рішення вузької задачі. Розробкою і просуванням корпоративних СЕД займаються компанії IBM Notes / Domino, Novell (Novell Group Wise), Open Text (система LiveLink) [11, с. 45].

– Системи управління інформацією (information management systems) – портали. Такі системи забезпечують об'єднання, управління і доставку інформації через Internet / intranet / extranet. З їх допомогою з'являється можливість накопичення і застосування досвіду в розподіленому корпоративному середовищі на основі використання бізнес-правил, контексту і метаданих.

– Системи управління зображеннями / образами (imaging systems). З їх допомогою здійснюється перетворення відсканованої з паперових носіїв

інформації в електронну форму (word, pdf). У число первинних функцій стандартної системи обробки зображень входять: сканування, зберігання, ряд можливостей щодо пошуку зображень і інше.

– Системи управління потоками робіт (workflow management systems). Системи даного типу призначені для визначення шляхів маршрутизації файлів в рамках корпоративних структурованих і неструктурованих бізнес-процесів. Тут можна відзначити таких розробників як системи Domino / Notes і Domino Workflow, Jetform, FileNet, Action Technologies, Staffware тощо [22, с. 50].

Більшість корпоративних користувачів вважають за краще узагальнювати дані з різних додатків, і створювати звіти в електронному вигляді. Така можливість особливо необхідна для компаній, що використовують великі облікові системи (в яких завжди збирається і зберігається багато інформації, але не завжди є здатність гнучкою генерації всіх необхідних звітів).

Внаслідок чого на світовому ринку СЕД і з'явилися так звані системи управління виводу (output management systems – OMS), змістом яких є об'єднання вихідних документів. У деяких OMS-системах додатково реалізовані також можливості архівації і довготривалого зберігання готових звітів і документів.

Класифікувати системи електронного документообігу можна за різними підставами.

За країною походження СЕД поділяються на:

1. вітчизняні (враховується місцева специфіка);
2. зарубіжні (висока якість ПО і більш детальне опрацювання всіх частин системи).

Класифікація СЕД по титульній функціональності:

– OCR & Production System. Засоби і системи для створення електронних документів та електронних аналогів паперових документів;

- реєстраційні (картотечні) системи. Виконують важливі облікові функції і автоматизують процеси реєстрації документів і подій в їхньому життєвому циклі;
- системи автоматизації групової роботи з корпоративними сховищами інформації (groupware);
- системи управління електронними архівами документів;
- системи вилучення знань з архівів документів та інших джерел корпоративної інформації (knowledge management);
- системи управління діловими процесами обробки документів і діяльністю персоналу, який залучається до цієї обробки (workflow);
- системи управління пристроями для зберігання інформації (storage management system) [1].

Позитивним моментом даної класифікації є її інформативність. Кожен клас забезпечений докладним описом функціональності, наявність якої в тій чи іншій системі дозволяє віднести її до цього класу.

Класифікація функціональності і компонентів СЕД включає в себе 86 типів функціональних компонентів, зібраних в 17 груп. Перерахуємо список груп:

- введення власне документів;
- реєстрація за певними формами;
- розпізнавання;
- масове завантаження даних;
- індексація;
- лінгвістичний аналіз;
- пошук;
- експорт / імпорт даних;
- веб-сервер над архівом документів;
- обмін повідомленнями;
- реплікації;
- робота в мережах;

- маршрутизація виконавської діяльності;
- захист від несанкціонованого доступу;
- висновок документів;
- кошти розробки додатків, API;
- засоби управління знаннями [1, с. 44].

Головною особливістю даної класифікації вважається продуктивність. Вибираючи функціональні компоненти із пропонованого безлічі, є можливість не тільки описувати існуючі СЕД, а й ставити вимоги до нових. Оскільки функціональні компоненти докладно описані, вимоги можуть вийти цілком змістовними.

Сьогодні є великий вибір СЕД як зарубіжних, так і вітчизняних виробників. Класифікації систем електронного документообігу відрізняється один від одного об'ємом, принципом дії, охопленням. Не існує універсальної класифікації, яку можна було ефективно використовувати в якості основи для формування вимог до СЕД, як в технічній, так і в прикладній її частини.

На сьогоднішній день існує безліч рішень для автоматизації діловодства та документообігу. На українському ринку є як цілком створені вітчизняні розробки (Справа, Логіка бізнесу (Бос-референт), Галактика), так і локалізовані версії програм провідних світових виробників. В останні роки постачальники систем документообігу, намагаються максимально спростити їх до українського законодавства, проте не завжди виходить досягти бажаного результату. На думку експертів, причини ховаються по-перше, в розрізненості термінології; по-друге, у відсутності загальнодержавних стандартів на автоматизовані технології в області діловодства та архівів.

У зв'язку з цим виникає необхідність зміни принципів організації та регулювання електронного документообігу, що враховують особливості інфокомунікаційних технологій для використання мережевих технологій з метою вирішення завдань оптимізації.

Можна виділити три основні проблеми:

- неузгодженість чинного законодавства відносно відносин суб'єктів управління, що розвиваються, порядку їх співпраці на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій та інтерактивного віртуального довіреного середовища;

- проблеми створення єдиного інформаційно-правового простору України, основи середовища обігу електронних документів, що включає механізми ідентифікації і перевірки повноважень уповноважених осіб і забезпечує оборот юридично значущими електронних документів на всіх рівнях, між усіма суб'єктами відносин на основі єдиних стандартів і регламентів;

- відставання законодавчої бази, яка регулює порядок організації електронного документообігу від вимог практики [1, с. 47].

Проблема електронних документів – це, в першу чергу, труднощі визначення електронних документів і визнання юридичної сили електронних документів, їх достовірності, автентичності, можливості відмови від паперового носія в процесі документування управлінської діяльності. Чинний закон про електронний підпис цю проблему в значній мірі вирішив [1, с. 50].

Проблема електронних технологій в документаційному забезпеченні управління – це проблема використання новітніх технологій, проблема розробки і впровадження систем автоматизації діловодства, систем електронного документообігу (СЕД). Через те, що ведеться паралельне співіснування паперових і електронних технологій виникають додаткові проблеми, тому що відсутні будь-які стандарти сприяння цій технології.

До переваг електронного документообігу можна віднести:

- відстеження бізнес-процесів. Система надає можливість переглядати виконання бізнес-процесів колективом організації;
- підвищення продуктивності компанії (автоматизований пошук необхідної інформації та інше);
- швидкий доступ до чинної інформації;
- мінімізація матеріальних витрат;

- поліпшується взаємодія (обмін інформації за допомогою електронної пошти);
- розвиток корпоративної культури (одночасна робота з однаковим файлом, здійснення пошуку по загальній базі даних документів та інше);
- безпека інформації (зниження ризику втрати інформації) [14, с. 66].

Сучасні технології дозволяють автоматизувати весь цикл роботи з документами. Втім, багато розробників автоматизованих систем, на жаль, автоматизують тільки окремі діловодні операції, в більшості випадків – реєстрацію, контроль виконання, а останнім часом – і організацію руху документів.

Система електронного документообігу дозволяє автоматизованими засобами вирішити найбільш актуальні діловодні завдання:

- прискорення проходження (на етапах створення, реєстрації, виконання, розгляду, узгодження документів) при роботі з кореспонденцією організації;
- забезпечення своєчасної підготовки та направлення відповідей організації на зовнішні запити;
- ліквідація багаторазового тиражування документів;
- розвантаження внутрішньої мережі завдяки усуненню необхідності множинної розсилки одного і того ж документа;
- скорочення помилок доставки документів (доручень) безпосередньо виконавцю;
- налагодження і спрощення контролю виконавської дисципліни;
- ліквідація фізичної втрати документів;
- проведення моніторингу процедур проходження документів і доручень і аналізу ефективності організації діловодства в установі, їх оптимізація;
- вдосконалення засобів надійного централізованого зберігання та ефективного пошуку документів.

Крім вирішення завдань діловодства, СЕД вирішує і більш глобальні завдання управління:

- оптимізація бізнес-процесів;
- економія ресурсів за рахунок скорочення витрат на використання паперової документації;
- забезпечення ефективного управління та прозорості діяльності організації на всіх рівнях;
- підтримка системи контролю;
- накопичення інформації, управління даними і регламентування доступу.

Якщо розглядати систему електронного документообігу в цілому, то одним з важливих компонентів є адаптація інтерфейсів систем електронного документообігу та зберігання даних до віддаленого доступу з будь-якої точки («мобільний офіс») і різноманітним мобільних пристроїв. Зростає інтерес замовників до доступу до подібних систем за допомогою смартфонів, комунікаторів, планшетів і ноутбуків. Спеціально розроблені інтерфейси для подібних пристроїв підвищують зручність використання систем і мобільність користувачів, дозволяють збільшити швидкість і гнучкість ділових процесів. Однак підвищується загроза інформаційних ресурсів в частині несанкціонованого отримання інформації.

Переваг досить багато. Так, спеціально розроблені для мобільних пристроїв інтерфейси позбавлені тих недоліків, які притаманні звичайному доступу до систем через веб-браузер: нові технології дозволяють забезпечити більш різноманітний набір компонентів, інтерактивність інтерфейсів, зручну роботу з великими обсягами даних, знижені вимоги до каналів зв'язку. Мобільне робоче місце для керівника ще більше розширює спектр наявних можливостей і оптимізує систему: мінімум необхідних операцій, інтерфейс, орієнтований на роботу в режимах узгодження, підписи і розгляду документів, підтримка різних мобільних пристроїв і платформ, можливість роботи в off-line режимі.

Отже, СЕД – це програмне забезпечення життєвого циклу документа, який ми розглядаємо в наступному підрозділі роботи. СЕД класифікують за:

- орієнтованість на бізнес-процеси;
- корпоративні;
- системи керування змістом;
- управління інформацією;
- управління зображеннями;
- управління виведенням тощо.

Сучасні технології організації інтерфейсів дозволяють виконувати графічні і голосові резолюції на електронні документи. Таким чином, крім підвищення ефективності електронного документообігу, система дозволяє застосовувати більш зручні способи роботи з документами.

