

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Центральноукраїнський національний технічний університет
Факультет економіки та менеджменту
Кафедра історії, археології, інформаційної та архівної справи

«Допущено до захисту»
Завідувач кафедри ІАІАС
доктор історичних наук, професор
_____ Василь ОРЛИК
« _____ » _____ 2020 р.

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
за другим (магістерським) рівнем вищої освіти

на тему

«Особливості застосування електронного документообігу на сучасному підприємстві (на прикладі ВАТ «Кіровоградгаз»)»

Виконав здобувач вищої освіти
II курсу, групи ІС-19 М (1,4)
ОПП «Інформаційна, бібліотечна
та архівна справа»
спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна
та архівна справа»
_____ НЕМНЕНКО Анастасія
« _____ » _____ 2020 р.

Керівник роботи
к. пед. н., доцент
_____ Вікторія БАРАБАШ
« _____ » _____ 2020 р.

Рецензент
доктор історичних наук, професор
декан фізико-математичного факультету
ЦДПУ імені Володимира Винниченка
_____ Ренат РІЖНЯК

ЗМІСТ

ВСТУП	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ	
1.1. Дослідження понятійного апарату електронного документообігу в науковій літературі	
1.2. Методи дослідження	
1.3. Джерельна база дослідження	
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДОКУМЕНТНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВІДКРИТОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КІРОВОГРАДГАЗ»	
2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства	
2.2. Звернення громадян у масиві вхідної документації ВАТ «Кіровоградгаз» ...	
2.3. Вихідна документація: створення, реєстрація, системи передачі	
2.4. Функціонування організаційно-розпорядчих та інформаційно-довідкових документів у ВАТ «Кіровоградгаз»	
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ ВАТ «КІРОВОГРАДГАЗ»	
3.1. Внесення інформації, оформлення інформаційно-довідкової та організаційно-розпорядчої документації у електронній програмі підприємства.	
3.2. Особливості роботи з вхідною та вихідною документацією (на основі програми 1С:ДОКУМЕНТООБІГ КОРП)	
3.3. Впровадження штрихкодування та електронного підпису для електронних документів ВАТ «Кіровоградгаз»	
ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ	
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Документообіг та сучасні інформаційні технології на сьогоднішній день набувають все нових вдосконалень. Необхідність впровадження нових умов для створення ефективної документної діяльності всього апарату установ, організацій і підприємств зумовлює перехід на електронний документообіг. У процесі реалізації такого оновлення важливого значення набуває висока організованість і можливість здійснення таких процесів, як забезпечення усіх працівників відповідною технікою, безперебійним Інтернетом, закупівля спеціальних програм для введення електронного документообігу, їх чітке налаштування з метою поліпшення роботи з документним ресурсом установи.

Маючи відповідне законодавче підґрунтя, більшість державних установ, підприємств не мають змоги здійснити перехід від паперового до електронного документообігу з причини недостатнього для цього фінансування, можливості перевірити доступні та оновлені електронні програми, а також через певну недовіру до впровадження електронного цифрового підпису для документів. І такі причини є, безумовно, проблемою для розвитку й поліпшення економічного зростання нашої країни, що не дозволяє їй займати високий статус серед інших країн світу.

На будь-якому підприємстві чи установі важливе місце посідає відділ діловодства, оскільки є одним з головних компонентів управлінської структури, реалізуючи ряд важливих завдань, таких, як прийняття та реєстрація вхідних документів, оформлення вихідної документації тощо.

Необхідність аналізу впровадження електронних програм, електронного цифрового підпису та штрихкодування документів сучасного підприємства зумовлює актуальність представленого дослідження.

Вивчення специфіки документообігу сучасного підприємства залишається одним із пріоритетних напрямків сучасних досліджень документаційної складової управління.

З'ясуванням умов запровадження електронного документообігу, який впливає з уже існуючого паперового, займалися Г. В. Беспянська, В. І. Волинець, О. Б. Кукарін, І. В. Куршатова, М. В. Ларін, О. Матвієнко та М. Цивін та інші. Наукові праці зазначених авторів є важливим надбанням у дослідженні заявленої теми, оскільки дають можливість дослідити всі переваги й проблеми функціонування електронного документообігу установи.

Мета дослідження: дослідити особливості впровадження електронного документообігу на підприємстві ВАТ «Кіровоградгаз».

Задля реалізації мети потрібно було розв'язати ряд таких основних завдань:

1. Розкрити теоретико-методологічні аспекти дослідження електронного документообігу в науковій літературі.
2. Подати загальну характеристику діяльності ВАТ «Кіровоградгаз».
3. Проаналізувати ведення вхідної документації на досліджуваному підприємстві.
4. Охарактеризувати створення, реєстрацію та способи відправки вихідних документів установи.
5. Розкрити особливості функціонування організаційно-розпорядчої та інформаційно-довідкової документації у ВАТ «Кіровоградгаз».
6. Дослідити основні властивості роботи з внутрішніми, вхідними та вихідними документами на основі електронної програми 1С: Документообіг КОРП.
7. Визначити проблеми та шляхи удосконалення впровадження електронного цифрового підпису та штрихкодування документів на підприємстві.

Об'єкт дослідження: електронний документообіг.

Предмет дослідження: особливості електронного документообігу на ВАТ «Кіровоградгаз».

Методи дослідження. Для розв'язання поданих вище завдань були використані загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. Так, за допомогою методів опису, порівняння та аналізу було схарактеризовано різні

види документів на підприємстві як в паперовій, так і електронній формі, проаналізовано їх відмінності та специфічні ознаки.

За допомогою принципів історизму та всебічності, а також термінологічного аналізу було визначено різні підходи до вивчення ключових понять теми дослідження: «документ», «електронний документ», «електронний документообіг» «електронний цифровий підпис» та ін.

Вказані методи дали можливість системно і послідовно дослідити обрану тему.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що вперше виконано комплексне дослідження електронного документообігу ВАТ «Кіровоградгаз».

Практичне значення дослідження. Висновки за підсумками випускної кваліфікаційної роботи дають змогу підвищити рівень документаційної діяльності досліджуваного підприємства. Основні положення дослідження доречно буде включити до практичних посібників та інструкцій працівників відділів діловодства підприємств, а також внести до лекційних курсів закладів вищої освіти з таких дисциплін: «Документознавство», «Інформаційний менеджмент», «Діловодство».

Зміст та структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури, додатків.

Обсяг основного тексту – 76 стор., список використаних джерел та літератури складає 60 найменувань, 3 табл., 39 рис., 15 додатків.

У вступі роботи подається актуальність теми, мета, об'єкт, предмет та завдання дослідження.

Перший розділ висвітлює питання дослідження сутності понять документа, електронного документа, документообігу, електронного цифрового підпису в науковій літературі. У розділі проаналізовано також методи та джерельну базу дослідження.

У другому розділі подано загальну характеристику ВАТ «Кіровоградгаз»; досліджено звернення громадян у масиві вхідної документації ВАТ «Кіровоградгаз»; проаналізовано різні види документів (внутрішні та

вихідні), їх створення, реєстрація, виконання та система передачі на підприємстві.

Третій розділ присвячено аналізу основних перспективних впроваджень на підприємстві (електронна програма 1С: Документообіг КОРП, електронний цифровий підпис, штрихкодування документів), подано їх характеристику, основні переваги, визначено проблеми та шляхи удосконалення електронного документообігу.

У висновках подано узагальнені результати дослідження, сформовано теоретичні та практичні підсумки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

1.1. Дослідження понятійного апарату електронного документообігу в науковій літературі

Цінність документної інформації з кожним роком зростає, адже документи набувають все більшої значущості як у соціальному житті суспільства, так і в документній діяльності, оскільки є невід'ємною складовою успішного функціонування сучасного підприємства чи установи.

Питання виникнення та еволюції документа постійно перебувають у полі зору фахівців, тому дослідження його сутності і властивостей ще довгий час буде актуальним. З моменту виникнення самого документа й до наших днів зарубіжні й вітчизняні фахівці ретельно вивчали цей вид обміну інформації, серед них такі відомі вчені, як П. Отле, М. Ларьков, С. Кулешов, В. Бездрабко, Ю. Столяров, Ю. Палеха, Н. Кушнарєнко, Г. Швецова-Водка та інші.

На різних етапах історії і у різних країнах термін «документ» мав свої особливості в тлумаченні. Аналіз наявних публікацій щодо етимології даного терміну дозволяє виокремити такі: слово «документ» походить від латинського «docere» (навчати, вчити), яке виникло з індоєвропейської прамови, що позначало жести витягнутих рук з метою щось передати чи прийняти, і перейшло у європейські мови. Маємо ще одне пояснення, за яким слово «dek» походить від числа «десять», означаючи десять пальців. З часом слово «dek» змінюється на «doc»(внаслідок чергування голосних звуків), в такому значенні воно використовувалося Цицероном і тлумачилось як повчальний приклад.

В українській мові зазначений термін почав функціонувати з XVIII століття, і, набувши юридичного звучання, означав «письмовий доказ». Слід зауважити, щояк письмовесвідоцтво документфігурував від часів середньовіччя і до XIX століття. Сучасні словники тлумачать поняття «документ», яке походить від латинського слова «documentum» [39].

Таким чином, з певним проміжком часу значення слова «документ» поступово звужувалося. Тож вже у ХХ столітті цей термін вже має різні значення. Саме в цей період було відновлене широке значення терміну «документ» і почали використовувати його в якості практичної діяльності. Ця діяльність супроводжується збереженням, використанням, пошуком документів для отримання певної інформації, яка міститься в них.

У працях Поля Отле поняття документ знову почало мати значення більш широке і він дав йому таке формулювання: «Матеріальна пам'ять людства день у день реєструє факти, події, ідеї, мрії, почуття, які закарбовувалися у свідомості людини» [36]. Науковець називав документом будь-який носій матеріальної інформації. Наприклад, на думку П. Отле, до документів належить не тільки рукописні і друковані матеріали, але і театральні вистави, радіо – і телепередачі, тобто різноманітні засоби передачі інформації.

Цікавий погляд на документи представляє Юрій Столяров, який стверджував, що «є документи, що існують синхронно з їх виробництвом (театральна постановка, радіопередача), вони зникають із закінченням дії, трансляції, відтворення» [50, с. 69].

Російський дослідник М. А. Комаров вважає, що при обміні різними відомостями, люди передавали предмети з записами цих подій, фактів. Ці предмети і називалися документами і вважалися підтвердженням цих подій [22].

Глумачний «Словник української мови» дає такі визначення «документа»:

- «діловий папір, що посвідчує певний юридичний факт, підтверджує право на що-небудь, служить доказом чого-небудь»;
- «письмове свідоцтво, що офіційно підтверджує особу»;
- «письмовий твір, грамота, рисунок і т. ін. як свідчення про щось історичне, важливе»[49, с. 356].

Документ як засіб отримання, обробки, зберігання і подачі інформації у різних сферах життєдіяльності є доволі унікальним матеріальним утворенням [46].

Сучасне тлумачення поняття «документ» базується на таких ключових характеристиках, як інформаційне призначення, наявність матеріального носія та функціональні ознаки. Варто зазначити, що залежно від сфери використання поняття «документ» має поліфункціональний характер і, відповідно, його визначення залежить від багатоаспектності тлумачення інформації, від акценту на значущій складовій документа та на провідному функціональному аспекті.

Так, М. Ларьков зазначає, що в інформатиці документ розглядається як матеріальний об'єкт, на якому закріплена інформація; в суспільних науках документ тлумачиться залежно від предмета вивчення, цілей та завдань; юристи керуються правовим аспектом документа; як історичне джерело, або носій ретроспективної інформації вивчають документ історики; як засіб фіксації і передачі управлінських рішень розглядається документ у сфері управління [31].

Визначення поняття «документ» в чинних законодавчих і нормативних актах України Ю. Палехи та Н. Леміш наглядно демонструє сутність поліфункціональності даного поняття (Додаток Д).

Якщо говорити загально про документ, то він є результатом вираження якоїсь конкретної інформації на спеціальному матеріалі за встановленими стандартами та формою. Цей вид передачі інформації відноситься до саме офіційно-ділового стилю і використовується в різних сферах людської діяльності, їх життя і освітній галузі. З кожним проміжком часу вимоги до оформлення різного виду документа змінюються, а також їх використання і збереження.

Проблемам сутності документа й системи документації присвячено наукові праці Г. Беспяньської[2], Н. Кушнарєнко [28], Н. Шувалова [59], К. Кислюк [21], С. Глушик [7], А.В. Якимєнко [60], О.В. Цимбалюк [55] та ін.

Отже, документ з кожним днем набуває все нових і нових виглядів, форм і вимог, таким чином набуває все більшого значення, оскільки саме він може доводити та засвідчувати певні факти, використовуватися як засіб та джерело інформації.

Для визначення актуальності та проблемності вибраної теми доречним буде розглянути дослідження таких ключових понять, як «документознавство», «документообіг», «електронний документ».

Усе, зазначене вище, дозволяє стверджувати, що сучасне документознавство, як наука, яка вивчає в історичному розвитку усі види документів має представити найбільш точно, узагальнююче визначення поняття «документ». Непросто вирішити таке завдання, оскільки маємо широке розмаїття дефініцій і тривалі дискусії на цю тему. Маємо і неоднозначність у тлумаченні самого поняття «документознавство».

Поняття «документознавство» використовується для позначення науки, а саме способу використання записаної інформації. Існує чимала кількість формулювань його різними вченими.

Наприклад, Н. М. Кушнарєнко характеризує це поняття, як «наукова дисципліна, що вивчає закономірності створення і функціонування документів, розробляє принципи побудови документно-комунікаційних систем і методи їх діяльності» [28, с. 148].

Відомий український вчений С. Г. Кулєшов визначає поняття «документознавство» по-іншому, а саме: «наукова дисципліна, що розробляє питання теорії документа, вивчає закономірності генезису та еволюції документа, загальні для всіх наук проблеми функціонування документів, практики їх створення та роботи з ними» [25].

М. С. Слободяник вважає, що документознавство – це саме «комплекс наукових дисциплін, орієнтованих на всебічне вивчення документа в широкому контексті, а також різноманітних утворень документів, що формують інфраструктуру суспільства» [48].

Сутність документознавства повинна полягати в її існуванні не як відокремленої науки, а як системи знань, яка вирізняється підходами до неї. Документознавство в своїх межах має розв'язувати питання, які відносяться не тільки до всіх видів документів і систем документування, а й різних систем документації.

Оперативне проходження документів в установі забезпечує чітка й послідовна організація документообігу. М. Комова наголошує на цьому, аналізуючи документні потоки організації [23, с. 132 – 133].

Звертаючись до ДСТУ 2732:2004 [12], документообіг розглядаємо як рух службових документів, починаючи від дня їхнього створення або отримання до дати завершення виконання або надсилання. Відповідно, документообіг підприємства представляє собою проходження документів в установі з дати їх укладання чи одержання до завершення виконання або відправлення [5].

Сутність документаційного забезпечення управління, розуміння документообігу знаходить своє відображення у працях В. Бездрабко [1], Н. Зинов'єва [19], М. Ларін [30], О. Матвієнко [32], М. Цивін [32], В. Шейко [58] та інші. У цьому ключі вагомими є дослідження Г. Беспяньської [2] щодо специфіки оформлення організаційно-розпорядчих документів та раціоналізації руху документів установи.

Враховуючи все зазначене, можемо стверджувати, що високопрофесійний підхід до організації документообігу в цілому забезпечує високий рівень виконання управлінських рішень, що демонструє велике прагнення підняти роль і престиж будь-якої організації чи підприємства.

Щоб визначити поняття «електронного документа», потрібно для початку наголосити, що електронна інформація була на матричних носіях, які з'явилися в кінці XIX століття. Матричні носії – це відображення кодованої інформації у спеціальних таблицях – матрицях, які характеризуються значним обсягом інформації та великими розмірами.

Електронний документ – це «документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа» [41]. Такий вид документа характерний своїми метаданими. Це дані, які пов'язані з електронними документами, містять інформацію про його розуміння змісту, структури, контексту. Метадані містять елементи ділових, юридичних, організаційних доказів цілісності електронного документа та його оригінальність для дослідників.

Дослідник М.В. Ларін вважає, що для поняття «електронний документ» не потрібно придумувати нове твердження, так як воно повинне випливати із самого поняття «документ». Ось так вчений подає визначення електронного документу: «інформація, яка зафіксована певним чином із можливістю її ідентифікації» [29].

А от у своїй монографії «Управління документацією в організаціях» М.В. Ларін, при аналізі різних визначень та концепцій питання документа та електронного документа, зумів виділити три основні поняття «електронний документ». Перше – машиночитаний документ, документ на машинному носії; друге поняття – це особливий тип документа і третє – електронна форма документа [30].