2.2. Життєвий цикл і компоненти систем електронного документообігу

Будь-який документ проходить ряд стадій, які в цілому називаються «життєвим циклом документа». Життєвий цикл електронного документа (далі – ЕД) складається з процесів, які відбуваються від створення ЕД до його знищення або постійного зберігання. При кожному плануванні життєвого циклу ЕД важливо усвідомити, що цей цикл має свій початок, може бути завершеним, але він є неперервним.

Тобто завершення кожного попереднього процесу життєвого циклу ЕД є початком наступного процесу. Винятком є лише створення та знищення ЕД. Виходячи з того, що електронний документообіг впроваджується для покращення документального забезпечення функціонування кожного підприємства, організації та установи (далі – установа), доцільно скористатися перевагами інформаційних технологій щодо уніфікації роботи з документами

Документообіг – це рух документів в організації з моменту їх створення або отримання до завершення виконання або відправки [18, с. 10].

Виділяють наступні етапи життєвого циклу системи електронного документообігу:

1. Створення.

Система створена таким чином, що кожен документ має свій унікальний, ідентифікаційний номер. Історія «ведення» якого має на увазі повне відстеження всіх дій, вироблених з документом або вкладеннями в нього, таких як видалення, зміна, читання, редагування.

2. Рух / Редагування.

Кожен документ проходить стадію редагування (зміни). На даному етапі будь-який користувач системи може внести необхідні корективи або доповнення в документ. Для колективної роботи над документом застосовується техніка блокування редагованих документів («check-out, check-in») [18, с. 27]. Використовуючи дану техніку, виключається можливість того, що кілька користувачів створять у себе кілька локальних копії документа і одночасно внесуть в нього зміни.

3. Публікація.

Публікація дозволяє мати візуально сумісну, цифрову копію паперового документа. При потребі зміни документа після публікації, створюється його дублікат з новим ідентифікаційним номером, який проходить всі стадії «життєвого циклу» з першого етапу. У кожній системі, дана функція реалізована по-своєму. Залежно від індивідуальних особливостей будови системи, створюється повністю новий документ або його нова версія.

4. Архівування.

Після публікації всі документи відправляються в електронний архів, термін зберігання в якому, залежить від індивідуальних особливостей організації. Деякі документи зберігаються в архіві короткий проміжок часу, інші ж можуть зберігатися там завжди. Створення архіву так само залежить від потреб організації. Слід врахувати, що часто використовуються документи слід зберігати на швидких носіях (USB), інші ж (ті, що рідко використовуються), можна зберігати на загальному мережевому, файловому

сховищі [18, с. 30]. За останні п'ять років спостерігається тенденція відходу від зберігання даних на окремих носіях та переходу до хмарних технологій архівації даних. Лідером по наданню таких послуг є компанія Амазон.

Все СЕД містять обов'язкові типові компоненти: сховище карток (атрибутів) документів; сховище документів; компоненти, які здійснюють бізнес-логіку системи.

Розглянемо перераховані компоненти більш докладно.

– Сховище атрибутів документів.

У системі є база шаблонів - карток, в якій прописаний набір атрибутів, що характеризує конкретний тип документа (наприклад, договір, специфікація, лист і т.д.).

У шаблонах є загальні, обов'язкові поля для всіх типів документів, а також специфічні, унікальні для кожного типу документів (наприклад, тип документа – креслення, має на увазі наявність додаткових полів для кожної особи, що його затверджує).

Типи документів можуть мати деревоподібну структуру успадкування полів, при цьому маючи загальні поля. Найбільш розвинена система управління документами може підтримувати велику вкладеність таких підтипів.

Одним з найважливіших етапів в процесі впровадження СЕД, є шаблонна система підбору документів під конкретний тип, вибудовування дерева їх ієрархій і проектування полів їх карток.

Крім типу документів, є так само різні категорії. При цьому один документ може належати одночасно до декількох категорій. Категорій, подібно типам, можуть мати деревоподібну структуру. З огляду на різноманіття приналежності документи до різних вузлів ієрархії, з'являється гнучка можливість його пошуку. Один і той же фізичний документ може зустрічатися будь-яке число раз в різних вузлах цієї ієрархії.

Для організації сховища карток є три варіанти реалізації: використання власного сховища, стандартної Системи управління бази даних (далі – СУБД) або власні середовища, на основі якої побудована СУБД [18, с. 40].

Для раціоналізації процесу завдань зберігання, рекомендується користуватися варіантом використання власного сховища атрибутів документа. Додатково це дозволить гнучко реалізувати функції створення складних карток (мають більшу кількість вкладень і підтипів), використовувати ефективні алгоритми пошуку інформації в картках. До систем, які мають власне сховище, відносяться, наприклад, «Documentum», «Євфрат» компанії Cognitive Technologies і «Гарант-Офіс» компанії Гарант Інтернейшнл [19, с. 58].

При цьому підході, стають очевидними недоліки можливої бідності наявного інформаційного середовища і як наслідок залежність критично важливої інформації від постачальника СЕД.

Якщо використовується стандартна СУБД, в разі виникнення критичних ситуацій, є резервна можливість міграції даних на СУБД від іншого постачальника. В даному випадку доведеться відмовитися від використання конкретної СЕД взагалі, а міграція даних з однієї СЕД в іншу набагато складніша, ніж у випадку СУБД.

При використанні стандартних СУБД для зберігання документів дана проблема вирішується. До такого роду систем відносяться, наприклад, системи «Справа» від ЕОС і «1С: документообіг» [1, с. 66].

У вищевказаному підході є свої слабкі сторони – реляційна модель, реалізована в більшості СУБД, не зручна для моделі даних, використовуваної в СЕД. Складно забезпечити необхідну гнучкість при створенні карток документів, якщо потрібна складна структура. Розробники мають перед собою вибір, або створити унікальну, але вельми продуктивну структуру зберігання даних, або мати об'ємну, низько продуктивну структуру, що забезпечує гнучкість, прозорість і надійність роботи цієї системи.

Друга проблема полягає в тому, що при використанні зовнішньої СУБД виникає ряд труднощів, як при переміщенні з однієї версії СЕД на іншу, так і при переході з однієї версії СУБД на іншу [1, с. 58].

У таких системах, побудованих на основі Lotus Notes / Domino, є можливість використання механізмів, закладених в них, в тому числі засоби резервного копіювання, реплікації, пошуку і т.д. Недоліком використання подібних СЕД є необхідність наявності певного середовища для роботи системи управління документами, а також в тих обмеженнях, які накладає конкретне середовище на структуру її баз даних.

– Сховище самих документів.

Існує два підходи для реалізації зберігання документів: зберігати їх в файлової системі або в спеціалізованому сховищі СЕД. Далі опишемо відмінності між даними підходами.

Зберігання їх, безпосередньо, в файлової системі знижує ступінь безпеки при розмежуванні прав доступу, оскільки файлова система може не підтримувати необхідний мінімальний рівень безпеки прав доступу, яка реалізована в самій СЕД1 [24, Електронний ресурс].

Тому доводиться наділяти СЕД роздільними рівнями розмежування доступу, так що виникає небезпека того, що файли, збережені нею, можуть бути закриті від всіх користувачів безпосередньо. СЕД підтримує свою систему списку користувачів з правами доступу, організовуючи доступ до файлів через ці права. В даному випадку система доступу ускладнюється в супроводі і стає ще менш безпечною. Щоб забезпечити додатковий рівень надійності, найчастіше використовують шифрування файлів при зберіганні. На додаток, практично всі СЕД використовують випадкове іменування файлів, що сильно ускладнює пошук потрібного файлу при спробі доступу в обхід системи. Більшість СЕД здійснюють зберігання файлів у файлової системі.

При роботі з файлової системою багато СЕД вимагають переміщення файлового масиву в спеціально відведені каталоги. Наприклад, системи

Євфрат і Microsoft SharePoint дозволяють реєструвати в системі файли, не вимагаючи їх фізичного переміщення в сховище.

Це створює зручність з точки зору використання систем конкретним користувачем і зручний в «перехідний період» впровадження СЕД, але створює додаткову небезпеку з точки зору цілісності даних.

СЕД, які мають своє власне файлове сховище або ті, що використовують сховище середовища, на основі якої побудовані (наприклад, Lotus Notes / Domino або Microsoft Exchange), можуть забезпечити більш ефективно управління доступом до документів і більш правильне рішення проблеми розмежування доступу. Так влаштовані, наприклад, Documentum і СЕД на основі Lotus Notes (Company Media) [1]. Але при використанні подібних систем неминуче виникає небезпека втрати цілісності кінцевих даних, відсутність ефективних засобів створення резервних копій, або інтеграції із засобами архівного зберігання на повільних носіях старого типу. Найчастіше ці питання мають якусь реалізацію, але її підсумковий вид дозволяє використовувати тільки заздалегідь закладені ресурси, тоді як при використанні файлового сховища, ви завжди маєте свій вибір.

На рівні бізнес-логіки виявляються важливі відмінності між різними СЕД. Всі описані раніше компоненти функціонально схожі, незважаючи на те, що можуть бути влаштовані по-різному, відрізнятися ступенем складності. Бізнес-логіка ж різних систем відрізняється.

Можна визначити ряд основних компонентів, з яких складається функціональність будь-якої СЕД.

1. Управління документами в сховищі. Включає процедури створення і видалення документів, збереження вихідних версій, передачі на зберігання в архів, підтримки архіву і т.д.

2. Пошук документів. Складається з пошуку по атрибутах, візуального пошуку, пошуку за повним текстом, смислового пошуку і т.д.

3. Маршрутизація і контроль виконання. Забезпечує доставку документів в рамках бізнес-процедур в компанії. Маршрути документів

бувають гнучкими і жорсткими. При гнучкій маршрутизації наступний одержувач документа обирається співробітником, під керівництвом якого документ знаходиться в даний момент. У разі жорсткої маршрутизації шлях проходження документів визначається заздалегідь на основі деякої логіки. У реальному житті відбувається об'єднання цих двох підходів: для будь-яких документів і структур в компанії доречніше жорстка маршрутизація, для інших гнучка. Функція маршрутизації є далеко не у всіх СЕД. Невід'ємною частиною маршрутизації є контроль виконання, тобто спостереження за тим де зараз знаходиться документ і куди прямує. Маршрут визначається в термінах шляху проходження і тимчасових інтервалах на виконання дій, пов'язаних з документом та учасниками процесу проходження.