Зовсім інші підходи до визначення поняття електронного документа мають фахівці в області архівознавства. Вони наголошують саме на особливостях збереження такого документа. Одним з таких дослідників є В. І. Тихонов, який у своїх публікаціях висуває електронний документ як «зафіксовану на електронному носії інформацію, яка може записуватися, зберігатися, передаватися і надається людині для користування за допомогою технологій, підтримуваних ЕОМ і містить реквізити, які підтверджують її автентичність» [53].

ДСТУ 4423-1:2005 «Інформація та документація» дає поняття електронного документу як «зафіксовану на матеріальному носії ідентифіковану інформацію, яка зберігається організацією чи фізичною особою як доказ підтвердження правових зобов'язань або ділової діяльності [14].

З появою комп'ютерних систем технологія впровадження електронного документообігу досягла високих перспектив. Завдяки цьому стала більш широка система пошуку, створення, збереження і передавання документів. З кожним проміжком часу електронні технології вдосконалювалися. Почали з'являтися все швидші і якісніші комп'ютери, сканери, принтери для більш зручної роботи працівників з документами.

Розглядаючи Закон України «Про затвердження завдань Національної програми інформатизації», варто наголосити, що згідно з цим законом,

впровадження електронного діловодства зумовлює національну систему інформаційних ресурсів [42]. Завдяки комп'ютерним системам оптимізувалося процесів управлінських рішень.

Що стосується поняття електронного цифрового підпису, то дослідник А.В. Ткачов розглядає його з юридичної точки зору. Також він вважає, що вживати в нормативних документах такі вирази, як «аналог власно писаного підпису» чи «рівнозначний власному ручному підпису особи» досить не доречні, бо можуть вводити в оману учасників правовідносин [54]. Така позиція вченого пояснюється тим, що ЕЦП дає можливість встановити лише факт його створення за допомогою спеціального унікального закритого ключа, на відмінну від власноручного підпису особи.

Таким чином, історія створення, дослідження як паперових, так і електронних документів доволі значна і трудомістка. Але з певним проміжком часу ця історія продовжується, збагачується все новими термінами, поняттями і формулюваннями, а також новими прізвищами дослідників, вчених.

Питання документа, його автентичності, формування документообігу, електронного цифрового підпису як і в давні часи, так і на сьогоднішній день не перестають бути актуальними. Вони з кожним новоутворенням, новими досягненнями в області не лише документознавства, а й інформаційних, комп'ютерних технологій підігривають інтерес багатьох вчених для подальшого їх дослідження.

1.2. Методи дослідження

При будь-якому науковому дослідженні завжди має бути присутньою його методологічна база. Самий процес пізнання дослідження є доволі структурним і вимагає окремого підходу за допомогою застосування відповідних методів.

Поняття методології досить широке значення і містить в собі певну кількість методів. Для початку, сам термін «методологія» позначає вчення про наукові методи пізнання, а також сукупність різних методів, що використовуються в будь-яких науках [17]. Також це поняття може означати

спосіб дослідження явищ, різні підходи до їх дослідження, поступовий шлях до пізнання та, в кінцевому результаті, встановлення істини [4].

Методологія та її функції в процесі різних наукових досліджень зазнала певних змін, а саме при змістовному логічному підході змінилася сама проблематика досліджень і тепер вона може включати гуманістичні та соціокультурні виміри діяльності. Спосіб поєднання знання та пошуку, їх організацію, структуру, будову пояснює методологічний аналіз.

Сукупність методів є основою методології і завдяки їм було побудоване наше дослідження. Поняття «метод» у широкому контексті розуміється як шлях до пізнання, досліджень, вчення та теорії, а в кінцевому результаті досягнення певних результатів з дослідження. Він є комплексом певних правил, підходів, принципів та вимог, які стимулюють до вирішення конкретної проблеми та досягнення результату. Саме методи дозволяють застосувати дедукцію та індукцію, синтез та аналіз, порівняння для нашого дослідження. Методи наукового пізнання за сферою своєї дії можуть бути поділені на такі групи:

- загальнонаукові методи;
- внутрішньо – і міждисциплінарні методи (часткові).

Загальнонаукові методи містять в собі три рівні:

- 1) Методи емпіричного дослідження.
- 2) Методи теоретичного пізнання.
- 3) Загальні методи [35].

У даному дослідженні ми використовуємо лише два рівні загальнонаукових методів – методи загальні та емпіричного дослідження. Саме ці рівні дають можливість дослідити тему більш широко.

До першого рівня загальнонаукових методів відносять порівняння, спостереження та опис. Кожен із цих методів по-своєму вирізняється у нашому науковому дослідженні і доцільно буде докладно це визначити.

Спостереженням наукової роботи є цілеспрямоване дослідження предмета за допомогою уявлення та сприйняття, тому на основі цього ми змогли розглянути документ і його властивості не лише із зовнішнього боку – його вигляд на аркуші папері, а й внутрішні – правила створення та

оформлення різних видів документів. А також як видозмінюється документ, в залежності створення його на папері чи електронним способом.

Опис – це фіксування результатів наукового дослідження, а також самі кроки до їх отримання. Під час нашого дослідження описовий метод має доречне місце, адже обробка вхідних та вихідних документів, оформлення поштових реєстрів мають конкретні результати.

Порівняння є загальнонауковим методом, за допомогою якого є виявлення спільних та відмінних ознак, які присутні в дослідженні. Метод порівняння присутній у характеристиці та описі оформлення та обробки паперових та електронних документів. А тож знаходження їх переваг та недоліків. Також порівняння має місце у дослідженні поштових відправок вихідних листів.

Загальні методи вирізняються від емпіричних ширшим спектром різних методів, які з різних боків дозволяють розглянути нашу тему дослідження. До цього рівня загальнонаукових методів відносять: синтез, аналіз, дедукція, індукція, системний підхід.

Аналіз є провідним методом дослідження нашої теми. За даним методом було здійснено розділення дослідження на елементи та вивчення окремо кожної частини. Було здійснено аналіз різних видів документів. А також аналізування праць фахівців та вчених документаційної тематики з приводу термінології самого документа, електронного цифрового підпису і інше.

У процесі синтезу стало можливим цілісно вивчити об'єкт дослідження. Синтез пов'язаний з аналізом у нашому дослідженні, але аналіз охопив усі типи описування, а синтез – лише описує окремі види документів.

За допомогою методу індукції, при якій вивчається частини цілого і виводиться загальний висновок, було визначено перевагу електронного документообігу над паперовим. Інформаційні технології надають широкі можливості для швидкої обробки різних документів та їх пошуку.

Метод дедукції нерозривно пов'язаний з методом індукції, але перший дає можливість визначити загальний та логічний висновок дослідження, зібравши в собі узагальнення з окремих частин. Так ми визначили змістовне

завершення дослідження з логічним висновком на основі зручності введення документообігу на підприємстві за допомогою електронної програми та здійснення штрихкодування документів, підписання їх електронним цифровим підписом.

Системний підхід дає можливість розглянути тему дослідження як структурну систему. Внутрішні, вхідні та вихідні документи підприємства складають систему із видів і напрямків діяльності.

Другою групою методів наукового пізнання є внутрішньо – і міждисциплінарні методи. Їх застосовують у окремих наукових дисциплінах і галузях знань. Найбільш доцільними методами цієї групи для нашого дослідження є методи історизму та усебічності. Завдяки першому було визначено змінність в часі та просторі самого поняття документа, а також його формування та збереження. А метод усебічності дав можливість розглянути тему дослідження з різних сторін, таким чином уникнувши однобічності.

Також у нашому дослідженні мають місце і візуальні методи. З їх допомогою було проілюстровано таблиці, схеми, рисунки для демонстрування важливих складових дослідження. Саме цей метод тісно пов'язаний з інформаційними технологіями.

Тож, завдяки вище названих методів ми змогли дослідити і логічно винести висновок нашому дослідженню. Змогли об'єктивно і системно розкрити предмет дослідження.

1.3. Джерельна база дослідження

Джерельна база дослідження впливає із такої історичної дисципліни, як «джерелознавство», яке характеризує собою методи і систему пізнання, аналіз і синтез джерел, а також їх походження, структуру і функціонування в історичних дослідженнях [20].

Джерельну базу даного дослідження можна поділити на такі групи: нормативно-правові акти, державні стандарти, документи підприємства.

Перша група представлена рядом нормативно-правових актів, які мають відношення до діяльності ВАТ «Кіровоградгаз» та його структури.

Насамперед, це «Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну» [52]. Цей акт містить відомості по створенню, збереженню, реєстрації, відправки документів, а також правила проведення експертизи цінності документів, передавання їх до архіву. Згідно з цією інструкцією здійснюється весь документообіг на підприємстві.

Закони України:

- «Про електронні документи» [41]. Цей закон дає визначення понять «електронний документ», «електронний документообіг» та інші, позначає правила надходження, створення, збереження електронних документів.
- «Про електронний цифровий підпис» [40]. Дає характеристику ЕЦП, його автентичність, розміщення його на документі та переваги.
- «Про затвердження завдань Національної програми інформатизації» [42]. Закон подає характеристику електронного діловодства, організацію інформаційних ресурсів.
- «Про звернення громадян» [43]. Характеризує поняття «звернення громадян», види такого документа, правила створення, приймання, реєстрації та виконання.
- «Про поштовий зв'язок» [44]. Закон дає відомості про правила прийому, відправки вхідних та вихідних листів, права відправника і способи оформлення відправлень листів.

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях не залежно від форм власності, в засобах масової інформації» [52]. Інструкція подає правила прийому звернень, ведення журналу реєстрації звернень громадян, правила оформлення заяв, а також їх видів.

Другу групу формують державні стандарти:

ДСТУ 2395 – 2000. Інформація та документація. Обстеження документа, встановлення його предмета та відбір термінів для індексування. Основні

вимоги [15]. Стандарт застосовується для всіх випадків індексування під час пошуку та аналізування документів. Містить значний перелік термінів і визначень, відбір понять індексування та його контроль якості.

ДСТУ 2392 – 94 «Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення» [13]. Цей стандарт містить велику кількість термінів, понять та визначень, що мають відношення до документаційної діяльності.

ДСТУ 4423 – 1 : 2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 1. Основні положення» [14]. Державний стандарт містить правила керування документаційними процесами, надає рекомендації для визначення організації службових документів та їх обігу.

ДСТУ 2628 – 94. Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення [16]. Стандарт містить терміни та визначення понять у галузі оброблення інформації. Містить терміни та поняття для використання в усіх видах систем документації, а також в навчальній літературі.

ДСТУ 4163 – 2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно – розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів [10]. Даний державний стандарт містить вимоги до оформлення документів, бланків, склад та розташування реквізитів документа. ДСТУ 3843 – 99. Державна уніфікована система документації. Основні положення [9].

ДСТУ 2732:2004. Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення понять [12]. Містить терміни та визначення, які використовуються в документаційній діяльності.

ДК 010 – 98. Державний класифікатор управлінської документації [11]. Класифікатор містить визначення різних форм документів, їх систематизацію та зміст, а також ведення певних класів документів.

До наступної, третьої групи доцільно віднести документи підприємства, а саме:

- *Інформаційно-довідкові документи*: пояснювальні записки (Додаток А); доповідні записки (Додаток Б); службові записки (Додаток В); скарги (Додаток Г).

- *Організаційні*: Положення, посадова інструкція фахівця відділу діловодства та архівного зберігання (Додаток М).
- *Розпорядчі*: розпорядження «Про проведення стажування» (Додаток И), наказ «Про затвердження інструкції з діловодства ВАТ «Кіровоградгаз» (Додаток Р).
- *Вхідні документи*: звернення заявника Кіровоградський обласний контактний центр (Додаток К); звернення заявника Кіровоградська обласна державна адміністрація.
- *Вихідні документи*: листи комерційні, відповіді на звернення громадян.
- реєстраційно – контрольна картка звернення (Додаток Л).

Тож, подана джерельна база наукового дослідження, представлена нормативно-правовими актами, державними стандартами та документами підприємства, дає можливість змістовно дослідити проблему функціонування електронного документообігу на сучасному підприємстві, зокрема ВАТ «Кіровоградгаз».

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДОКУМЕНТНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ВІДКРИТОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КІРОВОГРАДГАЗ»

2.1. Загальна характеристика діяльності підприємства

Відкрите акціонерне товариство по газопостачанню та газифікації «Кіровоградгаз» є рушійним механізмом по забезпеченню газовими мережами та опаленням по всій Кіровоградській області. Працівники цього підприємства здійснюють роботу по прийому споживачів газу, ремонту газопроводів, підключенню чи відключенню газопостачання, монтажних робіт та інше. Товариство включає велику кількість робітників різної діяльності, маючи лише по м. Кропивницький як мінімум три діючі будівлі.

На сьогоднішній день структура ВАТ «Кіровоградгаз» включає в себе:

- головне підприємство, де розміщуються провідні відділи товариства, технічні та експлуатаційні служби і підрозділи, а також Компаніївська дільниця;
- будівельно-монтажне управління;
- відділ обслуговування побутових споживачів;
- Бобринецьке управління з експлуатації газового господарства;
- Олександрійське управління з експлуатації газового господарства;
- Олександрівське управління з експлуатації газового господарства;
- Знам'янське управління з експлуатації газового господарства;
- Долинське управління з експлуатації газового господарства;
- Маловисківське управління з експлуатації газового господарства;
- дільниці: Компаніївська, Петрівська, Новгородківська, Устинівська, Новомиргородська та Онуфріївська [37].

Що стосується органів управління Товариства, то їх налічується три: загальні збори акціонерів, наглядова рада, правління. Кожен з органів виконує різні функції та види діяльності.

Загальні збори акціонерів є вищим органом управління Товариства. У цих зборах мають право брати участь усі його акціонери і приймати рішення з усіх питань діяльності підприємства. До їх компетенції належить затвердження основних напрямів діяльності Товариства, про випуск цінних паперів, прийняття або звільнення членів правління, наглядової ради, ревізійної комісії, прийняття рішення про ліквідацію чи поновлення Товариства і т. і.

Наглядова рада є органом Товариства, який здійснює контроль за діяльністю правління та захист прав акціонерів підприємства. До компетенції цієї ради належить вирішення питань, передбачених законом та Статутом Товариства, а також встановлення порядку прийому, реєстрації та розгляду звернень та скарг акціонерів, визначення умов праці посадових осіб підприємства.

Правління є саме виконавчим органом Товариства, який здійснює керівництво його поточною діяльністю. Правління є підзвітним загальним зборам акціонерів і наглядовій раді підприємства та організовує виконання їх рішень і завдань. До складу правління входять голова правління, його заступники. До компетенції правління входять всі питання діяльності Товариства, окрім тих, що входять до інших органів підприємства.

Для підтримання освіченості своїх працівників підприємство ВАТ «Кіровоградгаз» укладає угоди з Одеською державною академією будівництва та архітектури і Львівським техніко – економічним коледжем для навчання та підвищення кваліфікації робітників. А з 1996 року у Кіровоградському будівельному технікумі відкрили факультет із спеціальністю «технік газового господарства». Завдяки цьому працівникам товариства стало легше і доступніше здобувати освіту. Студенти даного коледжу мають можливість проходити практику у ВАТ «Кіровоградгаз» з перспективою отримати постійну роботу на підприємстві після закінчення навчання.

Також при ВАТ «Кіровоградгаз» створено навчальний-методичний центр для навчання та підготовки робітників, які мають спеціалізовану освіту. Навчання проводять атестовані керівники структурних підрозділів, інженери,

майстри, які надають не лише теорію предмету, а й демонструють все на практиці.

Отже, ВАТ «Кіровоградгаз» хоч і велике підприємство, яке охоплює значну територію свого правління, але завдяки злагодженій роботі працівників, взаємодопомозі один одного та швидкій, цілодобовій роботі окремих відділів Товариство досягло високого статусу та поваги не тільки серед населення, а й серед вищих установ та підприємств.

2.2. Звернення громадян у масиві вхідної документації ВАТ «Кіровоградгаз»

У будь-якій організації, установі, на підприємстві документи перебувають у постійному безперебійному обігові. Для здійснення таких умов, потрібна оптимальна організація усіх процесів документообігу, починаючи з одержанням вхідного документу і закінчуючи передаванням його на зберігання до архіву. Щоб виконувати такий об'єм різних процесів потрібно бути досить уважним і зібраним, швидко сприймати, розуміти надану інформацію та здійснювати її обробку.

Вхідна документація доставляється до відкритого акціонерного товариства «Кіровоградгаз», як правило, за допомогою поштового зв'язку (кур'єрська доставка, представник від установи може також забирати з пошти кореспонденцію під підпис), електронною поштою та особисто, тобто надання документів представником якоїсь організації в руки працівнику відділу діловодства. Також на підприємстві є скриньки для споживачів чи інших осіб, з котрої кожного робочого дня протягом 1 – 3 разів на день виймається документація.