4. Звіти (журнал обліку документів). У звіті можна побачити загальний час, витрачений співробітниками на роботу над конкретним файлом, швидкість проходження документів по підрозділах і т.д.

5. Адміністрування. Підтримка роботи самої системи, налаштування її параметрів і т.д. [19, с. 10].

Згідно з дослідженням, проведеним аналітиками інтернет-порталу TAdviser, більшість компаній розглядають документообіг як базовий, «каркасний» елемент діяльності організації: підвищення ефективності бізнесу як основну мету впровадження СЕД виділяють третина респондентів (30%). На другому місці в ієрархії цілей (27%) – оптимізація бізнес-процесів, на третьому – можливість приведення даних у відповідність законодавчим і нормативним вимогам (13%) [22, с. 50].

Вибираючи систему для вирішення завдань документообігу, компанії в першу чергу орієнтуються на зручність користування електронними системами. До основних критеріїв потенційні споживачі відносять простоту використання системи, її надійність і простоту впровадження. Ще одне підтвердження того, що інформація розглядається як цінний корпоративний ресурс, полягає в оцінках окупності СЕД [24, Електронний ресурс].

Аналіз українського ринку СЕД дозволяє побачити, що на сьогоднішній день вітчизняні виробники пропонують велику кількість систем і з кожним роком удосконалюють і допрацьовують їх функціонал. Попит обумовлюється все більш активним і повним переходом компаній з паперового документообігу на електронний. З кожним роком замовники вимагають все більш і більш гнучкі і функціональні системи [12, с. 15]. Це обумовлюється розвитком технологій і в інших сферах. Наприклад, «хмарне» зберігання і інтеграція додатків СЕД на смартфони. Сьогодні сучасний керівник хоче мати миттєвий доступ до інформації незалежно від свого місця розташування, пристрою або дня тижня. Крім того, системи нового покоління повинні будуть стати ключем для користувачів інтерфейсів до всіх тих інформаційних ресурсів, які необхідні співробітникам для прийняття управлінських рішень: це можуть бути державні реєстри та реєстри, електронні архіви, соціальні мережі, сайти і т.п. Успішна компанія-розробник повинна вміти максимально оперативно реагувати на нові віяння як в технологіях, так і в законодавстві.

Тому сучасна СЕД повинна бути модульною. При цьому в центрі архітектури такої системи має бути сховище документів і інформації, спроектоване (і детально описане) з розрахунком на його тривале використання і масштабування, на можливість «навішувати» додаткові модулі. В сучасних умовах інформація буде жити значно довше, ніж система, що обслуговує її, тому важливо подбати про те, щоб в кінці життєвого циклу програмного забезпечення інформацію можна було б без проблем передати в нові системи.

Через 5-7 років і технології, і законодавство, і ділові процеси вже настільки зміняться, що більшість рішень, що нині продаються, перетворяться, в кращому випадку, в продукти для початківців. Перевагу отримають ті розробники, які вже зараз займаються формуванням вигляду продуктів майбутнього.

Ринок систем СЕД в останні роки є одним з сегментів, що найбільш динамічно розвивається. Споживачами технологій електронного документообігу є відмінні за масштабом і специфіці діяльності організації.

Впровадження системи електронного документообігу дозволяє досягти необхідної гнучкості в обробці і зберіганні інформації, а також змушує «бюрократичну систему» організації працювати швидше і з більшою віддачею. СЕД сприяє підвищенню продуктивності праці, зменшення матеріальних витрат, дозволяє швидко отримати доступ до необхідної інформації і знизити ймовірність втрат паперових документів.

Кількість комп'ютерів, встановлених в організаціях, комп'ютерна грамотність працівників неухильно зростають, що дозволяє без відчутних втрат переходити на принципово нові методи управління бізнесом.

Саме в умовах «буму» в розвитку інтернет-технологій у всьому світі стає реальним вирішення основної проблеми при впровадженні СЕД – подолання «інерції мислення», небажання проводити глибокі зміни в інфраструктурі організації на рівні як вищого керівництва, так і рядових співробітників.

В даний час існує чітке розуміння переваг, що даються СЕД і подібними системами, як на державному рівні, так і на рівні окремо взятої організації. Системи електронного документообігу забезпечують процес створення, управління доступом і розповсюдження великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також надають можливість забезпечення контролю потоків документів в організації. Найчастіше ці документи зберігаються в спеціальних сховищах або в ієрархії файлової системи. Типи файлів, які, як правило, підтримують такі системи, включають: текстові документи, зображення, електронні таблиці, аудіо дані, відео та Web-документи. До загальних можливостей систем електронного документообігу відносяться: створення документів, управління доступом, конвертація даних і забезпечення безпеки даних.

Головною метою впровадження систем електронного документообігу є створення ефективного середовища керування і функціонування організації.

Отже, поставлене завдання на початку роботи щодо визначення життєвого циклу електронного документа ми виконали і прийшли до наступних висновків. Система документообігу забезпечує фундаментальні операції з документами:

- реєстрацію;
- виконання бізнес-процесів, до яких ці документи мають відношення;
- рух і ознайомлення виконавців;
- зберігання;
- контроль.

В організації, де запроваджено електронний документообіг і використовується система управління документообігом, документ є і базовим інструментом управління.

Тут немає просто рішень, доручень чи наказів – є документи, що містять ці самі накази, рішення, доручення, тобто все управління в організації здійснюється за допомогою електронних документів. Як наслідок багато завдань, які виконуються працівниками, точно так же прив'язані до подібних документів.

Документ, зареєстрований в системі електронного документообігу, має так звану власну реєстраційну картку. Склад інформації про документ, заповнюваності інформаційних полів картки визначається типом і видом документа, доступністю для перегляду і редагування, правами доступу до документа в рамках бізнес-процесу.

Документ може мати один або кілька прикріплених до нього файлів - це можуть бути як проекти документів, так і відскановані образи існуючих. Таким чином, до документа можуть бути «прив'язані» логічні посилання, що забезпечує цілісність інформаційного поля в організації.

Система електронного документообігу забезпечує швидкий пошук будь-якої інформації по потрібному документу. Досить знати деякі його атрибути - і пошук в системі займе незначна кількість часу. За допомогою пошуку можна

знайти як реєстраційну картку документа, так і прикріплені до неї файли з повнотекстових відтворенням.

Організація документообігу в організації із застосуванням СЕД дає все необхідне для своєчасного прийняття рішень, швидкого реагування на ситуацію, впорядкованої злагодженої роботи, а також захищеності оброблюваної і зберігається в конкретній системі.

2.3. Методики і впровадження систем електронного документообігу

Впровадження систем електронного документообігу практикується у всіх сферах бізнесу і державного сектора. Система електронного документообігу – це організаційно-технічна система, за допомогою якої відбувається створення, управління доступом і розповсюдження електронних документів в комп'ютерних мережах, а так само контроль над потоками документів в компанії. Методологія впровадження інформаційної бізнес-системи (ІБС) – це група принципів, методів організації та побудови теоретичної і практичної діяльності з впровадження бізнес-системи, яка гарантує успіх впровадження в оптимальних умовах [39, с. 18].

У багатьох випадках, нововведення, пов'язані з впровадженням СЕД, проводяться в уже працюючій компанії. І лише в рідкісних випадках, формування СЕД відбувається при створенні організації від початку її діяльності.

Залежно від інноваційних можливостей виділяють два ключових типи нововведення:

- Радикальні – базові, ті, що відкривають нові можливості та надають якісні зміни в діяльність людини (наприклад: впровадження СЕД).

- Модифікуючі – ті, що забезпечують поліпшення існуючих способів і форм роботи [40, с. 22].

Результатом впровадження СЕД є колективне використання системи в рамках усієї організації.

Є різні підходи до поділу процесу впровадження СЕД на етапи і підетапи.

Найчастіше, в українських реаліях при переході на електронний документообіг, застосовують підхід, який передбачає поділ на кілька етапів: допроектний, проектний, для післяпроектний [40, с. 25].

Допроектний етап є одним з найважливіших етапів при впровадженні СЕД, так як він включає в себе постановку задачі. Головним компонентом даного етапу є усвідомлення потреби в перетворенні. На даній стадії, керівництво організації оцінює важливість і своєчасність впровадження системи електронного документообігу, а також ризики, пов'язані з ним.

Під час даного етапу відбувається розгляд колишньої (паперової) документної діяльності організації.

Таке обстеження можна розділити на наступні підетапи:

- попереднє обстеження;
- робоче поглиблене обстеження;
- аналіз і результати обстеження [29, с. 18].

Мета попереднього обстеження – вивчення складу, обсягу, термінів, вартості проекту. Попереднє обстеження виконується висококваліфікованими фахівцями. У процесі даного обстеження робоча група експертів встановлює необхідний перелік аспектів підприємства для впровадження СЕД:

- характеристика постановки діловодства;
- розгляд документообігу компанії;
- організаційна структура управління підприємством.

Фіналом подібного дослідження буде рішення про доцільність впровадження СЕД на підприємстві. Дане рішення приймає керівництво компанії.

Мета робочого поглибленого дослідження – загальне розуміння масштабів необхідних змін в організації в рамках детального розуміння поточної ситуації.

В організаціях, найчастіше під час даного дослідження, приходиться розуміти необхідність більш масштабної комп'ютеризації, оскільки документи, які раніше проходили безліч відділів в паперовому вигляді до автоматизації, тепер вимагатимуть наявності пов'язаних між собою мережі робочих станцій. Без даного дослідження зрозуміти обсяги таких змін буде неможливо.

Попередньо систему електронного документообігу найрозумніше буде впровадити в одне або кілька виробничих підрозділів, які більш підготовлені до використання автоматизованої системи.

Поетапне впровадження СЕД дає можливість доцільно розпоряджатися наявною апаратною базою, спрощує адаптацію колективу до нових умов роботи, дозволяє редагувати систему на ранніх етапах впровадження [15, с. 15].

Висновки за результатами проаналізованого стану документообігу організації є підсумком експертного обстеження.

Результати аналізу:

- вивчення функцій роботи кожного співробітника.
- розуміння структурних зв'язків між відділами.
- створення загальної схеми діловодного обслуговування компанії.

На допроектному етапі проводиться автоматизація документообігу. Для впровадження системи електронного документообігу необхідне підготовлене робоче середовище. Перед впровадженням необхідна грамотна поставка завдання послідовного, поетапного створення СЕД на базі вже наявних основ попередньої системи документообігу, в іншому випадку виконана робота не принесе ніяких результатів.

Вивчення наявних різновидів документів, використовуваних в даній організації, допомагає сформулювати перелік майбутніх типів і видів документів, щоб уникнути випадку коли один і той же документ може повторно проходити деякі одиниці структурних підрозділів, а якісь і зовсім пропускати.

Процес оптимізації документообігу, проходить наступні важливі стадії:

1. розгляд пунктів обробки документопотоку організації;
2. розкриття ключових характеристик потоків вхідних, вихідних і внутрішніх документів організації;
3. створення раціональних маршрутів руху документів на основі раніше проведених досліджень [21].

Тільки дотримуючись чіткого відстеження всіх проведених заходів по впровадженню системи електронного документообігу, виконання вказівок і контролю їх дотримання, дотримання технологічної стандартизації і одноманітності перетворень робочих місць, дозволяють забезпечити успішний результат початкового етапу.

Проаналізувавши поточну ситуацію, детально вивчивши всю структурну сітку організації і потоки проходження документів, настає час створення того, що найчастіше прийнято називати «Технічне завдання (ТЗ)».

Склад, зміст, правила оформлення технічного завдання сформульовані в ГОСТ 34.602-89 «Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Технічне завдання на створення автоматизованої системи» [24].

Структура ТЗ містить наступні розділи:

- 1) загальні відомості;
- 2) призначення і мета створення (розвитку) системи;
- 3) характеристика об'єктів автоматизації;
- 4) вимоги до системи;
- 5) склад і зміст робіт зі створення системи;
- 6) порядок контролю і приймання системи;
- 7) вимоги до складу та змісту робіт з підготовки об'єкта автоматизації до введення системи в дію;
- 8) вимоги до документування;
- 9) джерела розробки [1].

Результатом допроектного етапу вважаються:

- встановлення кінцевих проблем і цілей;

- дослідження компанії - вивчення поточного стану та визначення кількості внесення необхідних коригувань;
- автоматизація документообігу;
- розробка завдання на проектування системи електронного документообігу;
- опис організаційної структури компанії і функцій кожної ланки.

Наступним етапом, є створення організаційного проекту.

Створюється замовлене ПО за вимогами конкретної організації.

На даному етапі остаточно оформлюються всі потреби організації в більш деталізованому (конкретному) вигляді, що складається з розділів, описаних в технічному завданні. Безліч робіт по розробці виконується поза робочої території, тому, регулярна і продуктивна взаємодія розробників з замовником є важливим фактором для ефективного закінчення розробки і прийняття системи.

Цілями фізичної реалізації СЕД є:

- розробка структури БД СЕД;
- розробка екранних форм;
- розробка механізмів: візування, реєстрації, виконання та інше;
- розробка технічної документації на систему.

В ході розробки кінцевого організаційного проекту може використовуватися метод крос-функціонального моделювання, тобто прописування крос-функціональних нотацій. Ідея крос-функціональної нотації - в покроковому зображенні робіт виконавців по ходу документаційної процедури. З цього і походить назва «крос-функціональна», тобто від однієї функції до іншої. При роботі з крос-функціональною схемою на аркуші відокремлюються шляхи для кожного виконавця і в них відображаються ключові дії, їх результати і допустимі варіанти розгалуження. Цей процес можна назвати проектуванням схеми алгоритмів [31].

У період проектування створюються своєрідні електронні документні форми: електронні реєстраційні картки, довідники-класифікатори, пошукові

екрани, довідки-нагадування, відомості контролю і ін. Допоміжні документи контролю.

Необхідно, щоб проект також містив в собі описи:

- інформації, з якої повинна працювати система;
- як саме буде проводитися введення і виведення інформації;
- за якими принципами працює система.

Підвищена увага має бути приділена до відділу кадрів організації, в ході якої фіксується: чисельність персоналу, структура відділів, функції персоналу в умовах впровадження нової системи, структура обслуговування, структура системи управління документами організації.

При виборі СЕД слід вивчити наступні параметри:

- Наявність необхідного функціоналу в системі (процедури узгодження, реєстрації, виконання, контролю виконання, надання доступу та інше);

- Присутність необхідних карток документів;
- Трудомісткість і вартість поліпшення СЕД;
- Можлива кількість одночасно працюючих користувачів в системі;
- Можлива кількість одночасно підключених користувачів до системи;
- Вартість ліцензій (на сервер, 1 АРМ);
- Трудомісткість і вартість адміністрування та технічної підтримки

СЕД;

- Імовірність, трудомісткість і ціна за можливість оновлення версій;
- Реальність роботи віддаленим користувачам (через TeamViever,

JumpDesktop, AnyDesk тощо);

- Вартість і якість консультацій;
- Надійність розробника СЕД [32].

Наступний етап, який проходить СЕД – впровадження в організацію. При впровадженні можуть відбутися як позитивні, так і негативні моменти. Основне завдання при впровадженні СЕД – стабільно працююча система, без помилок і найменших збоїв.

Однією з глобальних проблем в процесі автоматизації новітньої, створеної системи, є «людський фактор». До працівників організації, в яку впроваджують СЕД необхідно об'єктивно донести і розшифрувати позитивні моменти і невідворотність подальшого використання системи. Вирішити проблему, що склалася, можливо шляхом надання колективу тієї чи іншої організації «періоду адаптації», в період якого проводяться тренінги, курси та інше. Про «періоді адаптації» часто згадують безпосередньо при самому впровадженні СЕД, але варто цим зайнятися на допроектному етапі.

В процесі впровадження виконуються наступні роботи:

- установка і настройка ПЗ;
- тренінги співробітників і користувачів СЕД;
- створення документації на СЕД для користувачів (Help);
- усунення помилок в роботі системи;
- коригування СЕД за результатами спостереження і пропозицій користувачів;
- написання нормативної документації: інструкцій «зроби сам», регламенти роботи з різними видами документів;
- створення технічної підтримки користувачів (консультації співробітників в процесі роботи з СЕД) [1].

Етап впровадження СЕД найбільш складний для користувачів та розробників. На даному етапі здійснюється адаптація ПЗ, його випробування, тестування на робочих місцях користувачів. Складним є перемога над психологічним бар'єром у співробітників на самому початку роботи в маловідомому для них середовищі.

Дослідна експлуатація СЕД – це експлуатація діючої і повністю відповідною до критеріїв користувачів СЕД в процесі виконання посадових обов'язків співробітників організації.

Роботи, що виконуються в процесі експлуатації СЕД:

- Здійснення технічної підтримки з питань роботи в СЕД;
- Адміністрування довідників;

- Адміністрування сервера і ПО;
- Здійснення резервного копіювання (в тому числі хмарного).

Так само є можливість задуматися про подальше поліпшення СЕД: додавання нових функцій, розширення меж проекту впровадження (додавання нових категорій, видів документів, розширення числа користувачів, підрозділів, підприємств та інше).

Найчастіше для прискорення впровадження СЕД в організації етапи починають запускати паралельно, при цьому варто враховувати технічну можливість, обсяг проведених робіт, кількість задіяних співробітників і інші, важливі чинники.

В ході всього життєвого циклу проекту впровадження систем електронного документообігу, необхідно проведення робіт по керівництву над проектом.

Підводячи підсумки, можна зробити деякі висновки. Практично в кожній сучасній розвивається організації ведуться роботи в області автоматизації управління інформаційними ресурсами. Сучасний міжнародний ринок надає для цього безліч готових програмних продуктів. У цих умовах організації в процесі вибору рішення для автоматизації необхідного рівня можуть зіткнутися з серйозною проблемою неправильного проектування і впровадження системи електронного обігу.

На сьогоднішній день системи електронного документообігу (СЕД) досить відомі на українському ринку. Їх впровадження набуло масштабного характеру і досягло верху продуктивності. Подальше зростання ринку можливий не за рахунок зростання числа користувачів систем, а завдяки удосконаленню їх функціоналу. Однією з основних причин заміни наявних рішень вважаються: проблеми з продуктивністю, нестача функціональних можливостей, дорожня розв'язка розвитку і підтримки поточного рішення, закритість коду платформи, незручний інтерфейс, проблеми з територіальною

розподіленістю і інтеграцією, а також прив'язка до застарілих програмних і апаратних платформ.

Основними тенденціями українського ринку СЕД є проблеми імпортозаміщення, потреби в масштабуванні і впровадженні систем, а також вимоги замовників до гнучкості і мобільності рішень. Актуальними залишаються і потреби в аналітичних можливостях систем і зрозумілих інтерфейсах. Крім того, в числі головних трендів СЕД називають «хмарне» сховище.

Впровадження систем електронного документообігу в організації передбачається кілька етапів:

1. Створення проектної групи (команди).
2. Аналіз поточного стану діловодства та документообігу.
3. Розробка основних вимог до СЕД.
4. Вибір промислового рішення.
5. Розробка і видання нормативних документів.
6. Створення системи дистанційної підтримки і навчання користувачів.
7. Дослідна експлуатація системи.
8. Перехід до промислової експлуатації системи.

Також можна виділити два типи впровадження:

- впровадження власними силами (у фінансовому плані немає величезних витрат);
- впровадження із залученням фахівців (високі витрати).

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ДЕРЖСПОЖИВСЛУЖБИ УКРАЇНИ

3.1. Досвід впровадження систем електронного документообігу в державних установах України

Згідно з результатами останніх дослідження, досвід організацій в області СЕД зростає. Майже 64% організацій перейшли до безпаперового документообігу. Третина компаній прагне перейти до нього в максимальній кількості процесів [24, Електронний ресурс].

В останні кілька років зростає кількість компаній, які впроваджують рішення на рівні всієї організації, в порівнянні з тими, хто вибирає локальні рішення на рівні відділів. 41% компаній впровадили СЕД / ЄСМ-системи.