Всі вхідні документи будь-якого надходження приймаються централізовано відділом діловодства підприємства. Начальником цього відділу розглядаються надіслані документи, після чого він надає доручення своїм підлеглим на їх обробку, якщо звісно не вважає доцільним здійснити її самотужки (при досить важливих і проблемних питаннях).

Обробка вхідних документів починається з перевірки його правильного написання, оформлення, чи наявні всі підписи відповідальних осіб. Якщо документ оформлено не правильно, кількість додатків, зазначених у документі, відрізняється від власне наданої кількості, відсутні підписи, то такий документ не розглядається і не реєструється, а повертається відправникові із зазначенням порушень або все узгоджується по телефону [46].

Після обробки документи реєструють. «Реєстрація документів – це запис необхідних відомостей про документи з позначкою на них індексу та дати реєстрації» [47]. Документи реєструють тільки один раз – у день надходження або не пізніше наступного дня, якщо він надісланий у неробочий час. Реєстраційний штамп проставляється на документі у нижньому правому куті лицьового боку першого аркуша документа.

Для того, щоб присвоїти документу вхідний номер, його спочатку вносять в реєстр. З самого заснування підприємства реєстри у відділі були паперовими, а саме журнал вхідних документів у вигляді книжечки, де все прописується власноруч, а аркуш розділяється на стовпці:

- 1) Дата та індекс реєстрації;
- 2) Дата та індекс одержуваного документу;
- 3) Кореспондент (організація, установа, підприємство, фізичні, юридичні особи), який надіслав документ;
- 4) Короткий зміст документу («Про що?»);
- 5) Резолюція (виконавець);
- 6) Контроль.

З появою цифрової техніки і персональних комп'ютерів працівники відділу діловодства перейшли на електронну версію реєстру. Він має назву таку ж, як і паперовий журнал, але головна відмінність в тому, що працівник вносить дані не в паперову книжку, а в цифрову. Це є саме Word документ, тому що такий варіант офісу найбільш зручний для внесення інформації. Графи, стовпці такі ж, що і в паперовому. Але все ж такий вид реєстрації набагато зручніший від паперової, бо вносити інформації за допомогою клавіатури легше і швидше, а ніж писати від руки.

Також в електронному журналі можна за лічені хвилини знайти серед великої кількості вхідних документів будь-який із запитаного за допомогою інструменту «Знайти», вписати у віконце «гарячі» слова, а саме реєстраційний номер, дату, назву установи чи підприємства, від яких надійшов документ. А в паперовому реєстрі доводилося гортати всі записані аркуші і на це витрачалося дуже багато часу.

Так само існує окремий журнал для вхідних документів, які надійшли по електронній пошті. Різняться лише назвою самих реєстрів і в стовпці «Дата та індекс реєстрації» пишеться номер індексу з приставкою «еп».

Після реєстрації вхідні документи сканують і зберігають у відповідній папці на комп'ютері. Таке завчасне сканування може проводитися тільки в одному випадку – якщо вхідний документ адресується не головному керівникові. А якщо документ надісланий саме йому, то такі вхідні листи і всі інші документи, які потребують його підпису чи написання резолюції працівники відділу діловодства складають в окрему папку і 1-2 рази на день відносять керівнику. Після повернення папки з готовими резолюціями, вхідні документи:

1. Скануються;
2. Зберігаються в папці на комп'ютері;
3. У реєстрі в стовпці «Резолюція» прописується ППП виконавця і вид роботи, згідно резолюції керівника;
4. Вручається документ особисто виконавцю під підпис.

Вхідні документи можуть бути зі встановленим терміном виконання. Якщо це вимагається, то окрім штампа реєстрації, проставляється також штамп контролю. Термін виконання документів може встановлюватися у нормативно-правовому акті, безпосередньо у самому тексті документа, розпорядчому документі, у резолюції головного керівника. Обчислюються терміни виконання в календарних днях, починаючи з дати реєстрації (підписання). Працівник відділу діловодства контролює вчасне виконання документу, за день – два повідомляє виконавця про наближення кінця виконання завдання.

Під час виконання вхідного документа, створюється контрольна картка, у якій зазначається дата, індекс, кореспондент, короткий зміст вхідного документа, дата і коротке пояснення виконання виконавцем доручення. Якщо на вхідний документ надається офіційна відповідь (вихідний лист), то в контрольній картці прописується його дата, реєстраційний індекс, короткий зміст. І контроль цього документу закривається.

Отже, вхідна документація одержана як особисто, так і по електронній пошті тягне за собою велику кількість процесів перш, ніж потрапити до виконавця. Працівники відділу діловодства здійснюють роботу, яка займає досить багато часу і від них постійно вимагається уважність, зібраність і оперативність.

Будь-який громадянин України, а також іноземець, який перебуває на території України має право звертатися до органів місцевого самоврядування, державних органів, установ, організацій, підприємств із зверненням. Власне звернення громадян слід розуміти як викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги [43].

Звернення громадян бувають двох способів:

- Усне: громадянин висловлює своє питання працівнику підприємства на особистому прийомі або звертається на гарячу лінію.
- Письмове: громадянин звертається за допомогою письмової заяви особисто, вкидає заяву у скриньку для звернень, надсилає її по електронній пошті чи засобами поштового зв'язку [33].

Найчастіше громадяни звертаються у письмовій формі, але перед цим можуть проконсультуватися з працівниками підприємства, щоб правильно оформити заяву і зрозуміло висвітлити своє питання.

До підприємства можуть надходити клопотання від гарячої лінії по електронній пошті. Це один із способів отримання звернень від громадян. Тобто громадянин телефонує на гарячу лінію чи то органів місцевого самоврядування, чи то державних органів, чи то обласних державних адміністрацій, озвучує своє питання, а працівники цих установ потім фільтрують надану інформацію, формують картки – звернення (Додаток К) і

надсилають потім, в більшості випадках, по електронній пошті тим підприємствам і організаціям, яких стосуються дане питання, звісно, якщо проблема не знаходиться в компетенції самих цих органів влади.

Після отримання звернення робітники підприємства ВАТ «Кіровоградгаз» перевіряють його, реєструють, встановлюють контроль виконання, надають на розгляд відповідному керівникові, напряму якого зазначено в заяві, отримують від нього резолюцію з прізвищем виконавця і передають після цього відповідальній особі під підпис. А виконавець готує відповідь на дане звернення у встановлений термін. Відповідь надсилається по електронній пошті органу влади, який надіслав звернення і громадянину, який звернувся відсилається засобами поштового зв'язку, або способом, який вказаний в заяві.

Так само опрацьовується звернення, які були вручені працівникам відділу діловодства особисто, по пошті чи вкинуті у скриньку. Але різниця в тому, що відповідь надсилається, у такому випадку, тільки громадянину, який звернувся.

Громадяни, які пишуть звернення повинні дотримуватися відповідних правил при оформленні заяв. Вимоги до написання звернення:

- 1) Найменування організації, установи, підприємства, куди надається заява.
- 2) Посада та ПІП керівника, питання якого висвітлюється у зверненні.
- 3) ПІП в родовому відмінку (не обов'язково, можна і в називному відмінку) заявника.
- 4) Місце проживання.
- 5) Телефон
- 6) Назва виду звернення (заява, скарга, пропозиція, клопотання, зауваження).
- 7) Виклад суті порушеного питання.
- 8) Дата.
- 9) Підпис.
- 10) За потреби, можна додати відповідні документи до заяви.

У тексті заяви громадянин може вказувати також спосіб отримання відповіді на свою заяву: особисто, на електронну пошту (вказуючи її назву) чи засобами поштового зв'язку. Якщо заява оформлена некоректно, порушені

вимоги написання, які наведено вище, то така заява не реєструється, керівництву на розгляд не надається, а повертається заявнику з озвученням помилок.

Реєстрація звернень громадян дещо відрізняється від традиційної. А різниця в тому, що звернення при будь-якому способі внесення інформації в реєстр: чи то в паперовий, чи то в електронний реєстраційний номер буде проставлятися лише вручну. Тобто при звичайних вхідних документах, до прикладу, які реєструються електронним способом реєстрація проставляється автоматично, але при такому документі як звернення налаштування програми формується на ручне введення. Реєстраційний індекс зазначається у реєстраційному штампі. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця призначеного для підшивки [52].

Реєстраційний індекс при реєстрації звернення складається з першої літери прізвища громадянина та порядкового номеру. Наприклад, звернення від громадянина Іващенко Володимира Андрійовича, в реєстрі порядковий номер встановлюється 134, то реєстраційний індекс буде таким: І – 134. Якщо цей громадянин вже звертався до установи зі схожим чи таким же питанням, то , в такому разі, реєстраційний індекс такий: І – 134/1, І – 134/2, І – 134/3 і т. д., дивлячись скільки було звернень.

При виконанні відповідальною особою звернення і надсиланні громадянину відповіді (закриття контролю) формується працівником відділу діловодства реєстраційно-контрольна картка звернення (Додаток Л). У цій картці вказується від кого надійшло звернення, спосіб одержання, дата написання та реєстрації, реєстраційний індекс, короткий виклад порушеного питання, резолюція, контроль, виконавець, рішення, яке висвітлено у відповіді заявнику. Далі реєстраційно-контрольні картки з оригіналами звернень, копіями відповідей на них підшиваються в папки, які називаються: ТОМ 1, ТОМ 2, ТОМ 3 і т. д. Картки можуть розміщуватися як в алфавітному, так і в хронологічному порядку. Термін зберігання встановлюється номенклатурою справ. В основному, такі звернення зберігаються в п'ятирічний термін.

Таким чином, приймання та реєстрація звернень громадян є важливою частиною в роботі відділу діловодства. Завдяки високій кваліфікованості і відповідальності працівники можуть грамотно і правильно не лише оформлювати відповіді на звернення, а й приймати, обробляти, реєструвати та передавати на виконання документи. Саме з таких процесів починається весь механізм роботи зі зверненнями громадян.

2.3. Вихідна документація: створення, реєстрація, системи передачі

Вихідна документація завжди присутня у будь-якій установі, організації чи підприємстві. Без вихідних листів жодна із них не зможе взаємодіяти з іншими установами чи фізичними особами. Вихідними документами підприємства є документи, які після створення на цьому ж підприємстві надсилають іншим юридичним особам або видають на руки зацікавленим громадянам [18].

Вихідні листи створюються з метою обміну інформації між установами і бувають таких видів:

- гарантійні листи;
- ініціативні листи;
- супровідні листи;
- відповіді на запити на інформацію;
- відповіді на звернення, запити;
- відповіді на звернення громадян;
- відповіді на запити інших установ;
- відповіді на виконання доручень, завдань.

Досліджуючи кожен із видів, можна зробити висновок, що вони всі оформляються за однаковими реквізитами, а саме:

- 1) Найменування підприємства, де створюється вихідний лист.
- 2) Дата.
- 3) Реєстраційний індекс.
- 4) Посилання на дату та реєстраційний індекс, на який надається відповідь.
- 5) Адресат.

- 6) Заголовок.
- 7) Текст.
- 8) Відмітка про додатки (при їх наявності).
- 9) Підпис.
- 10) Відмітка про виконання.

Деякі реквізити можна охарактеризувати більш докладно. До прикладу, реєстраційний індекс складається з номеру відділу, працівник якого створював лист і порядкового номеру в реєстрі. Наприклад, відділ бухгалтерського обліку має номер підрозділу 04, а у реєстрі наступний номер прораховується як 139, то реєстраційний індекс буде таким: 04/139.

У Постанові Кабінету Міністрів України у «Типовій інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну» внесли зміни в 2020 році для написання імені, по-батькові, прізвища юридичних та фізичних осіб [52]. В даній інструкції наголошується на правильність написання саме імені та прізвища, особливо це стосується керівників державних установ, організацій і підприємств. Також наводиться новий варіант запису прізвища, наприклад юридичну особу Олену Віталіївну Комарову потрібно писати у вихідних листах так: **Олена КОМАРОВА**, а якщо вона фізична особа, то правильно: **Олена Комарова**.

Є в типовій інструкції навіть вимоги до написання виконавця вихідного листа і його телефону. Навіть тут потрібно писати лише ім'я та прізвище виконавця, а його телефон розміщувати на тому ж рядку, а не на наступному, як це було раніше.

Наступний реквізит, який вимагає більш докладного дослідження є адресат (той, кому адресується, посилається лист, одержувач [49, с. 21]). Вихідний документ може адресуватися установам, організаціям, підприємствам, їх структурним підрозділам, фізичним та юридичним особам.

При адресуванні листа установі або її структурному підрозділу адресат зазначається у називному відмінку, наприклад:

Кіровоградська обласнадержавна адміністрація

Якщо документ надсилається посадовій особі, яка працює в структурному підрозділі установи чи є її керівником, то посада, ім'я та ПРІЗВИЩЕ особи пишеться в давальному відмінку, наприклад:

Начальнику управління
Держпраці у Кіровоградській
області
Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Якщо лист адресується кільком однорідним за характером діяльності установам, то зазначається загальне найменування адресатів:

Центральним державним архівом

Також можна включати і адресу розміщення установи, наприклад:

ТДВ «Фірма «Меблі»
проспект Інженерів, 8
м. Кропивницький, 25014

У разі надсилання документа фізичній особі, то в реквізиті «Адресат» зазначається його прізвище, ім'я та адреса проживання, наприклад:

Кононенко Олег
вул. Шевченка, 6, кв. 17
м. Кропивницький, 25006

Наступний реквізит – це відмітка про виконання. Тобто ім'я та прізвище, номер телефону для зв'язку виконавця відповідного вихідного листа, наприклад: Інна Погорілова 0522-35-46-78.

Вихідний лист, перш ніж потрапити в руки адресату, проходить ряд етапів (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Основні етапи створення вихідних листів на підприємстві		
<i>№</i>	<i>Назва етапу</i>	<i>Примітка</i>
1.	<i>Підготовка проекту листа</i>	Формулювання тексту документа, визначення адресата, оформлення заголовку, тексту, додатків до документа.

2.	<i>Друк першого примірника документа</i>	
3.	<i>Проходження візування та (або) погодження документа</i>	Перший примірник надається на розгляд і погодження працівником, якому доручено виконання листа своєму керівникові, або погодження з іншими відділами (за потреби).
4.	<i>Внесення поправок в документ (при їх наявності)</i>	У разі озвучення керівником чи працівниками відповідних відділів, яким надавався документ на погодження зауважень або доопрацювань.
5.	<i>Роздрукування остаточного правильного варіанту документа</i>	Роздруковується на бланку установи, організації чи підприємства (при його наявності).
6.	<i>Підписання документа</i>	
7.	<i>Реєстрація документа</i>	Реєстраційний індекс і дата має збігатися з датою підписання.
8.	<i>Відправка вихідного листа адресату</i>	Здійснюється відправка по електронній пошті, засобами поштового зв'язку або особисто.
9.	<i>Відмітка про вручення адресатом листа</i>	Особисто – підпис адресата на другому примірнику листа; електронною поштою – відмітка про надходження; засобами поштового зв'язку – номер відправки або повідомлення про вручення.

Усі ці етапи, окрім реєстрації документа, здійснюють працівники, на яких покладено підготовка та оформлення вихідного листа. А реєстрацію здійснюють працівники відділу діловодства. Реєстрація вихідного документа –

це запис облікових даних про документ за встановленою формою, що фіксує факт відправлення шляхом зазначення на ньому у відповідному встановленому на бланку місці дати та реєстраційного індексу з подальшим записом у реєстраційних формах певних відомостей про цей документ [18].

Готовий вихідний лист (остаточна версія листа з підписом) реєструється у спеціальному створеному саме для таких видів документів журналі (реєстрі) для вихідної документації. Цей журнал може бути як паперовий (книжечка), так і електронний (Word документ, Excel документ або в цифровій програмі з автоматичним присвоєнням реєстраційного номеру). У журналі будь-якого виду формуються такі стовбці для заповнення:

1. Код підрозділу.
2. Номер листа.
3. Номер вхідного листа.
4. Найменування адресату.
5. Короткий зміст.
6. Підписант, виконавець.
7. Спосіб відправки.

Працівник відділу діловодства, на якого покладено обов'язок реєстрації вихідних листів, перевіряє правильне оформлення, написання, розміщення реквізитів, підписання даних документів. Після перевірки реєструє його, заповнюючи всі графи і стовбці журналу реєстрації. Далі вихідний лист відправляється адресату.

Отже, оформлення та реєстрація вихідних листів потребує значну кількість процесів (погодження, підписання і т.д.), а також ведення окремого журналу реєстрації. Від працівників, які готують такий вид документа вимагається дотримання грамотності та уважності. А від працівника відділу діловодства – правильна реєстрація вхідного листа. Адже такі листи відсилаються за мені підприємства фізичним і юридичним особам.