У компаніях, в яких СЕД впроваджена на рівні організації, 40% важливих для бізнесу документів все одно не потрапляє в СЕД. У компаніях, в яких СЕД впроваджена на рівні відділів, не потрапляє в СЕД 76% важливих для бізнесу документів. В організаціях, незалежно від стадії, на якій знаходиться проект, ефективне автоматичне введення даних в системи управління інформацією налагоджене тільки в 12% випадків.

52% компаній до сих пір не проводять оцінку ефективності впровадження СЕД і ЄСМ-систем. Компанії, в яких оцінка ефективності впровадження була проведена, оцінюють окупність проекту як очікувану і вище очікуваної в 73% відсотках випадків. Проте третина компаній оцінює результат впровадження нижче очікуваного з точки зору окупності інвестицій.

Найбільш поширеною проблемою в управлінні даними вже кілька років є пошук потрібної інформації і документів. Це завдання актуальне для 29% респондентів. У 38% компаній не мають корпоративних систем пошуку. Більш

того, пошук інформації в Інтернеті зручніше і швидше, ніж у внутрішніх системах компанії в 60% організацій.

У 51% випадків основною причиною затримок проектів впровадження є складність у визначенні конкретних вимог до системи. Самою поширеною проблемою в ході впровадження стає проблема планування: недооцінка труднощів технічних і організаційних труднощів (38%), конфлікти інтересів в проектній команді (33%) і низький рівень підтримки користувачам (31%).

Тільки 20% організацій не мають довгострокової ЕСМ-стратегії. 30% компаній воліє впроваджувати єдину ЕСМ-систему відразу на корпоративному рівні, а не вирішувати локальні завдання за допомогою приватних рішень. Ще 25% поступово інтегрують раніше впроваджені системи в єдину платформу [31, Електронний ресурс].

Топ-6 технологій, на які більше третини компанії збільшують свої витрати: управління документами, управління бізнес-процесами, використання ЕЦП, бізнес-аналітика, безпеку контенту, колективна роботи.

Із зростанням обсягів неструктурованих даних в компаніях зростає потреба в інструментах аналізу. Найбільш затребувані інструменти аналізу таких джерел інформації як дані в СЕД (64% компаній зацікавлені в отриманні такої аналітики), необ'єднані сховища даних (63%) і електронна пошта (57%).

Найбільш популярні види аналізу - пошук за ключовими словами і фразами в тексті (76%), відстеження веб-відвідувань (58%) і побудова прогнозів (58%). При цьому попит на інструменти аналізу перевищує реалізацію цієї потреби по відношенню до всіх видів аналізу, крім веб-статистики.

Соціальні сервіси в корпоративних інформаційних системах вже використовуються приблизно в 70% організацій. Найбільш затребуваною функцією є спільна робота з документами. У 50% компаній ведеться контроль розміщення інформації на соціальних майданчиках співробітниками, навіть незважаючи на те, що офіційні вимоги і політика сформульовані лише в 34% організацій.

Мобільний доступ до СЕД є вже в 55% організацій. Ще 20% планують впровадити. Примітно, що в третини компаній доступ до даних корпоративних систем через мобільні пристрої є вже у всіх співробітників компанії.

Тільки 17% компаній використовують або планують використовувати технології SaaS. Тільки 13% компаній використовують або планують використовувати СЕД на базі хмарних обчислень.

А зараз розглянемо кілька реальних прикладів впровадження систем електронного документообігу в українських організаціях, які можуть наочно продемонструвати загальні та специфічні риси впроваджувальних проєктів, основні проблеми, що виникають в ході їх реалізації.

Перший приклад впровадження відноситься до виконавчих органів державної влади, в яких була впроваджена система електронного документообігу на платформі Microsoft SharePoint. Метою проєкту була створення юридично значущого електронного документообігу в органах державної влади у місті Хмельницький.

Всього було виділено 3 етапи впровадження системи:

- дослідна експлуатація процесів роботи зі службовою кореспонденцією (вхідні, вихідні та внутрішні документи);
- дослідна експлуатація процесів планування робіт співробітниками в СЕД, роботи з дорученнями керівників, зверненнями громадян, наказами керівників;
- дослідна експлуатація процесів роботи з нормативно-правовими актами (акти міського голови, міської ради).

В даний час система електронного документообігу організації дозволяє вирішити такі завдання:

- підтримка процесів створення, обробки і узгодження документів на всіх стадіях життєвого циклу;
- надання завдань, доручень в електронному вигляді і контроль їх місцезнаходження;

- створення оперативного і довгострокового архівів паперових і електронних документів;
- пошук документів за змістом та реквізитами;
- формування звітів по виконавській дисципліні;
- ведення єдиної бази організацій і контактних осіб;
- забезпечення територіально-розподіленого обміну даними між співробітниками в органах державної влади.

Результати:

- Зменшилися терміни узгодження проектів документів, а також зменшився час на передачу документів між підрозділами.
- Процеси руху документів в СЕД прозорі. Керівники мають можливість бачити в режимі реального часу хід виконання процесу (виконання документа, узгодження проекту документа).
- Ведення єдиних звітних і аналітичних форм дозволило перевести систему контролю виконання документів на інший рівень. Наявність повної інформації про місце знаходження документа дозволяє в будь-який момент часу відстежити його на всіх етапах документообігу (надходження, розгляд, проходження, виконання).
- За рахунок зберігання всіх документів в єдиній базі даних забезпечується швидкий пошук документів. У СЕД створена ефективна довідково-інформаційна система.
- В результаті впровадження системи скоротилися трудовитрати на виконання діловодних функцій: тиражування документів, роздруківка документів на принтері. Це дозволило зменшити витрати на матеріали: папір, конверти.
- Все виконавчі органи державної влади краю тепер знаходяться в єдиному інформаційному просторі. Введена єдина технологія роботи з документами у всіх структурних підрозділах Хмельницької міської ради. Уніфікована підготовка документів, встановлені єдині вимоги до їх оформлення [50, с. 87].

В результаті впровадження системи здійснювалося протягом 3 років.

Наступний приклад СЕД «SX-Government: ЦНАП», що було впроваджено для департаменту адміністративних послуг Маріупольської міської ради у 2018-2019 роках. Дана система здійснює автоматизацію таких функцій, як:

1. Реєстрація кореспонденції та внутрішніх документів.
2. Моніторинг стадій руху документообігу всередині установи, включаючи розпорядження, звіти про виконання, узгодження документів.
3. Списання документів в справу відповідно до номенклатури справ установи.
4. Проведення контролю виконання доручень, обробки звернень громадян і організацій; перевірка правильності та своєчасності виконання документів.
5. Дослідження документів і витяг статистичних звітів по документообігу установи [50, с. 88].

Провідними критеріями ефективності автоматизації документообігу при використанні даної системи вважаються такі, як:

1. Економія організаційних і технічних витрат за рахунок відсутності необхідності розмноження і переміщення документів; автоматизоване відстеження роботи з документами.
2. Упорядкування технології роботи з документами.
3. Прискорення руху документів всередині установи шляхом використання електронної технології розсилання документів і резолюцій.
4. Концентрований контроль за документами і роботою службовців з ними, в т.ч. аналітична обробка накопичуваних даних про документи, під час їх виконання [50, с. 90].

За підсумками проведеного аналізу даних за станом обсягу документообігу можна говорити про загальну стійкості документообігу, і скорочення кількості вхідної документації. З чого можна зробити висновок, що в найближчі 2-3 роки документообіг в Маріупольській міській раді буде в

значній мірі використовувати електронні технології, що дозволить зменшити не лише кількість паперових документів, але і значно збільшити такі діловодні процеси як підготовка, узгодження, затвердження документів, а також полегшити роботу співробітників відділу по забезпеченню діяльності управління та оптимізувати функціонування всієї установи.

3.2. Основні чинники оптимізації розвитку формування системи електронного документообігу Держспоживслужби України

Згідно зі звітом Держпродспоживслужби за 2019 рік, на адресу органів Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів за 2019 рік надійшло 2122 запити на публічну інформацію зокрема:

- до територіальних органів Держпродспоживслужби – 1434 запитів;
- до центрального апарату – 688 запитів.

За запитами, що надійшли на адресу Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів надано відповіді запитувачам, зокрема, зверталися з проханням надати відповіді:

- щодо довідково-енциклопедичної інформації, розпорядником якої є Держпродспоживслужба;
- щодо правової інформації;
- щодо ветеринарно-санітарних вимог;
- щодо інформації про стан довкілля (екологічна інформація);
- щодо інформації про вплив товару (роботи, послуги) на життя та здоров'я людини;
- щодо інформації про використання бюджетних коштів;
- щодо декларацій про майновий стан працівників Держпродспоживслужби, тощо.

Найбільша кількість запитів стосується надання копій документів, які стосуються безпеки харчових продуктів та ветеринарної медицини – біля

27% запитів від загальної кількості, запити, в яких піднімають питання надання інформації щодо захиту споживачів – 20%, запитувані документи з питань екології та забруднення навколишнього середовища становлять – 14% від загальної кількості запитів.

Більшість користувачів систем електронного документообігу в Держпродспоживслужби використовують в роботі персональні комп'ютери, оснащені операційною системою Windows. Сучасні СЕД дозволяють працювати з документами за допомогою стандартних програм для інтернет-серфінгу.

В даний час можна виділити кілька типів СЕД, що можна впровадити у роботі Держпродспоживслужби:

- системи, орієнтовані на підтримку управління організацією та накопичення інформації;
- системи з використанням засобів «workflow», розраховані на забезпечення руху якихось об'єктів за заздалегідь заданими маршрутами. З допомогою цих систем можна організувати діяльність, для якої спочатку прописуються всі етапи проходження та роботи;
- системи з розвиненими засобами зберігання і пошуку інформації (електронні архіви);
- системи, орієнтовані на підтримку спільної роботи, тобто застосовуються для забезпечення спільної роботи персоналу в організації, що має віддалений доступ, з подальшим збереженням результатів роботи;
- системи, що мають розвинені додаткові сервіси, тобто сервіси управління зв'язками з клієнтами, управління проектами, білінгу, електронної пошти. Такі системи можуть бути як автономними, так і функціонувати в структурі системи.

Головною умовою впровадження СЕД в структурі Держпродспоживслужби є умова захищеності інформації. В даний час системи захищеного електронного документообігу є підкласом систем електронного документообігу. Контрольований рух конфіденційної

інформації по регламентованим правилами прийому, обробки, розгляду, виконання і зберігання із застосуванням організаційно правових режимних норм і правил вважається захищеним документообігом (документопотоком), в якому забезпечується безпека носія інформації і самої інформації.

Для створення системи захищеного електронного документообігу в організації повинні існувати певні передумови або визначальні чинники, до яких можна віднести наступні:

- наявність достатньої кількості документів, що мають гриф / позначку обмеження;
- необхідність в управлінні потоками робіт;
- наявність територіально-віддалених підрозділів;
- наявність паперового архіву великого обсягу;
- необхідність зберігання зображень документів, підтримки особливих завдань;
- необхідність пошуку інформації;
- забезпечення безпеки даних;
- можливість об'єднання з уже існуючими системами;
- розуміння необхідності автоматизації адміністративного управління організації.

З точки зору захисту інформаційного ресурсу в системі електронного документообігу Держпродспоживслужби мають бути реалізовані засоби розмежування повноважень і контролю доступу до електронних документів.

Система має реалізовувати такі види доступу:

- повний контроль над документом;
- право редагувати, але не «знищувати» документ;
- право створювати нові версії документа, але не редагувати його;
- право анотувати, але не редагувати його і не створювати нові версії;
- право читати документ, але не редагувати його;
- право доступу до картки, але не до вмісту документа;
- повна відсутність прав доступу до документа.

За допомогою системи має відбуватися відстеження версій і підверсій документів, що дуже важливо при одночасній роботі з документом одразу декількох користувачів (наприклад, робота з документом працівників кількох відділів). Реалізація цих функцій можлива з використанням таких систем як Dropbox, Onedrive, GoogleDrive, AmazonDrive тощо. Це робить можливим автоматично відстежувати версії і підверсії документів, що дозволяє користувачам визначити, яка саме версія і / або підверсія документа є найбільш актуальною один по одному або часу її створення.

Більшість СЕД містить утиліти (допоміжні програми) для перегляду документів, що розпізнають багато типів файлів. З їх допомогою зручно працювати з графічними файлами (графіка, аудіо-, відеозображення).

Крім перерахованого вище, СЕД мають задовольняти вимогам конфіденційності, захисту персональних даних та комерційної таємниці. Це можливо, якщо система буде відповідати таким основним вимогам:

- забезпечувати можливість однозначно встановити особу автора документа;
- дозволяти надійно і безпечно зберігати всі введені документи без можливості несанкціонованого доступу до них;
- розмежовувати права користувачів СЕД згідно присвоєним їм повноважень;
- підтримувати безпечний канал зв'язку між користувачем і сервером СЕД.

Для забезпечення юридично значущого документообігу кожному документові в СЕД присвоюється певний реквізит, який дозволяє однозначно ідентифікувати автора або посадову особу, яка затверджує і погоджує документ. В електронний документообіг таким реквізитом є електронний підпис (ЕЦП або КЕП). Документи, підписані за допомогою ЕЦП, захищені від будь-якого спотворення інформації. ЕЦП – це результат криптографічного перетворення інформації вмісту підписується документа з закритим ключем користувача, яким володіє тільки даний конкретний користувач. Електронний

підпис забезпечує необхідну цілісність, достовірність, автентичність і юридичну значимість електронних документів при дотриманні умов закону «Про кваліфікований електронний підпис».

Для реалізації функції захисту персональних даних і комерційної таємниці в СЕД необхідно керуватися наступними ГОСТами:

- ГОСТ 34.10-2012. Інформаційна технологія. Криптографічний захист інформації. Процеси формування та перевірки електронного цифрового підпису - тут описаний процес створення і перевірки ЕЦП;

- ГОСТ 28147-89. Системи обробки інформації. Захист криптографічний. Алгоритм криптографічного перетворення ГОСТ Р 34.11-2012 - відповідно до нього здійснюються алгоритм шифрування / розшифрування даних і обчислення імітовставки;

- ГОСТ Р 34.11-2012. Інформаційна технологія. Криптографічний захист інформації. Функція хешування - тут прописані алгоритм і процедура обчислення хеш-функції для будь-якої послідовності двійкових символів, які застосовуються в криптографічних методах обробки і захисту інформації, в тому числі для реалізації процедур забезпечення цілісності, автентичності електронного підпису при передачі, обробці та зберіганні інформації в автоматизованих системах.

Для роботи СЕД в структурі Держпродспоживслужби необхідно створити максимально надійну і безпечну інфраструктуру. Перш за все, потрібно забезпечити фізичну безпеку і мінімізувати ризики. Для впровадження СЕД необхідно провести ряд організаційно-технічних заходів:

- вибір надійного сервера;
- підключення джерел безперебійного живлення (ДБЖ);
- впровадження системи резервного копіювання;
- встановлення та налаштування антивірусного програмного забезпечення (ПЗ);
- впровадження системи виявлення вторгнень (СВВ);
- встановлення та налаштування брандмауера.

Однією з основних труднощів, що виникають при виборі та впровадженні системи, є те, що більшість представлених на ринку систем електронного документообігу розраховане на великі і середні підприємства. У зв'язку з цим вартість продукту формується з розрахунку декількох сотень користувачів, а для малих підприємств (до 50 користувачів) такі системи є досить дорогими і містять зайвий функціонал.

У той же час системи електронного документообігу, призначені для малих підприємств, в більшості своїй створені на основі занадто усічених і змінених стандартів документообігу та, як правило, вирішують прикладні завдання для певних напрямків діяльності організації. Проте вибір може бути зроблений між системою, налаштованою на рішення окремих приватних проблем організації (що буде трохи дешевше), і використанням готової комплексної системи «під ключ», що буде дорожче, але зручніше і ефективніше. При цьому останній варіант, як правило, використовує сформовані принципи роботи з документами і відповідає нормативній базі.

З урахуванням всіх перерахованих вище недоліків переваг від впровадження системи електронного документообігу незмірно більше. Так, організація документообігу в структурі Держпродспоживслужби із застосуванням СЕД дає все необхідне для своєчасного прийняття рішень, реагування на ситуації і стабілізації роботи. Системи електронного документообігу забезпечують процес створення, управління доступом і розповсюдження великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також дозволяють здійснювати контроль над потоками документів в організації. СЕД в належній мірі задовольняє вимогам захисту електронних документів, що містять конфіденційну інформацію, забезпечуючи електронним підписом цілісність і достовірність даних.

Ще однією проблемою впровадження електронного документообігу в структурі Держпродспоживслужби може стати її реорганізація. Про це сказав головний санітарний лікар і заступник міністра охорони здоров'я Віктор Ляшко в інтерв'ю «Інтерфакс-Україна» 28 серпня 2020 року.

Мова йде про пропозицію МОЗ розділити повноваження нинішньої Держпродспоживслужби (Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів і захисту споживачів) між Міністерством охорони здоров'я та Мінекономіки і створити при Міністерстві охорони здоров'я «Державну службу з контролю захворювань України».

За словами Віктора Ляшка, після реорганізації Держпродспоживслужби ніякі її повноваження не ліквідуються: «Ніякі повноваження Держпродспоживслужби сьогодні не ліквідовуються. Навпаки, додатково до її повноважень, згідно з нашою ідеєю, передається функція епіднадзора. Ми відразу шляхом управлінського рішення Кабінету міністрів забезпечимо працюючу систему з діючою вертикалі».

Також він запевняє, що функціонал діючої Госпродпотребслужби не зміниться. «Фактично у неї просто зміниться назва. Я не бачу аргументів, чому експортери харчової продукції можуть постраждати. Ми не залазимо в систему Держпродспоживслужби з точки зору харчових продуктів», – розповів головний санітарний лікар.

Для відновлення протиепідемічного захисту опрацьовують кілька моделей, і створення Державної служби з контролю за захворюваністю – це один з варіантів. «Це наша пропозиція, модель, яку ми вважаємо найбільш ефективною, особливо якщо врахувати, що потрібно буде оперативно реагувати на коронавірус вже в жовтні-листопаді. Будь-яка інша модель до жовтня-листопада не запрацює повноцінно, як може заробити модель приєднання і об'єднання всіх необхідних функцій в одному центральному органі виконавчої влади», – пояснив він.

В цілому, розглянувши деякі приклади впровадження СЕД в вітчизняних державних установах можна сказати, що при впровадженні в структурі Держпродспоживслужби керівники будуть стикатися з такими труднощами:

1. Непідготовленість співробітників, тобто консерватизм. Люди звикають до нововведення дуже довго. Крім того, впровадження СЕД іноді спричиняє скорочення персоналу, так як частина роботи автоматизується.

2. Економічні труднощі. Висока вартість автоматизації. До того ж впровадження займає тривалий час, аж до 1-3 років. Багато в чому це залежить від зацікавленості з боку керівництва. Якщо є зацікавленість тоді впровадження займає не так багато часу.

3. Технічні. Впровадження може супроводжуватися впровадженням нових апаратних і програмних засобів, що вимагає додаткових зусиль по налаштуванню і забезпечення роботи з боку ІТ-персоналу.

Першорядну роль у всіх проектах впровадження СЕД грає команда тих фахівців, які в ньому беруть участь, так як від їх командної роботи і згуртованості залежить результат і позитивний ефект для організації. Важливим також є чітке опрацювання всіх аспектів і нюансів, пов'язаних з аналізом документаційною системи організації, правильне формулювання мети і завдань впровадження.

В результаті використання системи електронного документообігу, як правило, в організації упорядковується робота з документами, терміни їх виконання скорочуються, спрощується їх пошук і зберігання.

3.3. Перспективи і шляхи вдосконалення формування системи електронного документообігу в Запорізькій області

В умовах сучасних реалій – пандемії COVID-19 – особливо гостро постало питання впровадження вже існуючих електронних сервісів, які дають можливість комунікувати з колегами, клієнтами, партнерами, постачальниками, державними органами онлайн.