На великих підприємствах, установах, організаціях, де потік документів доволі значний та підлягає швидкому розгляду, здійснення відправки вихідних листів значно полегшує роботу та економить час для всього апарату. Таку, не

менш відповідальну роботу, можуть покладати на одного із працівників відділу діловодства.

Усю вихідну документацію підприємства, яка підлягає поштової відправці працівники відділів підприємства надають робітникові відділу діловодства для оформлення конвертів та відправки документів по пошті. ВАТ «Кіровоградгаз» має договір на використання послуг саме Укрпошти, тому саме на цій пошті можна докладно дослідити оформлення поштових відправок.

Лист – це «поштове відправлення у вигляді поштового конверта, з вкладенням письмового повідомлення або документа, розміри і масу якого встановлено відповідно до законодавства України» [44]. Працівник відділу діловодства може на робочому місці оформляти відправку листів таких способів:

- прості листи;
- рекомендовані листи;
- рекомендовані з повідомленням листи;
- цінні листи.

При отриманні працівником відділу діловодства вихідного листа на відправку працівники інших відділів мають надати повну інформацію, кому і на яку точну адресу, яким способом відсилати лист. Для кожного із способів відправки існує окремий реєстр, в якому записуються відомості про кожен відправлений лист: дата відправки, адресат, виконавець, ціна відправки, яким способом відправлено.

Перший спосіб відправки вихідного листа – це простий лист. Працівник відділу діловодства перед тим, як оформлювати відправку перевіряє документи на наявність підписів, усіх додатків (при їх наведені у тексті), точність адреси. Для формування простих листів створюється спеціальний реєстр (журнал) простих відправлень, який містить такі стовбці:

1. Порядковий номер.
2. Дата відправки.
3. Адресат.

4. Прізвище виконавця вихідного листа.

5. Ціна відправки.

Назви стовбців можуть бути довільні, журнал створюватися будь-якого виду, головним є самі записи в реєстрі, тобто звітність, підтвердження відправки відповідальним працівником певного документа. Після запису відповідної інформації в реєстрі, працівник оформлює конверти, у які будуть вкладатися документи. Конверти можуть бути різної форми: великі, середні, малі. Розмір конверта обирається в залежності, який об'єм листа. Адресант (верхній лівий кут) і адресат (нижній правий кут) прописується на конверті таким чином:

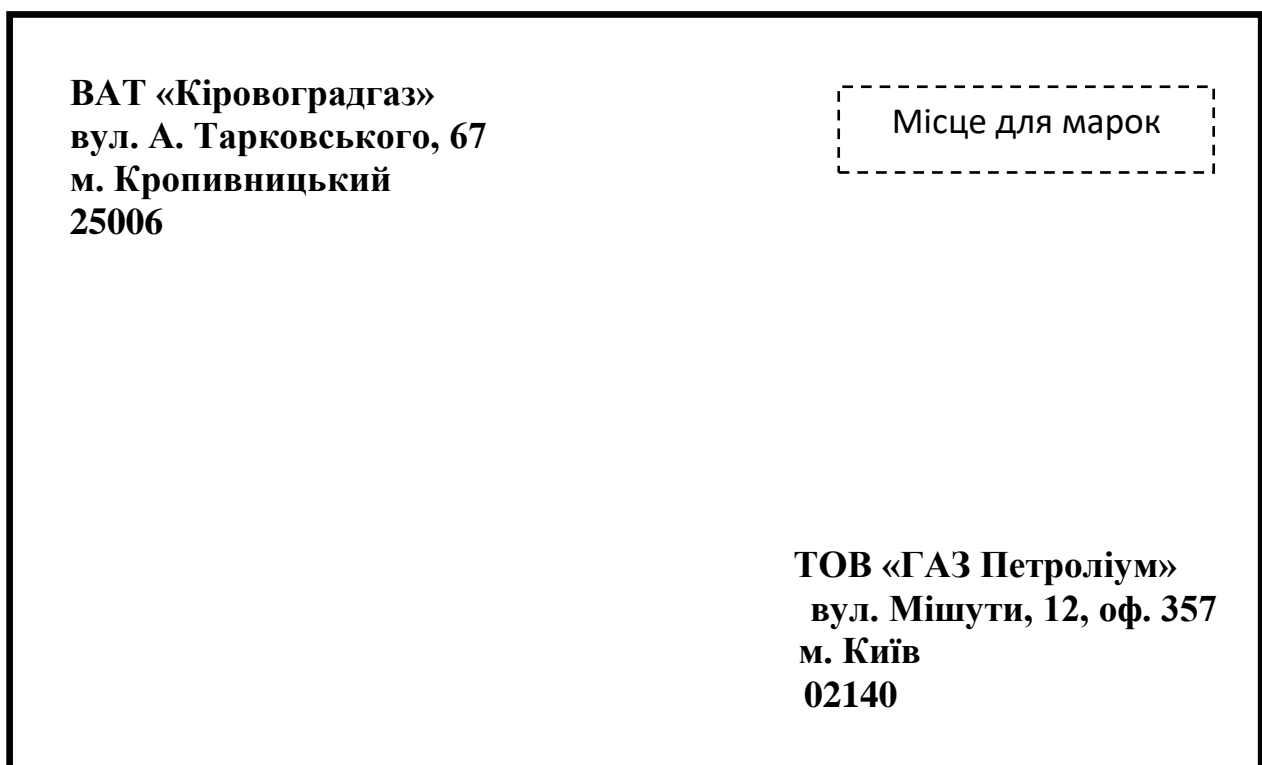


Рис 2.1. Розміщення адресата і адресанта на поштовому конверті

Адреси можуть бути написані як і від руки, так і друкованим способом. Після цього документи вкладаються у конверт, він заклеюється і зважується. Після отримання результату зважування працівник вираховує скільки потрібно наклеїти поштових марок на конверт при відповідній вазі. Вартість марок (за тарифом 2020 року) для простих листів показано в таблиці:

Таблиця 2.2

Вартість поштових марок для простих листів

Відправка простих листів	
<i>Маса, г</i>	<i>Вартість, грн.</i>
до 50 г	9,00
понад 50 до 250 г	13,50
понад 250 до 1000 г	27,00
понад 1000 до 2000 г	36,00
понад 2000 до 3000 г	45,00

Варто зазначити, що Рекомендований та Рекомендований з повідомленням лист мають чітку форму оформлення і передачі, що включає підпис конвертів, запис адреси, перевірку їх доцільності. Ці обов'язкові умови здійснюються так само, як і при оформленні простих листів. Але реєстр, вартість поштових марок, а також додання до рекомендованого листа повідомлення про вручення відрізняється.

Реєстр створюється у спеціальній поштовій програмі, яка називається «Форма 103». Вона створена у звичайній табличній книзі Microsoft Excel, яка доповнюється макросами для автоматизації деяких процесів. За допомогою такої програми працівник відділу діловодства підприємства формує електронні списки і надавати у поштове відділення разом із кореспонденцією.

Поштова програма складається з таких стовбців для внесення інформації:

- 1) Порядковий номер (проставляється автоматично).
- 2) Штрих-код відправлення (необов'язково для запису).
- 3) Індекс.
- 4) Область.
- 5) Місто/Селище/Село.
- 6) Вулиця.
- 7) Будинок.
- 8) Квартира.
- 9) Найменування одержувача.
- 10) Номер телефону (необов'язково).
- 11) Особливі відмітки (на вибір).

12) Маса (г.).

13) Плата за пересилання, грн. (автоматично).

Зразок активного вікна поштової програми показано на додатку Е.

Особливі відмітки – це активний рядок, в якому можна обирати спосіб відправки листа, а саме: без відмітки (рекомендований лист), з рекомендованим повідомленням (рекомендований з повідомленням), СМС – повідомлення, доставка кур'єра, вручити особисто, на конкурс, з описом, судова повістка. В основному користуються лише першими двома способами. Зразок активного рядка в стовбці «Особливі відмітки» показано на рис. 2.2:

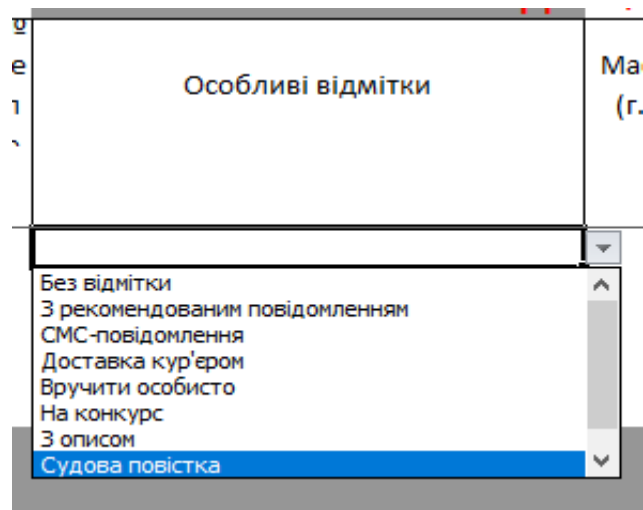


Рис. 2.2. Активний рядок у стовбці «Особливі відмітки»

У цій поштовій програмі також є такі активні кнопки, як:

- «Формування DBF-файлу» – призначена для формування електронного списку для подальшого його подання до поштового відділення. При натисканні цієї клавіші формується два файли, які переносяться на флеш – накопичувач і разом із листами передається на відправку. Але такі дії потрібно здійснювати тільки тоді, коли листів на відправку по кількості не менше 5.
- «Список ф. 103» – формує та виводить на новий лист книги список відправок для подальшого роздрукування. Зразок кінцевого результату виведеного списку можна поглянути в Додатку Ж.

- «Друк супровідних документів» – відкриває вікно з формуванням повідомлень про вручення для друку (Додаток Н). Такі повідомлення прикріплюються зі зворотного боку конверта степлером.

Для рекомендованих та рекомендованих з повідомленням листів визначається така ціна за відповідну вагу (тарифи 2020 року):

Таблиця 2.3

Вартість поштових марок для рекомендованих та рекомендованих з повідомленням листів

Відправка рекомендованих листів		З повідомленням	Всього,
<i>Маса, г</i>	<i>Вартість, грн</i>	<i>Вартість, грн.</i>	грн.
до 50 г	17,00	+ 18,00 грн.	35,00
понад 50 до 250 г	21,50		39,50
понад 250 до 1000 г	35,00		53,00
понад 1000 до 2000 г	44,00		62,00
Понад 2000 до 3000 г	53,00		71,00

Відштовхуючись від даних розцінок, працівник відділу діловодства наклеює достатню кількість марок, відповідно вазі листа. Далі складає оформлені листи, разом із флеш-накопичувачем, де заздалегідь збережено електронний список відправки у спеціальну папку і відносить у відділення пошти. Адресат, отримуючи лист з повідомленням, має поставити свій підпис та дату отримання на повідомленні про вручення у відповідній графі. Після цього повідомлення надсилається відправникові рекомендованого листа з повідомленням для підтвердження отримання адресатом листа.

Ще одним способом відправки листів, яким теж часто користуються працівники підприємства – це цінні листи. Цінний він тому, що сам відправник ставить оцінку, важливість відправки. Можуть оцінювати як в одну гривню, так і в десять гривень, а то і більше. Конверт даного листа оформлюється так само, як і попередні види листів, але вже без поштових марок. Плата за цінний лист здійснюється не марками, а за договором між підприємством і поштою.

Працівник відділу діловодства, отримуючи документ для відправки цінним листом, оформляє до нього, так званий, опис (Додаток П). Тобто, загальна кількість документів і які саме документи вкладено у конверт. Цінний лист можна оформляти також і з повідомленням про вручення. Для таких листів також окремо створюється реєстр, який так і називається «Реєстр цінних листів». Створюються стовбці з назвами: порядковий номер, дата, адресат, виконавець, ціна і примітки. Ціна на відправку цінного листа може бути різною, все залежить від ваги листа, наявності повідомлення про вручення, відправка експресом чи кур'єром.

Робота по оформленню та відправці вихідної кореспонденції працівником відділу діловодства, досить відповідальна та трудомістка, потребує уважності та оперативності. Здавалося, поклеїти поштові марки на конверти не велика робота, але завдяки швидкій реакції та уміння правильно, а головне грамотно оформити та відправити вихідні листи дозволяє підприємству, таким чином, взаємодіяти із іншими підприємствами, фізичними та юридичними особами, підтримувати високий статус.

2.4. Функціонування організаційно-розпорядчих та інформаційно-довідкових документів у ВАТ «Кіровоградгаз»

Організаційно-розпорядчі документи є одними із основних підсистем управлінської документації. Для розуміння, що таке управлінська документація, є визначення цього поняття «це документи, які містять інформацію, яка виникла і використовується у сфері управління» [38]. Тож найбільш поширеними видами таких документів є інструкції, правила, положення, статuti (організаційні) та накази, розпорядження, вказівки, ухвали, рішення (розпорядчі).

Управлінські документи повинні містити обов'язкові реквізити, що розміщуються в установленому правилами порядку, а саме:

- найменування установи;
- назва виду документа;
- дата;

- реєстраційний індекс;
- заголовок до тексту;
- текст;
- дата;
- підпис.

Також при підготовці та оформленні організаційно-розпорядчих документів можуть застосовуватися і інші реквізити, якщо вони відповідають призначенню документа. Документи надаються виконавцям у вигляді копій електронною поштою.

Одним із видів саме організаційних документів є інструкція. Це документ, який містить правила, що регулюють будь-які сторони діяльності установ і підприємств, їх окремих підрозділів і служб, а також посадових осіб [28]. Інструкція має бути точною і зрозумілою, адже такий документ призначений для постійного користування. Сам текст викладається від третьої особи і містить розділи, які розділяються на пункти та підпункти.

Починається інструкція розділом «Загальні положення», в якому розкривається її мета, порядок використання, галузь поширення і відомості більш загального характеру. Дата інструкції є дата затвердження її керівником.

Інструкція має такі реквізити:

- назва виду документа;
- гриф затвердження;
- заголовок;
- текст;
- дата;
- індекс;
- місце видання;
- підписи.

Тож, інструкція з діловодства – це обов'язковий нормативний акт, що регламентує зміст та організацію виконання процесів з діловодства установи [23]. З дослідження даної інструкції, яка знаходиться у відділі діловодства підприємства, можна визначити, що її складають на вимогу затверджених

Наказом Міністерства юстиції України «Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях».

Інструкція створюється для всіх працівників підприємства, щоб мати під рукою всі правила оформлення документів та роботи з ними. Начальник відділу діловодства розробляє дану інструкцію, оформлює наказ на її затвердження, а головне керівництво підписує і затверджує їх.

Іншим видом інструкції, яка має не менш важливе значення є посадова інструкція (Додаток М). Це первинний кадровий документ, який має юридичну силу та сприяє правовому захисту на підприємствах, установах, організаціях [3]. Посадова інструкція регулює права, завдання та обов'язки працівників, їх організаційно-правовий статус.

Документ розробляється керівниками структурних підрозділів підприємства для кожного працівника його відділу. Затверджується посадова інструкція наказом, підписується керівником відділу, погоджується з начальником відділу кадрів та за потреби з частиною інших керівників. Після цього працівник ознайомлюється зі своєю посадовою інструкцією і ставить свій підпис у спеціально відведеній для цього графі, таким чином, підтверджуючи своє погодження зі своїми правами та обов'язками на робочому місці. Друкується інструкція в двох примірниках, один примірник залишається у відділі, а другий віддається у відділ кадрів.

За змістом посадова інструкція містить:

- загальну частину;
- функції працівника;
- обов'язки працівника;
- права працівника;
- взаємини;
- оцінку роботи;
- відповідальність працівника.

Наступним видом організаційних документів є положення. Це правовий акт, що визначає основні правила організації та діяльності державних органів,

структурних підрозділів органу, а також установ, організацій і підприємств (філій), які їм підпорядковуються [8].

Такий документ розробляється спеціалістами високої кваліфікації, тому що для його оформлення передує велика робота з вивчення різних аспектів діяльності підприємства. Положення можуть бути типовими та індивідуальними. Перший тип затверджується вищим керівництвом і розробляється для системи підприємств. А другий тип може створюватися на основі типових положень і складаються для окремих підприємств, затверджується керівником окремої із цих установ.

Реквізити положення:

1. Герб;
2. Назва установи, організації, структурного підрозділу;
3. Назва виду документа;
4. Місце видання;
5. Дата;
6. Індекс;
7. Заголовок до тексту;
8. Текст;
9. Підпис;
10. Гриф погодження.

Для дослідження розпорядчої документації можна розглянути наказ та розпорядження. Наказ – це найбільш важливий нормативний документ організації, який видається першим керівником для рішення будь – яких завдань з питань основної діяльності і особового складу (персоналу) [5]. Накази різняться щодо особового складу (кадрові) і накази із загальних питань (організаційні).