Чому про це серйозно задумалися тільки зараз? Багато хто цікавився, консультувалися, планували, але лише 10% українських компаній перевели документацію в електронний формат. Законодавча база України була давно до цього готова. Ще в 2003 році з'явилася можливість підписувати документи в електронному вигляді. Документи з електронним підписом мають ту ж

юридичну силу, що і паперові, а підключитися до системи електронного документообігу можна онлайн, перебуваючи де завгодно.

Вважаю доцільним введення електронного документообігу. Електронний документообіг – це зручно, швидко і, крім того - безпечно. У всіх сенсах цього слова. Захищені не тільки дані, але і співробітники, які при обробці паперових документів змушені контактувати один з одним, з кур'єрами, папером, на якій коронавірус живе до 24 годин.

З чого починається будь-яка діяльність? Вона починається з угоди, контракту. Сторони про щось домовилися, оформили це на папері і підписали. Все це можна робити зараз в електронному вигляді. На порядок швидше, комфортніше і безпечніше.

Вартість конверта і марки – щонайменше 10 гривень. Це – мінімальна ціна відправки документа поштою, без послуги кур'єра. Вартість одного документа, якщо відправляти його з кур'єром, зростає до 40-50 грн. При цьому вартість підписання одного електронного документа – всього 90 копійок. Це – вигідно фінансово, як для звичайних ФОПів, та і для держави в цілому. Це – економить час. Можна завантажити в систему файл і протягом трьох хвилин отримати документ підписаний з двох сторін. І працювати з ним звідки завгодно, 7/24. При переході на електронний документообіг витрати скорочуються щонайменше в десять разів.

В електронному вигляді, за допомогою веб-інтерфейсу програмного продукту, можна обговорювати і затверджувати документ, що мінімізує ймовірність появи помилок. Навіть якщо помилка була виявлена після підписання, можна протягом п'яти хвилин її виправити. Ситуація, коли, наприклад, машина з товаром і неправильно оформленими паперовими документами поїхала в інший кінець країни, може призвести до того, що вантаж застрягне на кілька днів до тих пір, поки не прийдуть виправлені документи. У випадку з електронними документами, помилка буде виправлена за лічені хвилини.

Тому вже давно ніхто не заперечує, що електронний документообіг потрібен. У ситуації, що в зараз ситуації, він став просто необхідний.

Наступним напрямом вдосконалення пропонується вільне програмне забезпечення.

Вільне програмне забезпечення (далі – ВПЗ) – програмне забезпечення, яке розповсюджується на умовах вільного ліцензійного договору, на підставі якого користувач отримує право використовувати програму в будь-яких, не заборонених законом цілях; отримувати доступ до вихідних текстів (кодів) програми як з метою її вивчення і адаптації, так і з метою переробки, поширення програми (безкоштовно або за плату, на свій розсуд), вносити зміни в програму (переробляти) і поширювати екземпляри зміненої (переробленої) програми з урахуванням можливих вимог успадкування ліцензії.

Програмне забезпечення з відкритим кодом має ряд переваг перед пропрієтарним (платним) ПЗ.

По-перше, це дешевизна і антикорупційність. ВПЗ не вимагає ліцензійних виплат за кожний встановлений екземпляр програми. Держава може провести відкритий конкурс, одноразово заплатити фірмі-розробнику за поставку програмного забезпечення і потім тиражувати його без обмежень. Таким чином, для звичайних користувачів воно буде практично безкоштовним.

По-друге, ВПЗ більш безпечно. Багато пропрієтарних (платних) додатків від відомих виробників містять недокументовані функції, що є потенційною загрозою. Доступ до вихідного коду програми дає можливість контролювати цей аспект.

По-третє, ВПЗ легко адаптується: велика кількість доступних вільних додатків дозволяє пристосовувати їх під конкретні потреби користувачів і створювати на їх основі нові необхідні програми.

По-четверте, використання ВПЗ враховує національні інтереси. Незважаючи на те, що створення вільних програм невіддільне від світової

спільноти розробників, сервісні послуги з їх адаптації, впровадження, підтримки і розвитку надають, як правило, національні фірми, що більш вигідно державі і суспільству.

ВИСНОВКИ

Отже, за результатами нашого дослідження всю сукупність висновків можна сформулювати у таких тезах:

1. Аналіз стану наукової розробки проблеми потенціалу впровадження електронного документообігу в структурі Держпродспоживслужби України визначив такі напрями сучасних досліджень:

- визначення характеру діяльності органів публічного управління в інтересах всього суспільства або населення окремих територій;
- питання цифровий трансформації соціально-економічних відносин в регіоні та їх ресурсного забезпечення;
- аналіз специфіки управління окремими територіями і процес надання державних послуг населенню;

Проведений аналіз робіт показав, що поряд з продуктивними підсумками дослідження факторів і аспектів модернізації регіональних економічних систем і цифрових способів державного впливу на економіку, відсутнє комплексне визначення електронно-цифровий трансформації діяльності органів публічного управління в змінюється економічному просторі окремих територій, відзначаються прогалини в розгляді форм і способів електронно-цифрового перетворення інформаційних ресурсів і надання публічних послуг населенню за допомогою єдиних електронно-цифрових засобів та електронно-мережевих ресурсів.

2. Визначено зміст основних понять:

Інформаційні технології – це сукупність методів і технічних засобів збирання, організації, збереження, опрацювання передачі й подання інформації з використанням новітніх технічних засобів, програмного забезпечення та засобів комп'ютерної комунікацій.

Під електронним документообігом слід розуміти такий спосіб організації діловодства в організації, при якому основна частина документів створюється, використовується і зберігається в електронному вигляді з використанням спеціалізованого класу програмного забезпечення - систем

електронного документообігу. Електронний документообіг має ряд специфічних особливостей, які пов'язані з виділеними вище принципами електронного документообігу, а також дотриманням необхідних умов його використання.

3. Практично в кожній сучасній розвивається організації ведуться роботи в області автоматизації управління інформаційними ресурсами. Сучасний міжнародний ринок надає для цього безліч готових програмних продуктів. У цих умовах організації в процесі вибору рішення для автоматизації необхідного рівня можуть зіткнутися з серйозною проблемою неправильного проектування і впровадження системи електронного обігу.

На сьогоднішній день системи електронного документообігу (СЕД) досить відомі на українському ринку. Їх впровадження набуло масштабного характеру і досягло верху продуктивності. Подальше зростання ринку можливий не за рахунок зростання числа користувачів систем, а завдяки удосконаленню їх функціоналу. Однією з основних причин заміни наявних рішень вважаються: проблеми з продуктивністю, нестача функціональних можливостей, дорожнеча розвитку і підтримки поточного рішення, закритість коду платформи, незручний інтерфейс, проблеми з територіальною розподіленістю і інтеграцією, а також прив'язка до застарілих програмних і апаратних платформ.

4. Основними тенденціями українського ринку СЕД є проблеми імпортозаміщення, потреби в масштабуванні і впровадженні систем, а також вимоги замовників до гнучкості і мобільності рішень. Актуальними залишаються і потреби в аналітичних можливостях систем і зрозумілих інтерфейсах. Крім того, в числі головних трендів СЕД називають «хмарне» сховище.

Впровадження систем електронного документообігу в організації передбачається кілька етапів:

1. створення проектної групи (команди);
2. аналіз поточного стану діловодства та документообігу;

3. розробка основних вимог до СЕД;
4. вибір промислового рішення;
5. розробка і видання нормативних документів;
6. створення системи дистанційної підтримки і навчання користувачів;
7. дослідна експлуатація системи;
8. перехід до промислової експлуатації системи.

Також можна виділити два типи впровадження:

- впровадження власними силами (у фінансовому плані немає величезних витрат);
- впровадження із залученням фахівців (високі витрати).

5. Розглянувши деякі приклади впровадження СЕД в вітчизняних державних організаціях можна сказати, що при впровадженні організації стикаються з такими труднощами:

1. Непідготовленість співробітників, тобто консерватизм. Люди звикають до нововведення дуже довго. Крім того, впровадження СЕД іноді спричиняє скорочення персоналу, так як частина роботи автоматизується.

2. Економічні труднощі. Висока вартість автоматизації. До того ж впровадження займає тривалий час, аж до 1-3 років. Багато в чому це залежить від зацікавленості з боку керівництва. Якщо є зацікавленість тоді впровадження займає не так багато часу.

3. Технічні. Впровадження може супроводжуватися впровадженням нових апаратних і програмних засобів, що вимагає додаткових зусиль по налаштуванню і забезпечення роботи з боку ІТ-персоналу.

Першорядну роль у всіх проектах впровадження СЕД грає команда тих фахівців, які в ньому беруть участь, так як від їх командної роботи і згуртованості залежить результат і позитивний ефект для організації. Важливим також є чітке опрацювання всіх аспектів і нюансів, пов'язаних з аналізом документаційною системи організації, правильне формулювання мети і завдань впровадження.

В результаті використання системи електронного документообігу, як правило, в організації упорядковується робота з документами, терміни їх виконання скорочуються, спрощується їх пошук і зберігання.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Adviser Т. Государство. Бизнес. URL: <http://www.tadviser.ru> (дата звернення: 05.06.2020).
2. Алексеев П. Философия : учебник. Москва : Проспект, 2003. 608 с.
3. Алешина И. Корпоративный имидж. *Маркетинг*. 2008. № 1. С. 50-53.
4. Алексеєнко Т. Мотивація соціальної поведінки та механізми її формування. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. Луганськ : ЛНПУ імені Тараса Шевченка «Альма-матер». 2011. № 4. С. 4-10.
5. Альошкін С., Балло Я., Вівдич А. Рекомендації щодо створення систем документообігу : інф. посіб. Київ : Літера, 2018. 232 с.
6. Андреев С. Інституціональні засади розвитку державних систем захисту інформації: автореф. дис. ... д. держ. упр. : 25.00.02. Київ : 2017. 36 с.
7. Антонєць В. Захист в системі державної служби: зб. нормат. док. Київ : КНУ, 2007. 303 с.
8. Архангельский Г. Корпоративный тайм-менеджмент: учебное пособие. Москва : Альпина Бизнес Букс, 2008. 160 с.
9. Архангельский Г. Организация времени: от личной эффективности к развитию фирмы: учебное пособие. Санкт-Петербург: Питер, 2003. 415 с.
10. Базалійська Н. Управління трудовою поведінкою працівника в загальній системі управління підприємством. *Вісник Хмельницького національного університету*. Сер. «Економічні науки» . 2010. №2 (Т. 1) . С. 152-155.
11. Бакуменко В. Методологія системних досліджень в державному управлінні : навч. посіб. Київ : ВПЦ АМУ, 2011. 116 с.
12. Баранцева К. Державна служба: зарубіжний досвід та Україна. Київ : ДПС України, 2012.

13. Баскаков А., Туленков Н. *Методологія наукового дослідження* : навч. посіб. Київ : МАУП, 2004. 216 с.
14. Басыров Р. 1С-Битрикс: Корпоративный портал. *Повышение эффективности компании: учебное пособие*. Санкт-Петербург: Питер, 2010. 320 с.
15. Белая Т. Автоматизированная система документационного обеспечения управления: организация создания АС ДОУ. *Делопроизводство*. 2007. №3. С. 40-48.
16. Белов С. Разработка методики подготовки к внедрению системы электронного документооборота URL: <https://cyberleninka.ru/article> (дата звернення: 02.06.2020).
17. Береснева Е. Автоматизация работы с документами : от простого к сложному URL: <http://elar.urfu.ru/handle/10995/30552> (дата звернення: 02.04.2020).
18. Берч П. *Тренинг*. Санкт-Петербург : Издательский дом «Нева», 2003. 142 с.
19. Білодід Ю. *Філософія української світоглядю* : навч. посіб. Київ : Кондор, 2006. 356 с.
20. Білошицький С. *Соціологічні дослідження в шкільному колективі*. Хмельницький : ХНУ, 2016. 93 с.
21. Бірта Г. *Методологія і організація наукових досліджень* : навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2014. 142 с.
22. Богдан О. *Що варто знати про соціологію та соціальні дослідження* : посібник-довідник для громадських активістів. Київ : Дух і літера, 2015. 380 с.
23. Бойчук Н. *Организация и нормирование труда*. Москва: Проспект, 2015. 209 с.
24. Борисоглебская Л. Кросс-функциональное моделирование процессов взаимодействия коммерческих сетей URL: <https://cyberleninka.ru/ar>

title/n/kross-funktsionalnoe-modelirovanie-protseessov-vzaimodeystviya-kommercheskih-setey (дата звернення: 03.06.2020).

25. Будилка О. Электронные данные URL: <https://www.croc.ru> (дата звернення: 13.10.2020).

26. Вербець В. Методика організації та проведення соціологічного дослідження : навч. посіб. Березно : Оперативна поліграфія, 2008. 231 с.

27. Виндель, Б. Современная психология управления : учебное пособие. Москва : Директ-Медиа, 2015. 348 с.

28. Виханский, О. Менеджмент. Москва : Гардарики, 2014, 528 с.

29. Вовушкин А. Внедрение системы электронного документооборота в ОАО «Спецремонт» URL: <https://www.sekretariat.r210436-qqe6-m5-vnedrenie-sistemy-elektronnogo-dokumentoooborota>(дата звернення: 22.06.2020).

30. Вовушкин А. Внедрение электронного документооборота на предприятии. URL: https://www.eos.ru/dop-info/kak_proishodit_vnedrenie.php (дата звернення: 13.03.2020).

31. Гагиева А. Разработка методических рекомендаций по работе с документами ограниченного доступа URL: <http://www.top-personal.ru> (дата звернення: 10.03.2020).

32. Гейвах П. Порівняльний аналіз організації державної служби Німеччини, Австралії та України. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2012 . Вип.1 (12). С. 163-172.

33. Глинских А. Мировой рынок систем электронного документооборота : электронный журнал. Киев, 2014. URL: <http://citforum.ru/consulting/docflow/market/article1.8.2002174.html>. (дата звернення: 02.06.2020).

34. Гордиенко Ю. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-34-602-89> (дата звернення: 13.03.2020).

35. Гордиенко Ю. Менеджмент: учебное Ростов на Дону : Феникс, 2004. 287 с.

36. Гордиенко Ю. Система электронного документооборота. Взаимодействие систем управления документами. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200108037> (дата звернення: 13.09.2020).
37. Грицяк І. Зарубіжний досвід державного управління: доцільність і можливості застосування в Україні: наук. розробка. Київ: НАДУ, 2012. 56 с.
38. Грищенко О. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия : учебное пособие Таганрог : ТРТУ, 2000. 112с.
39. Гуров Н. Социология : методико-практическое пособие. Москва : Полярис, 2014. 370 с.
40. Гурьянов С. Социология управления : учебное пособие. Москва : Речь, 2014. 396 с.
41. Добротворский И. Самоменеджмент: эффективные технологии. Практическое руководство для решения повседневных проблем. Москва : Приор-издат, 2013. 272 с.
42. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. Москва : Вильямс, 2015. 272 с.
43. Друкер П. Эффективное управление. Москва : Гранд, 2013. 272 с.
44. Ефимова О. Современные системы автоматизации делопроизводства Попытка анализа и классификации. URL: <https://www.twirpx.com/file/1185817/> (дата звернення: 13.09.2020).
45. Жизненный цикл входящего документа в системе электронного документооборота. URL: <http://sekretarskoe-delo.ru/index.php?id=455> (дата звернення: 25.05.2020.).
46. Жюльен Ф. Трактат об эффективности. Москва: Университетская книга, 2014. 215 с.
47. Иванов А. Безбумажное делопроизводство: миф или реальность? *Делопроизводство*. Москва, 2002. № 2. С. 102-103.
48. Иванов А. Конструктор успеха. URL : <http://constructorus.ru/uspeh/princip-pomidora.html> (дата звернення: 13.09.2020).

49. История внедрения систем электронного документооборота в одном организаций URL: <https://habr.com/post/320378/> (дата звернення: 13.09.2020).

50. Казаринова Н., Хабарова Э. Опыт внедрения системы электронного документооборота в исполнительных органах государственной власти URL: <http://www.delo-press.ru/articles.php?n=4956> (дата звернення: 13.09.2020).

51. Капуста А. Логика бизнеса URL: <http://esm.blogic20.ru/company> (дата звернення: 13.09.2020).

52. Кізілов Ю. Проблеми та сучасний стан проходження державної служби в Україні в умовах адміністративної реформи. *Держ. упр. та місц. самоврядування: зб. наук. пр.* Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ, 2013. Вип. 2 (17). С. 210-218.

53. Классификация систем электронного документооборота. Проблемы и перспективы. URL: <http://www.pandia.ru/text/78/629/9481.php> (дата звернення: 13.09.2020).

54. Ковбасюк Ю. Модернізація державного управління та європейська інтеграція України. Київ: НАДУ, 2013. 120 с.

55. Крайг Г. Психология развития исследований. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 992 с.

56. Кузин Ф. Диссертация: методика написания, правила оформления и процедура защиты : практическое пособие для соискателей. Москва : ИНФРА-М, 1999. 304 с.

57. Курочкина Р. Организация, нормирование и оплата на предприятиях отрасли. Москва : ФЛИНТА, 2014. 188с.

58. Лапуста М. Планирование и распределение рабочего времени руководителя : управление персоналом. Москва, 2012 г. URL : <http://www.elitarium.ru> (дата звернення: 13.09.2020).

59. Ларин М. Управление документацией: теория и практика URL: <http://www.directum.ru/425841.aspx> (дата звернення: 13.09.2020).

60. Лукашевич М., Туленков М. Соціологія загальний курс: підручник. Київ : Каравела, 2004. 456 с.
61. Максименко С., Соловієнко В. Загальна психологія : навч. посібник. Київ : МАУП, 2001. 256 с.
62. Мансурова Н. Стратегии электронного документооборота в организациях. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/strategii-vnedreniya-sistem-elektronnogo-dokumentoborota-v-organizatsiyah> (дата звернення: 13.09.2020).
63. Опыт разработки систем электронного документооборота в ОАО «Гипроспецгаз» URL: <http://интерграф.рф/files/articles/101/veUv21P856.pdf> (дата звернення: 13.09.2020).
64. Пахчанян А. Атоматизация процессов многофилиальной компании. URL: <https://www.directum.ru/6910285.aspx> (дата звернення: 13.09.2020).
65. Пахчанян А. Документооборот и делопроизводство URL: <http://esm.ict-online.ru/> (дата звернення: 13.09.2020).
66. Пахчанян А. Рынок ПО: Обзор систем электронного документооборота URL: <https://www.twirpx.com/file/328071/>(дата звернення: 13.09.2020).
67. Тертична Л. Інноваційний розвиток і людський капітал. *Вісник Хмельницького наукового університету. Економічні науки* т. 2, 2005, с. 179-183.
68. Трейси Б. Выбираем систему электронного документооборота: от видов СЭД до конкретного ПО. URL: <https://www.kp.ru/guide/sistemy-dokumentoborota.html> (дата звернення: 13.03.2020).
69. Трейси Б. Выйди из зоны комфорта. Измени свою жизнь. 21 метод повышения личной эффективности: пер. с англ. Марины Сухановой. Минск : Манн, Иванов и Фербер, 2014. 144 с.
70. Халипов В. Ф. Власть. Основы кратологии. Киев : Лебедь, 1995. 300 с.
71. Херцберг Ф. Мотивация к работе. Москва : Вершина, 2007. 240 с.

72. Чепурина Н. Курс экономической теории : учебное пособие. Киров : АСА, 2014. 176 с.
73. Черногрудова Е. Основы речевой коммуникации в организации: учеб. пособие. Москва : Экзамен, 2008. 126 с.
74. Чиркин В. Публичная власть и государство. Харьков. 2010. 350 с.
75. Шульга М. Социально-политичне управління. Киев : Центр учебной литературы, 2008. 215 с.
76. Щербіна В. Господарське право: підручник. Київ: Юрінкомінтер, 2005. 532 с.
77. Щетинін А. Гроші та кредит. Київ: ЦНЛ, 2006. 432 с
78. Югов А. Правовые основы публичной власти. Киев : Прецедент, 2012. 400 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Структура Держпродспоживслужби