Що стосується організаційних наказів, то вони висвітлюють рішення керівника щодо організації роботи підприємства загалом або його окремих підрозділів. А кадрові накази оформляються для вирішення саме питань трудової діяльності підприємства. Це можуть бути відомості про прийняття на роботу працівників чи їх звільнення, відпустки, відрядження, стягнення і т. і. У

заголовку таких наказів прописують «щодо особового складу». Кожний пункт починається зі слів в наказовій формі: ЗВІЛЬНИТИ, ПРИЗНАЧИТИ, ПЕРЕВЕСТИ.

I. При прийнятті на роботу у наказі обов'язково зазначається:

- 1) посада, на яку призначають працівника;
- 2) структурний підрозділ, начальнику якого працівник буде підпорядковуватися;
- 3) дата оформлення на роботу;
- 4) термін прийняття на роботу (тимчасовий, на постійний, за сумісництвом).

II. При переведенні на іншу роботу чи посаду:

- 1) вказується вид переведення;
- 2) зазначається пояснення переведення.

III. При оформленні відпустки:

- 1) вид відпустки (основна, за тривалий стаж роботи, додаткова, навчальна, за сімейними обставинами, по причині тимчасової непрацездатності);
- 2) дата виходу у відпустку і повернення на роботу;
- 3) період, за який надано відпустку.

IV. При звільненні працівника:

- 1) дата звільнення;
- 2) пояснення.

Наказ набуває чинності з моменту підписання. Керівник відділу кадрів ознайомлює зі змістом наказу певних осіб, які мають відношення до нього.

Наказ має такі реквізити: 1. Назва установи, що видає наказ. 2. Назва виду документа. 3. Дата. 4. Місце видання. 5. Номер. 6. Заголовок. 7. Текст. 8. Підпис головного керівника. Зразок оформлення Наказу ВАТ «Кіровоградгаз» подано в Додатку Р.

До другого виду розпорядчих документів можна віднести розпорядження. Це акт управління посадової особи, державного органу, організації, що виданий у межах їхньої компетенції і має обов'язкову юридичну силу щодо громадян (працівників) та підлеглих організацій, яким адресовано розпорядження [21].

Розпорядження діляться на дві групи:

- 1) тривалої роботи (загального характеру);
- 2) окремого вузького питання (характеру).

Текст розпорядження містить констатуючу та розпорядчу частину. У першій вказується причина та мета написання, а у другій частині – дії, які потрібно виконати та особи, яким довірено виконання. Можуть вставлятися в текст дієслова: ДОЗВОЛЯЮ, ЗОБОВ'ЯЗУЮ, ДОРУЧАЮ і інші.

Після підписання головним керівником, проставляється дата і номер розпорядження і обов'язково доводиться до відома особам, які мають відношення до його виконання. Також, що до наказів, що до розпоряджень обов'язково надають список розсилки (список виконавців), щоб особа, яка буде розсилати документ, знала кого варто доводити до відома, а кого це не стосується. Реквізити розпорядження: 1. Державний герб України (необов'язково). 2. Назва виду документа. 3. Дата. 4. Місце складання. 5. Індекс. 6. Заголовок. 7. Текст. 8. Підпис. Зразок оформлення розпорядження представлено у Додатку И.

Тож, організаційно-розпорядча документація має досить важливе значення для управління підприємством. Такі документи, як посадові інструкції, положення, накази, розпорядження підтримують порядок і виконання тих чи інших організаційних і розпорядчих питань.

Інформаційно-довідкові документи – це документи, які містять інформацію, на підставі якої приймаються певні управлінські рішення [52]. До таких видів документів відносять службові записки, довідки, доповідні записки, заяви, скарги, пояснювальні записки тощо. Згідно з інструкцією з діловодства ВАТ «Кіровоградгаз» така група документів має саме назву «інформаційно-довідкові», хоч і більшість дослідників подають іншу, а саме «довідково-інформаційні».

Згідно з наказом Міністерства юстиції України № 1000/5 від 18.06.2015 «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях» та зареєстрованих цим наказом

відповідних Правил встановлюються єдині вимоги по створенню службових документів та роботі з ними.

Охарактеризуємо один із поширених видів інформаційно-довідкових документів підприємства – службові записки.

Службова записка – це інформаційно-довідковий документ, який використовується як інструмент ділового листування всередині організації [7]. Такий документ укладається з метою інформування керівника про певні проблеми, не вирішені питання окремого відділу чи працівника.

Службова записка може висвітлювати питання різного службового характеру і у зв'язку з цим поділяється на види відповідного призначення (рис. 2.1).

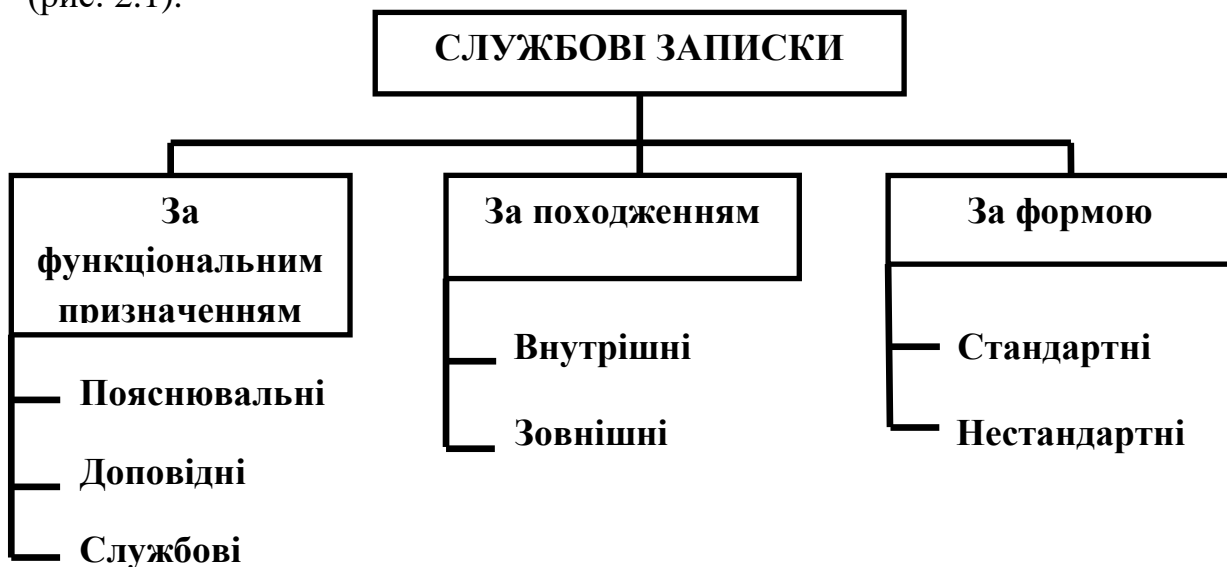


Рис. 2.3. Класифікація службових записок

Оформлення службових документів на підприємстві ВАТ «Кіровоградгаз» визначається таким чином за різновидами:

Пояснювальні записки – документ, в якому дається пояснення дій працівника. Пишеться працівником на вимогу керівництва, або, в деяких випадках, з ініціативи самого підлеглого. Якщо пояснювальна записка не виходить за межі адміністрації, то оформляється такий документ на бланку або стандартному аркуші. А при направленні за межі установи документ формується на бланку і реєструється. При обох варіантах потрібно дотримуватися таких реквізитів: 1. Адресат. 2. Посада, прізвище, ім'я, по батькові (за потреби писати домашню адресу, телефон) адресанта. 3. Назва виду

документа. 4. Заголовок. 5. Текст. 6. Дата. 7. Підпис. Зразок оформлення пояснювальної записки аналізованого підприємства наведено у Додатку А.

Доповідні записки – документи, у яких надається інформація керівництву про порушення чи результат виконання службових доручень. Зміст документа має бути точним. Пропозиції і висновки подаються у кінці. Доповідна записка містить такі ж реквізити, що і пояснювальна записка. Зразок складання доповідної записки представлено в Додатку Б.

Власне сам текст службової записки повідомляє про вирішення питання між відділами установи та надання певний службових доручень. Зразок оформлення службових записок наведено у Додатку В.

Внутрішні, зовнішні, стандартні і нестандартні службові записки розрізняються між собою лише тим, що внутрішні направляються керівникам всередині установи, а зовнішні можуть виходити за межі іншим установам, але при обов'язковій реєстрації. А стандартні різняться між собою тим, як саме оформляти документ на бланку чи на звичайному аркуші паперу.

Службові записки працівники підприємства погоджують, підписують та реєструють. Для реєстрації є спеціальний відведений журнал (Додаток З). У відділі діловодства та архівного зберігання ВАТ «Кіровоградгаз» до грудня місяця 2019 року вівся саме паперовий реєстр службових записок, так само як інші реєстри різних видів документів. Але паперові реєстри формувалися з електронних форм набору інформації, тобто з початку реєстри формувалися на комп'ютері в офісі MicrosoftWord, а потім в кінці року повністю роздруковувалися і підшивалися у відповідні папки, які потім зберігалися у відділі певний період часу.

Журнал для реєстрації службових записок складається зі стовпців з такими назвами:

1. Вхідний номер та дата службової записки (індекс реєстрації пишеться з приставкою «сз», а якщо це подання, то з приставкою «п»);
2. Кореспондент, дата та індекс одержуваної службової записки (подання);
3. Короткий зміст;
4. Резолюція та ППІ відповідального виконавця;

5. Примітки.

Після реєстрації службова записка сканувалася на відповідному для цього приборі (сканері) та зберігалася на комп'ютері у відповідній папці. Після цього службова надавалася на розгляд керівникам, вони писали резолюцію, після чого потрібно було ще раз відсканувати із заміною попереднього файлу. Робляться ці дії ще раз, тому що хтось із керівників міг залишити документ у себе на додатковий розгляд. Після виконання всіх вище перерахованих процесів працівник записував в реєстр остаточне прізвище виконавця і передавав особисто йому під підпис.

До інформаційно-довідкових документів належить Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів державного самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб [10].

Найчастіше цей документ можна віднести до такого виду документів, як звернення громадян. А якщо характеризувати скаргу в середині самого підприємства, скажімо між відділами чи окремими працівниками, то можна сказати, що такий документ має подібне оформлення, виклад проблеми як і Доповідна записка. Але в скарзі може бути висвітлено не лише скаргу на роботу окремого відділу чи працівника, а й на особисті якості, відношення та їх поведінку. Адже в колективі бувають різні ситуації і окреме розуміння відповідальності, поваги до кожного. Зразок оформлення скарги наведено в Додатку Г.

Отже, інформаційно-довідкова документація є невід'ємною частиною документообігу на підприємстві та за його межами. Кожен вид таких документів переплітається один з одним, мають спільні реквізити, але призначення у кожного різне. Працівник відділу діловодства ВАТ «Кіровоградгаз» повинен вміти розрізняти кожен документ, дотримуватися вимог їх оформлення. Саме з таких, здавалося, непримітних документів можна побачити, зрозуміти всю відповідальність працівників, їх організованість і оперативність.

РОЗДІЛ 3

ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТООБІГУ ВАТ «КІРОВОГРАДГАЗ»

3.1. Внесення інформації, оформлення інформаційно-довідкової та організаційно-розпорядчої документації у електронній програмі підприємства

На сьогодні електронний документообіг займає, скажімо, основну частину потоків документів між організаціями, установами та підприємствами. Це доволі зручний і сучасний обмін інформацією, дорученнями, завданнями між ними.

Згідно із Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», електронний документообіг – це «сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердження файлу одержання таких документів» [41]. Посилаючись на вказаний закон, більшість підприємств, установ і організацій здійснили перехід до електронного документообігу, до речі, від державних установ такий перехід є обов'язковим.

Управління інформаційних технологій (таке управління присутнє в будь-якій організації чи підприємстві) розробляє спеціальну систему для неперервної роботи всіх працівників з електронними документами. Впровадження таких процесів можливе за допомогою спеціальної програми, яка є спільною для всіх відділів підприємства. Зауважимо, що програми електронного документообігу бувають різного типу, призначення, наповнення, з різною ціною на них та різним інтерфейсом.

Для дослідження роботи з документами в електронному документообігу на підприємстві ВАТ «Кіровоградгаз» з 16 грудня 2019 року впровадили програму «1С: Документообіг КОРП». Ця програма служить для оптимізації діловодства в компаніях і на підприємстві. Дозволяє працівникам працювати з вхідною, вихідною та внутрішньою документацією. Встановлення, відкриття та

робота в програмі здійснюється не традиційними способами. Тобто вона не відкривається на звичайному робочому столі комп'ютера, а створюється для неї новий. А саме, при натисканні відповідного значка «Термінал 25», який знаходиться на традиційному робочому столі екрану комп'ютера, переадресовується робота на інший робочий стіл з програмою електронного документообігу.

Програма «1С: Документообіг КОРП» має такий вигляд:

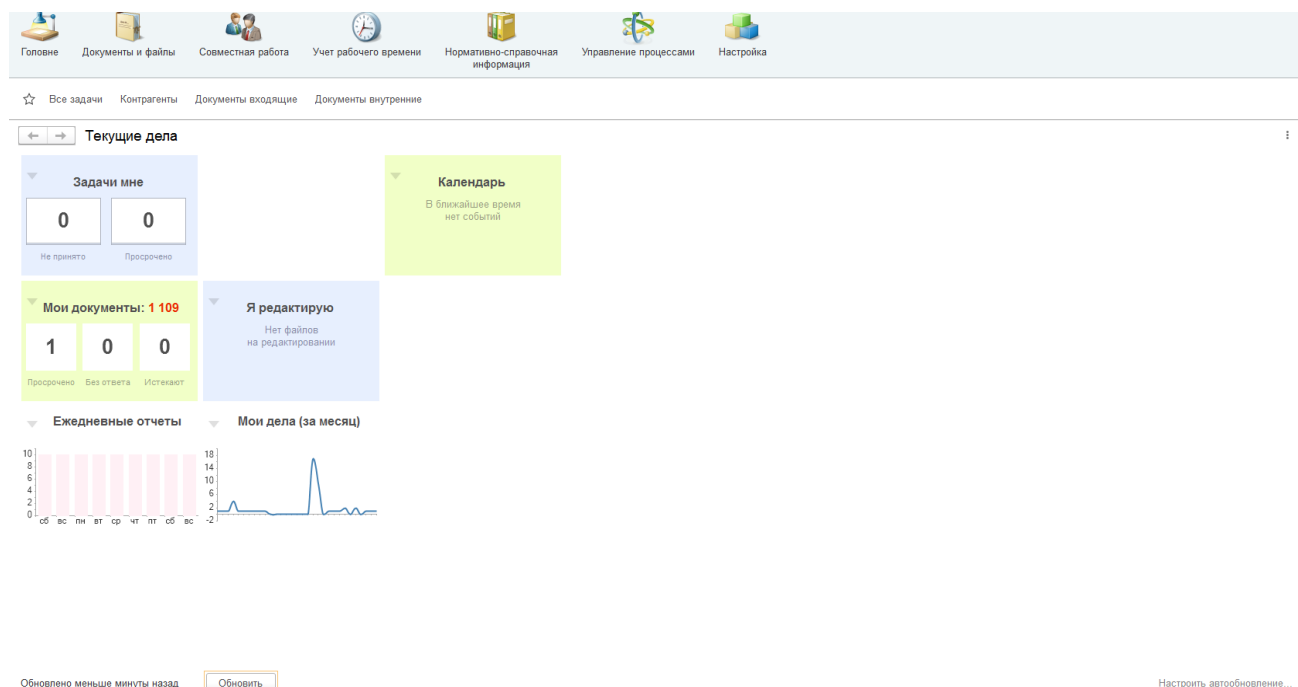


Рис. 3.1. Головна сторінка програми 1С: Документообіг КОРП

Кожен працівник, який має доступ до програми вводить один раз свій пароль до робочої сторінки, а далі програма відкривається автоматично. На початковій сторінці інтерфейсу є вікна для роботи із завданнями, які надходять відповідному працівникові, можна редагувати створені файли, переглядати свій список створених документів, а саме їх наявність, правильність оформлення та всі процеси проходження документів.

Як працює програма можемо проілюструвати на прикладі роботи з довідково-інформаційними документами, зокрема створення службової записки. Цей документ складається з нуля або на основі відповідного шаблону. Для створення службових записок працівник будь – якого відділу здійснює такі процеси у програмі:

- 1) На головній сторінці інтерфейсу програми потрібно натиснути «Документи та файли» – «Створити» – «Документ внутрішній», як показано на рис.3.2:

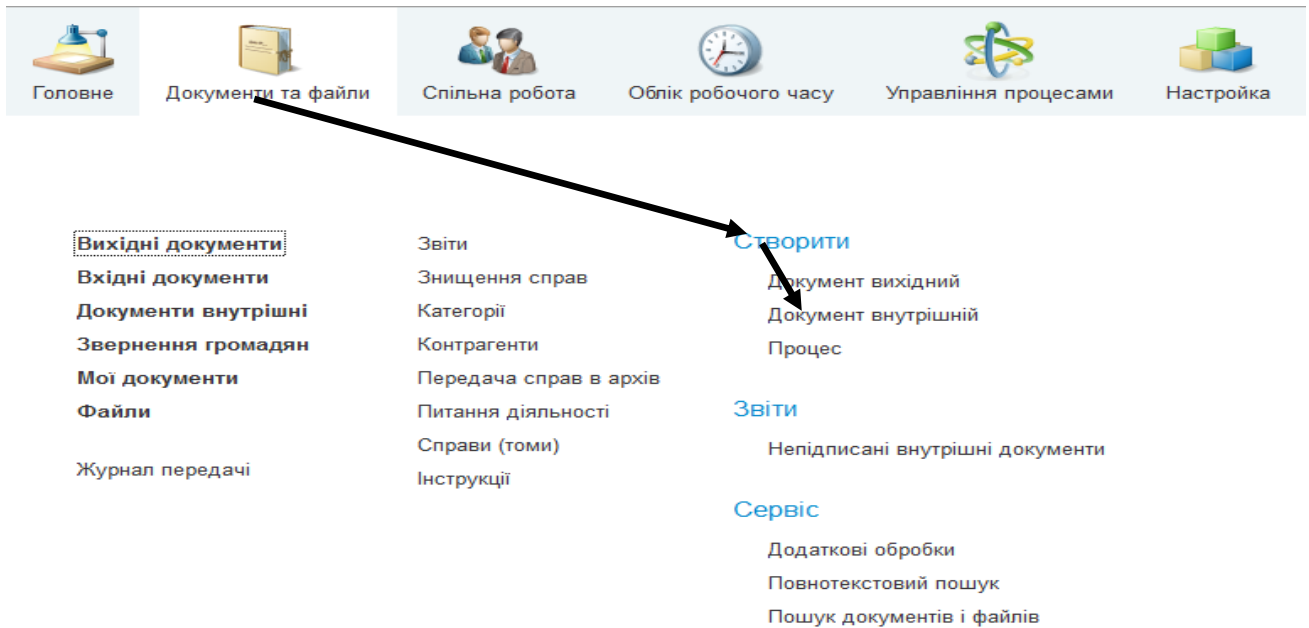


Рис. 3.2. Етапи створення внутрішнього документа

- 2) Відкривається вікно з переліком видів інформаційно – довідкових документів і потрібно обрати «Службова записка»:

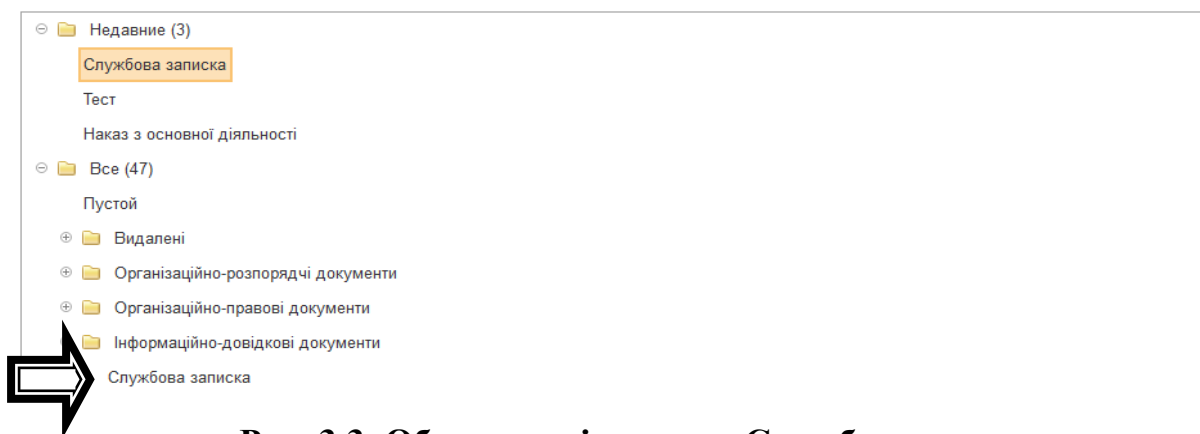


Рис. 3.3. Обирання зі списку «Службова записка»

- 3) У робочому вікні потрібно внести потрібну інформацію, а саме: про що службова записка, назва підприємства (при налаштуваннях проставляється автоматично), в рядку «Адресат» вказується прізвище керівника, якому на виконання має надійти службова, посада та прізвище того, хто створює картку документа, проставляється також автоматично:

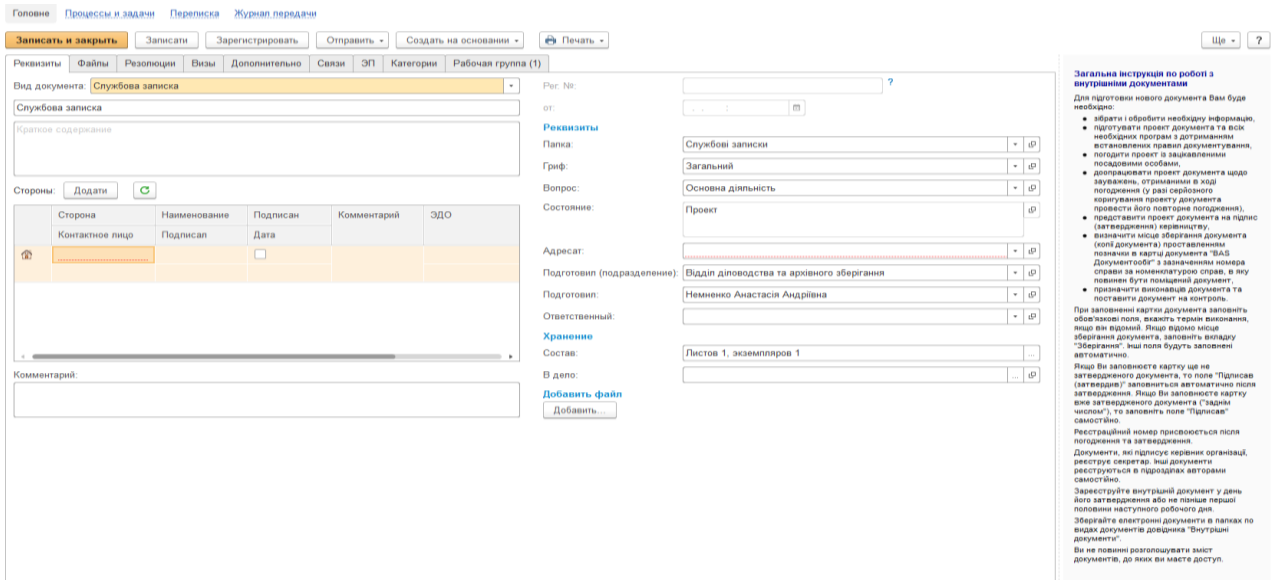


Рис. 3.4. Внесення інформації в картку службового документа

4) До документа будь-якого виду, не лише службової записки, можна приєднати один або декілька файлів. Для цього можна відсканувати файл або додати його з диска за допомогою кнопки «Додати», створити файл шаблону, внести один або декілька файлів з диска за допомогою команди «Завантажити» файли контекстного меню списку файлів:

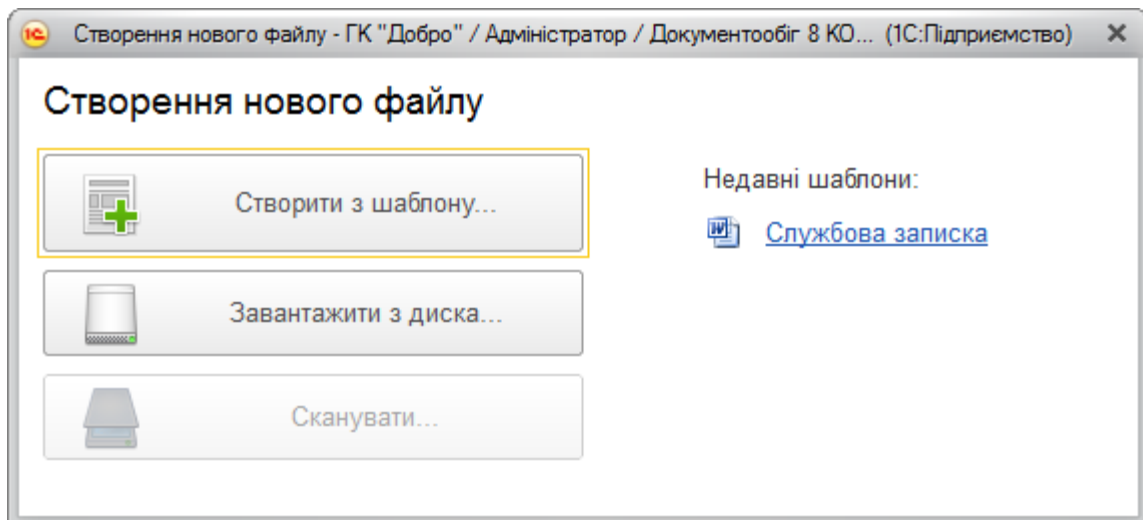


Рис. 3.5. Завантаження файлу документа

5) Далі потрібно натиснути «Відправити» – «Ще варіанти» – «Комплексний процес» – «Створити процес». Адміністратор налаштовує шаблон процесів для швидкого проходження документу по програмі. Такий шаблон як «Комплексний процес» має функцію поступовості у виконанні кожного процесу, погодження, реєстрації, підписання та виконання:

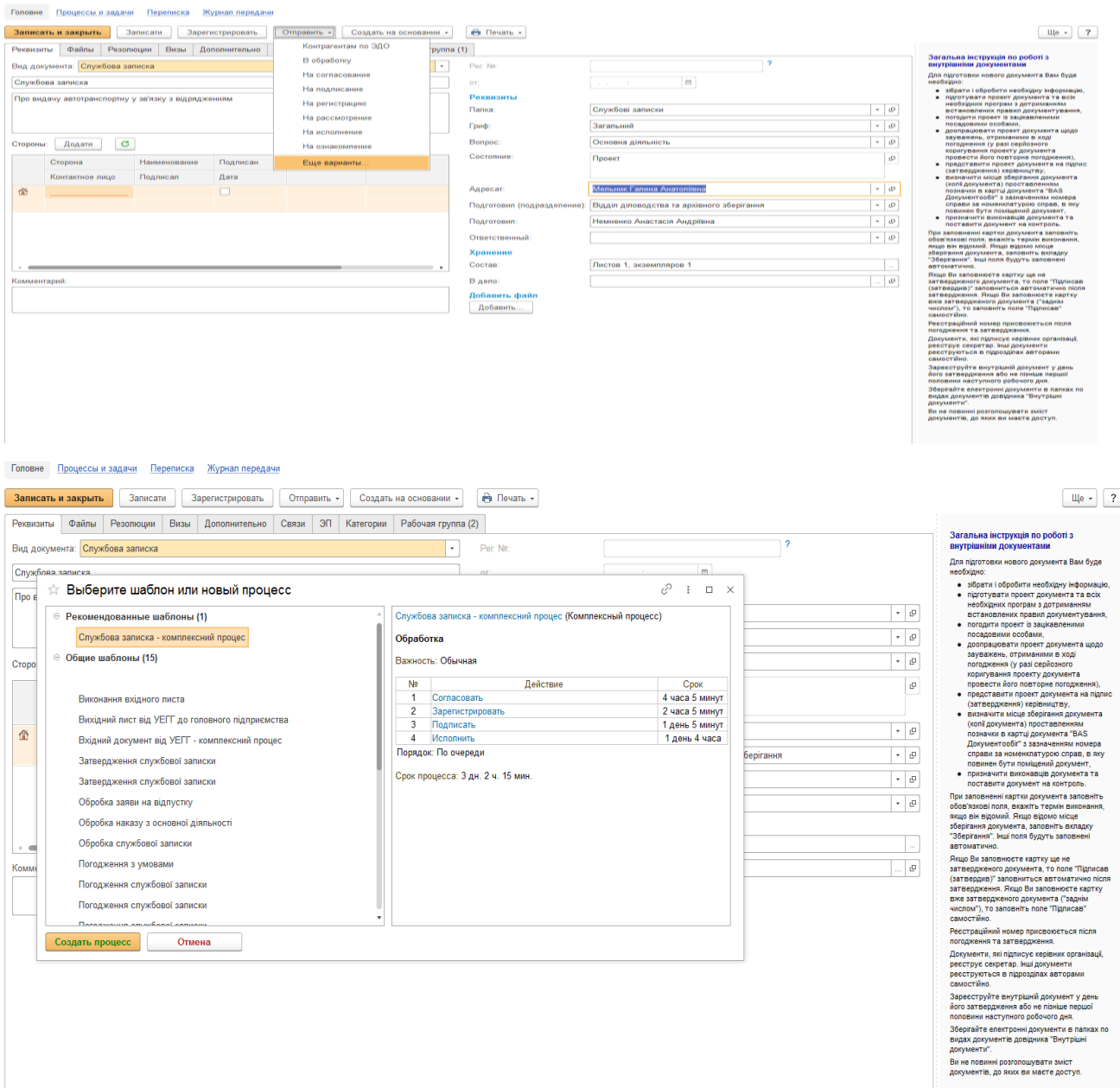


Рис. 3.6. Шаблон «Комплексний процес»

б) Програма створює процеси по шаблону, працівникові потрібно лише внести у відповідні рядки прізвища виконавців кожного процесу (виділено червоним). Далі натиснути кнопку «Стартувати та закрити». Після цього службова записка автоматично та поступово буде проходити всі вказані процеси і після кожного його виконання, буде надходити сповіщення про ознайомлення:

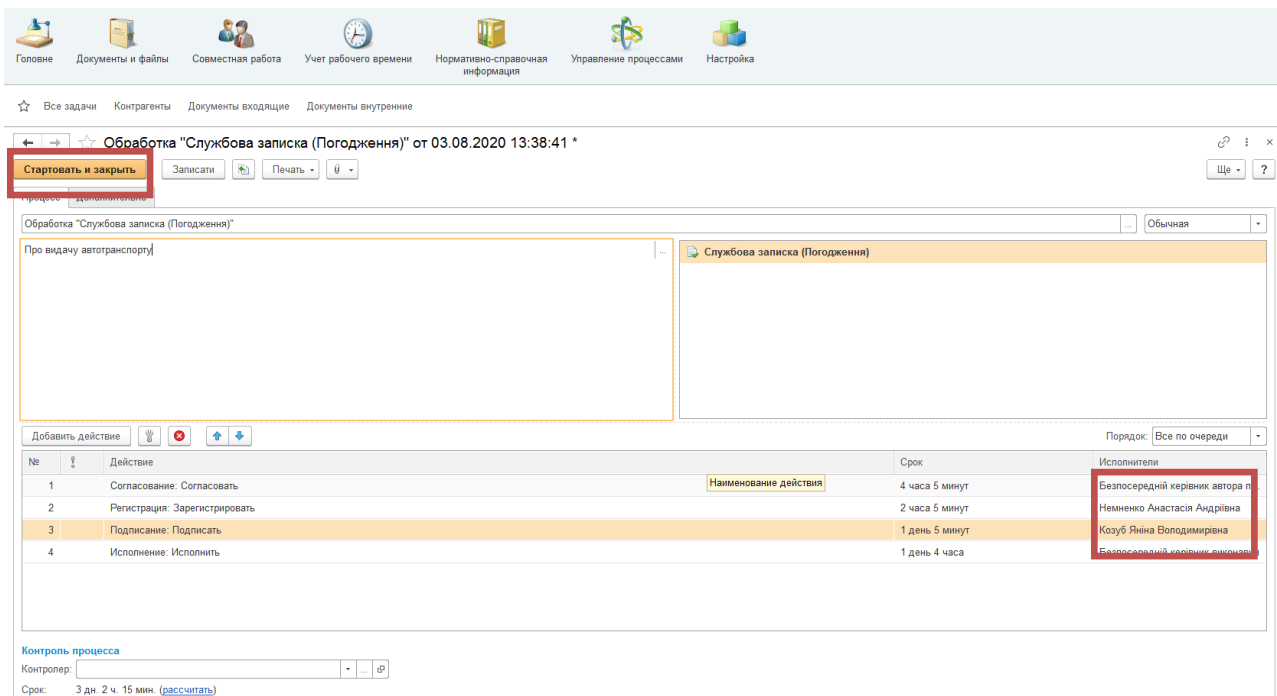


Рис. 3.7. Обробка в комплексному процесі

Обов'язок реєструвати службові записки покладено на одного із працівників відділу діловодства. При надходженні службової записки після погодження на реєстрацію працівник повинен перевірити правильність написання, оформлення, наявність погоджень, правильність запущених процесів. А вже після перевірки реєструвати документ. Реєстраційний номер та дата проставляється автоматично при натисканні кнопки «Зареєструвати». Після проходження реєстрації службова записка прямує по електронній програмі далі по процесах.

Введення електронного документообігу значно спрощує роботу підприємства та його працівників. Завдяки спеціальній електронній програмі інформаційно – довідкову документацію можливо створювати в електронному форматі, не роздруковуючи їх на папері. Це не лише економить час працівників, а й зменшує витрати паперу.

Організаційно-розпорядчі документи також можна створювати в електронній програмі «1С: Документообіг КОРП». Як ми вже зазначали, до цієї групи документів належать накази та розпорядження, тож на основі цих двох видів можна дослідити проходження організаційно-розпорядчих документів в електронній програмі.

- 1) Щоб створити наказ чи розпорядження, потрібно, традиційно, у розділі «Документи та файли» обрати «Внутрішні документи». При цьому відкривається активне вікно зі списком, де можна обрати вид внутрішнього документу, в даному випадку організаційно-розпорядчі документи – наказ з основної діяльності чи розпорядження і натиснути кнопку «Створити»:

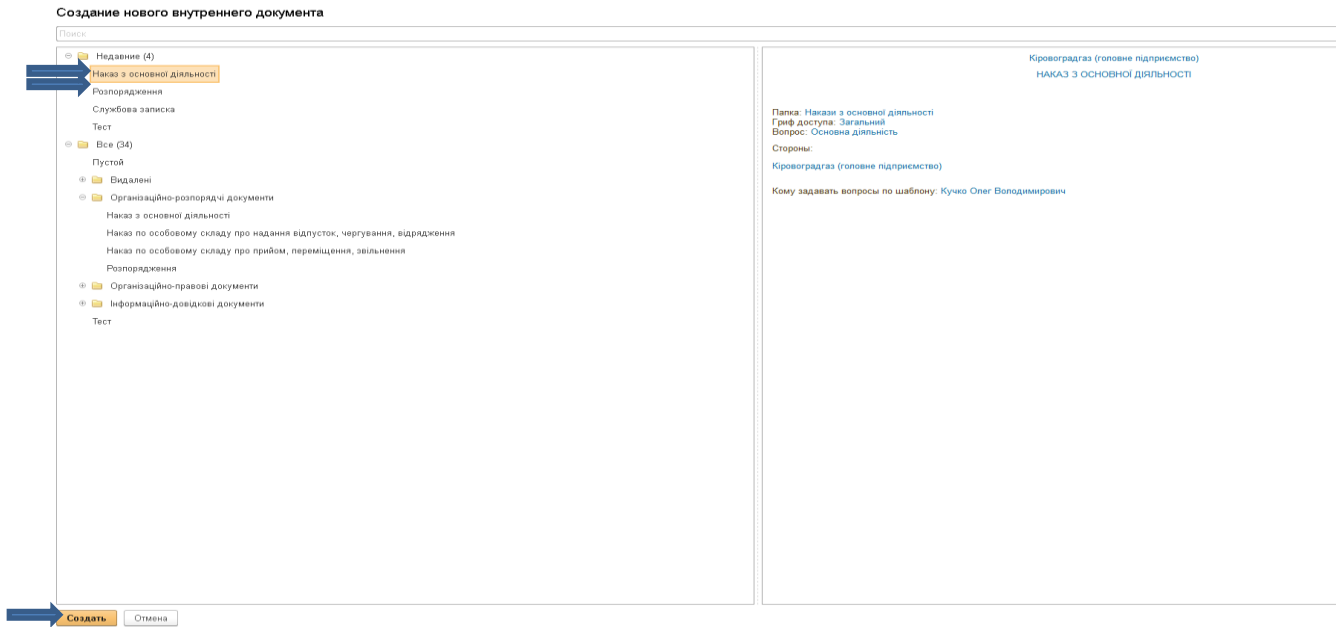


Рис. 3.8. Обирання зі списку «наказ» чи «розпорядження»

- 2) У відкритій картці документа потрібно ввести відповідні реквізити: заголовок, короткий зміст, організація, підписант, хто підготував, додавати файл обов'язково із списком розсилки:

Головне Процессы и задачи Переписка Журнал передачи

Записать и закрыть Записать Зарегистрировать Отправить Создать на основании Печать

Реквизиты Файлы (1) Резолюции Визы Дополнительно Связи ЭП Категории Рабочая группа (1)

Вид документа: Наказ з основної діяльності

Про програму 1С:Документообіг

Про програму 1С:Документообіг

Стороны: Добавить

Сторона	Наименование	Подписан	Комментарий	ЭДО
Кировоградгаз (г...	Подписал	Дата		

Реквизиты

Папка: Накази з основної діяльності

Гриф: Загальний

Вопрос:

Подготовил (подразделение):

Подготовил:

Ответственный:

Хранение

Состав: Листов 1, экземпляров 1

В дело:

Добавить файл

Добавить...

Комментарий:

Головне | Процеси и задачи | Перевірка | Журнал передачі

Записати и закрыть | Записати | Зарегистрировать | Отправить | Создать на основании | Печать

Реквизиты | Файлы (1) | Резолюции | Визы | Дополнительно | Связи | ЭП | Категории | Рабочая группа (1)

Вид документа: Розпорядження

Про прийняття преїскуранту

Наша організація

Організація: [...]

Підписан: Нет

Комментарий:

Рег. №: [...]

от: [...]

Реквизиты

Папка: Розпорядження

Гриф: Загальний

Вопрос: Основная деятельность

Состояние: Проект

Подготовил (подразделение): Відділ діловодства та архівного зберігання

Подготовил: Неминко Анастасія Андрівна

Ответственный: [...]

Хранение

Состав: Листов 1, экземпляров 1

В дело: [...]

Добавить файл

Добавить

Рис. 3.9. Внесення інформації до картки

3) Далі потрібно натиснути кнопку «Записати» для того, щоб документ зберігся у папці «Мої документи» профілю користувача. При натисканні кнопки «Відправити», відкривається активне вікно з переліком процесів, потрібно обирати саме «Наказ – комплексний процес» або «Розпорядження – комплексний процес». Завдяки такому шаблону процесів, документ зможе безперервно проходити всі погодження, підписання, реєстрацію і виконання поступово у програмі:

☆ Выберите шаблон или новый процесс

Обработка наказа з основної діяльності

Общие шаблоны (10)

- Виконання вхідного листа
- Договір - комплексний процес
- Наказ - комплексний процес**
- Обработка заявы на відпустку
- Обработка службової записки
- Погодження службової записки
- Посадові інструкції - комплексний процес
- Розгляд звернення громадян
- Розгляд службової записки

Новые процессы (9)

- Согласование
- Исполнение
- Резолюция

Наказ - комплексный процесс (Комплексный процесс)

Обработка

Важность: Обычная

№	Действие	Срок
1	Согласовать	1 день 1 час
2	Утвердить	1 день 1 час
3	Зарегистрировать	4 часа

Порядок: По очереди

Срок процесса: 2 дня 6 часов

Создать процесс | Отмена

Рис. 3.10. Комплексний процес для наказу

4) Далі з'являється шаблон бізнес – процесу, який потрібно відкоригувати під ініціатора. Тобто визначити осіб, які погоджують, підписують,

реєструють і виконують наказ/розпорядження. Після цього потрібно натиснути «Стартувати і закрити»:

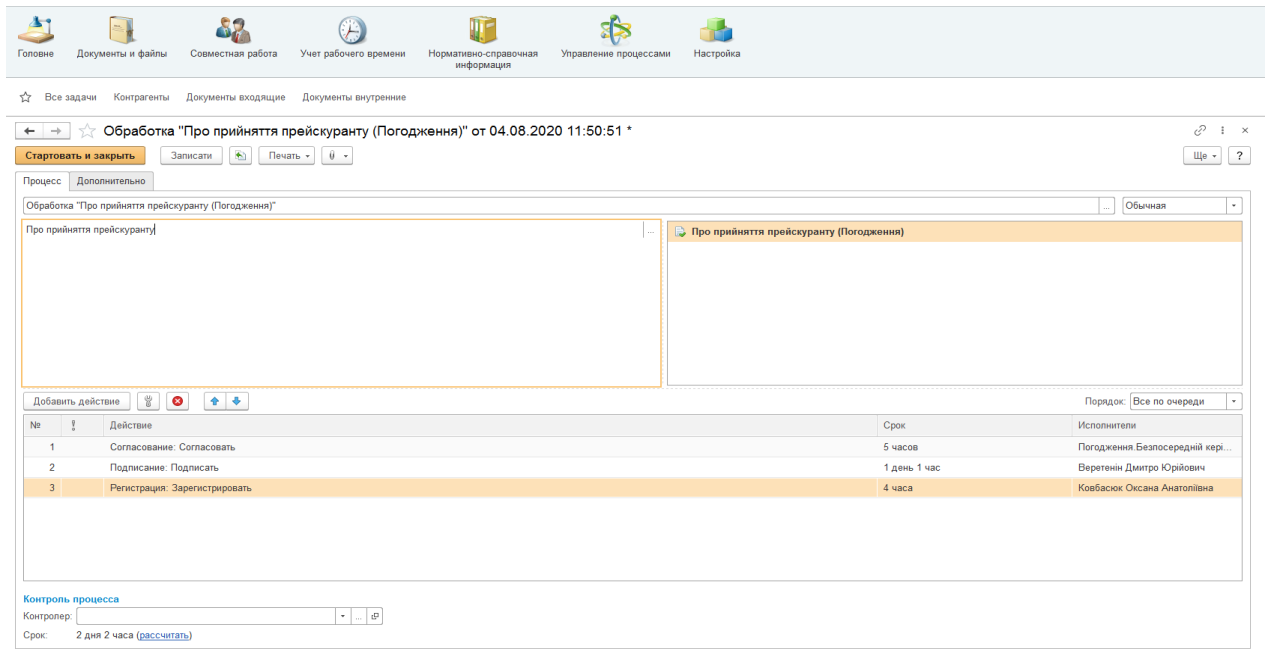


Рис. 3.11. Обробка наказу

Усі внутрішні документи, які було створено можна поглянути у виведеному списку. Цей список формується по папкам, у відповідних рядках вказується автоматично найменування документа, дата та реєстраційний номер, хто підписав і т. і.:

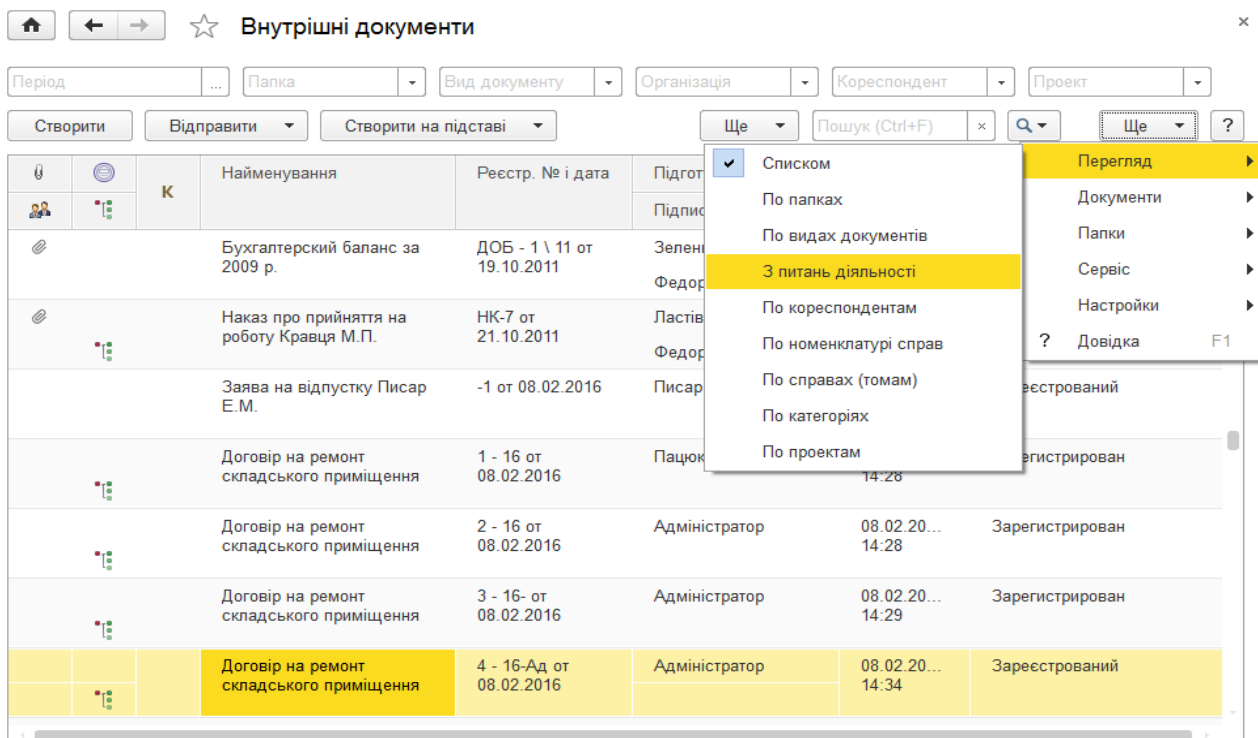


Рис. 3.12. Журнал внутрішніх документів

Електронна програма «1С: Документообіг КОРП» дозволяє працівникам підприємства створювати інформаційн-довідкові, організаційно-розпорядчі документи без будь-яких зусиль. У порівнянні з паперовим обміном документів, коли потрібно було ходити та збирати погодження, підписи, за умови правильного налаштування адміністратором електронної програми, кожен працівник може швидко та легко запустити в роботу чи то службову записку, чи то наказ без затрати великої кількості часу та сил. Саме для полегшення та вдосконалення роботи всього апарату підприємства і впроваджуються такого роду електронні програми.

3.2. Особливості роботи з вхідною та вихідною документацією (на основі програми 1С: ДОКУМЕНТООБІГ КОРП)

Електронна програма документообігу, безумовно, дає можливість здійснювати всі процеси, необхідні для повноцінної та швидкої роботи працівників, замінивши, в більшій мірі, паперовий документообіг. Але, все ж таки, паперові документи, незначна їх частина, завжди будуть присутні на підприємстві. Адже не всі організації мають можливість перейти на електронні сервери. У першу чергу це стосується заяв звернення фізичних осіб, які пишуться власноруч на звичайному аркуші паперу.

Працівник відділу діловодства підприємства, приймаючи паперовий чи електронний вхідний документ, вносять всі його наявні реквізити в електронну програму «1С: Документообіг КОРП». Після внесеної інформації, вхідний лист реєструється і, якщо це паперовий документ, то він сканується із присвоєним реєстраційним номером. А якщо документ надійшов по електронній пошті, то прикріплюється до картки вхідного документа у програмі. Розглянемо докладніше дані процеси:

- 1) Отримавши вхідний документ, працівник відділу діловодства повинен внести наявні реквізити даного листа у програму документообігу. Щоб створити нову картку вхідного документа у програмі, потрібно натиснути

клавiші: «Головна сторінка» – «Документи на файли» – «Створити» – «Документ вхідний».

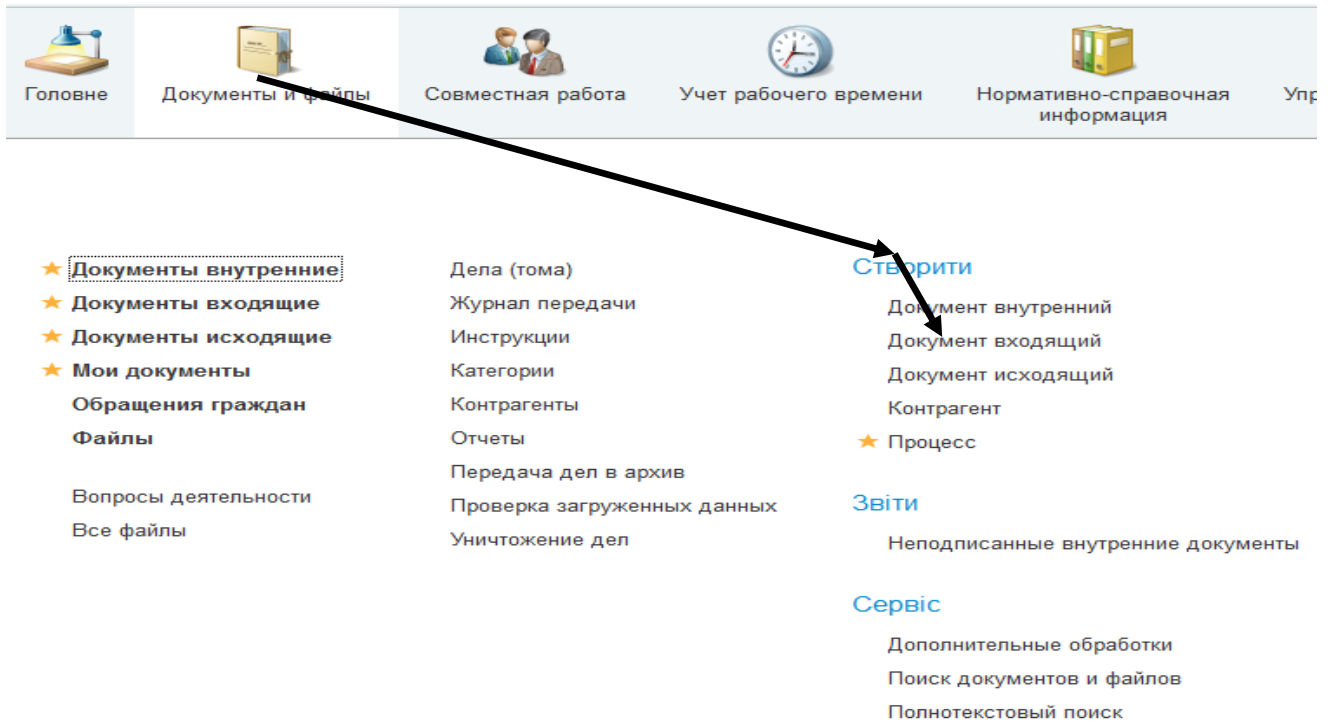


Рис. 3.13. Створення вхідного документа

2) Після здійснення вище вказаних дій, з'являється вікно, де можна обрати вид надісланого вхідного листа, а саме: «Загальні вхідні», якщо лист надійшов паперового формату засобами поштового зв'язку, вкинутий в скриньку чи отриманий особисто працівником; «Вхідні листи, отримані по електронній пошті»; «Лист звернення».

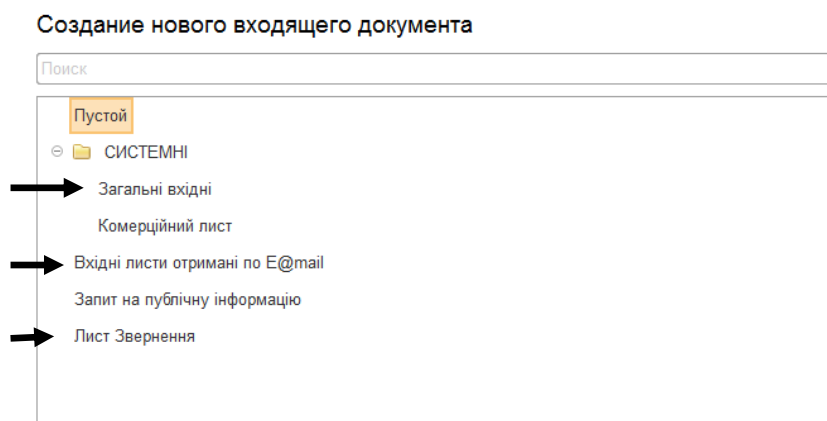


Рис. 3.14. Різновидт вхідних документів

3) Далі здійснюється заповнення реквізитів нової картки вхідного листа. Після внесення інформації, лист реєструється. Реєстраційний індекс та

дата проставляються автоматично, при натисканні клавіші «Зареєструвати». Лише у вхідних листах, які відносяться до звернень громадян, реєстраційний номер проставляється вручну. Відсканований вхідний документ прикріплюється до картки за допомогою клавіші «Завантажити з диска». Після цього потрібно натиснути «Відправити» – «На розгляд» – «Стартувати і закрити».

☆ Про будівництво адміністративної будівлі (№ 10 от 24.03.2011) (Вхідний документ) * ×

Головне Процеси й задачі Листування Форум Журнал передач

Записати і закрити Записати Відправити Створити на підставі Друк Ще ?

Огляд Реквізити Резолюції (1) Властивості Додатково Зв'язки (2) Переадресований Категорії Робоча група

Вид документу: Лист Рег. №: 10 ?

Про будівництво адміністративної будівлі Дата реєстрації: 24.03.2011 20:23

Про будівництво адміністративної будівлі по ул. Хвойки д. 12

Реквізити

Строк: 07.06.2016

Гриф доступу: Загальний

Питання: Проектування будівель

Проект:

Стан: Зареєстрований, Розглянутий

Відповідальний:

Від кого

Кореспондент: ТОВ "БудКомплект" ...

Підписав:

Вихідна дата реєстрації: 23.03.2011

Вихідний номер документу: 14-B

До документа: ...

Кому

Організація: ТОВ "Добро" ...

Кому: Федорук О.П. (руководитель депар ...)

Підрозділ: Адміністрація

Отриманий: Фельдзв'язок

Відправлена відповідь: Ответ на "Про будівництво адміністративн ...

Зберігання

Склад: Листів 1, примірників 1

У справу: ...

Коментар:

Рис. 3.15. Внесення інформації в картку вхідного документа

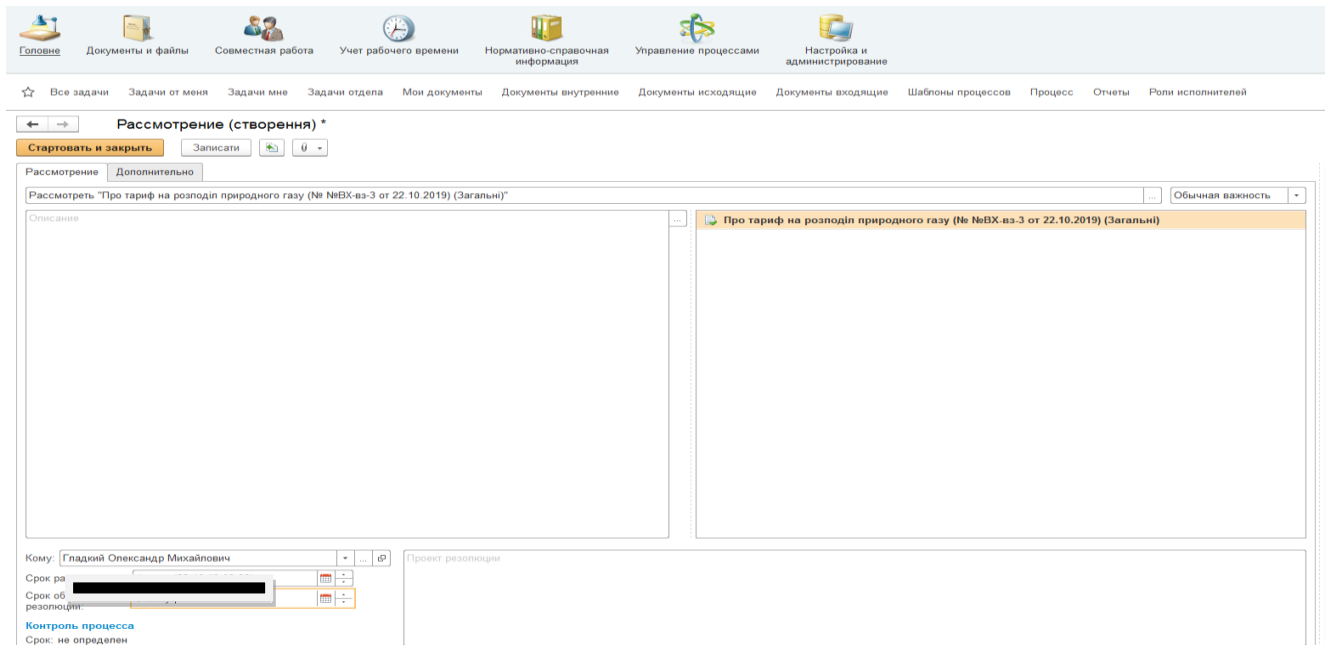


Рис. 3.16. Відправлення документа на розгляд керівникові

- 4) Отримавши документ на розгляд, керівник оформляє резолюцію і натискає кнопку «Розглянуто». Ось так виглядає резолюція від керівника в електронній програмі:

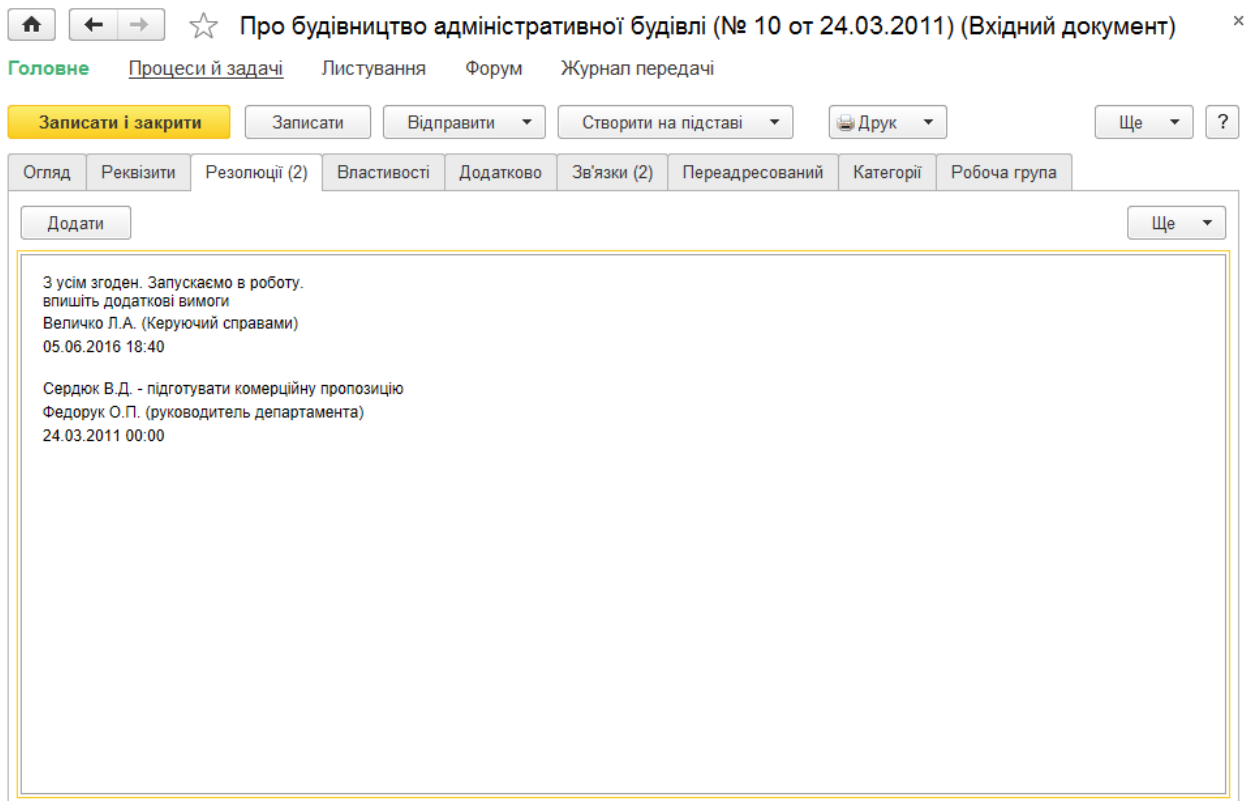


Рис. 3.17. Отримання резолюції

Згідно резолюції керівника, працівник відділу діловодства направляє на виконання відповідний вхідний лист. Якщо лист паперовий, то оригінал віддається під підпис особисто виконавцю.

Вихідні листи, які відсилаються з підприємства також можуть створюватися в програмі електронного документообігу. Такі листи також можуть бути як паперового, так і електронного формату. Роздрукування вихідного листа на папері потрібне для підписання його «мокрим» підписом керівника, а також для відправки засобами поштового зв'язку чи для того, щоб віддати особисто. А вихідні листи, оформлені для електронного пересилання (електронною поштою), створюються з електронним цифровим підписом.

У програмі «1С: Документообіг КОРП» створено усі умови та відповідні процеси для швидкого та правильного створення вихідних листів:

- 1) У більшості випадках вихідні листи створюють всі структурні підрозділи підприємства, а працівники відділу діловодства реєструють їх. Для того, щоб створити картку листа, потрібно натиснути у програмі такі кнопки: «Документи та файли» – «Створити» – «Документ вихідний»

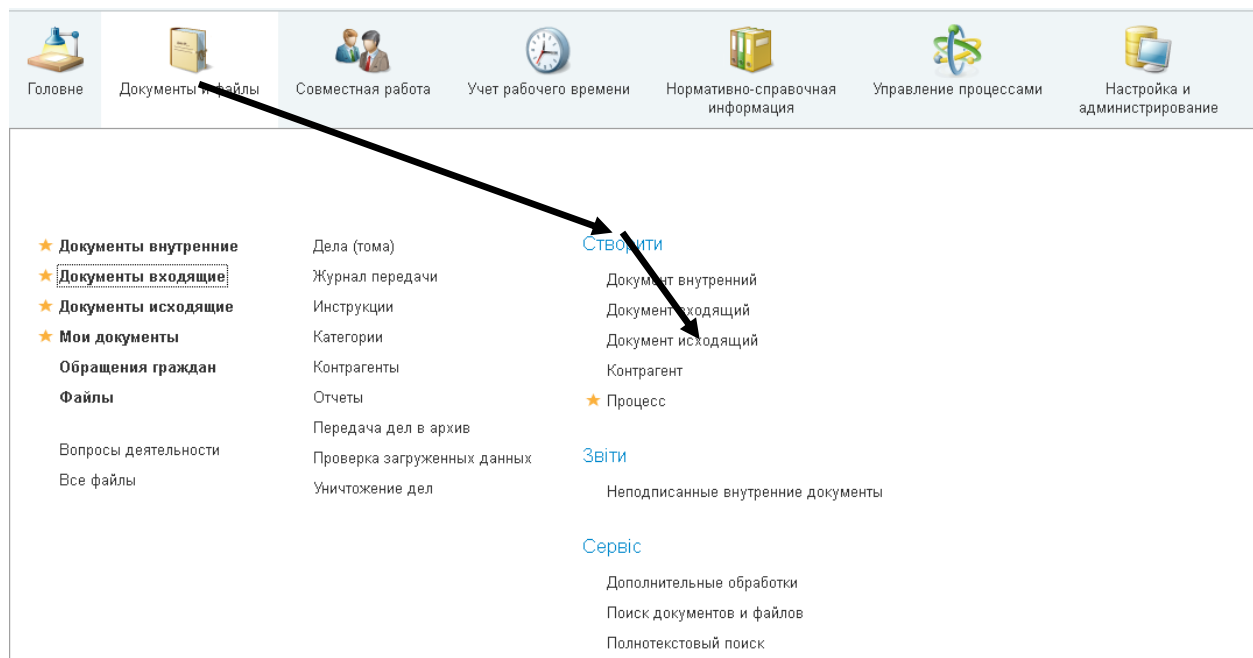


Рис. 3.18. Створення вихідного документа

- 2) Для вихідних листів у електронній програмі існують 4 картки за призначенням. Працівник, на якого покладено завдання підготувати

вихідний документ, має обрати одну із наданих карток і натиснути «Створити»:

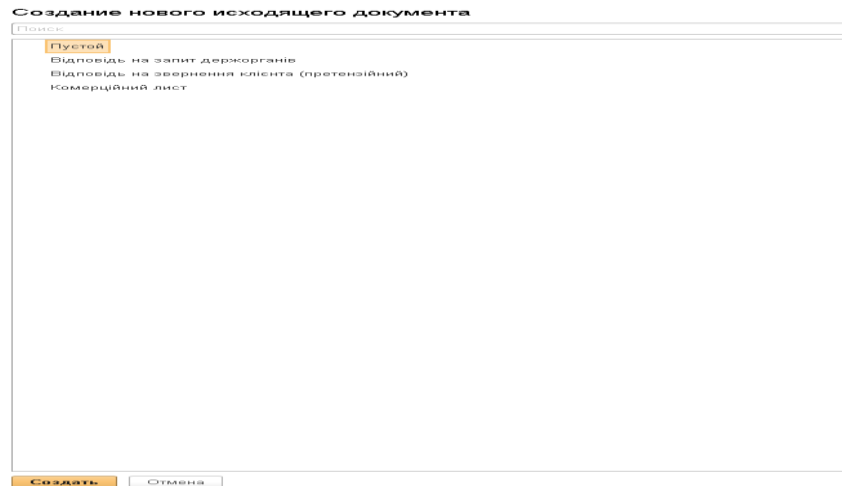


Рис. 3.19. Види вихідних документів

3) У картці вихідного листа вносяться відповідні реквізити: про що документ, адресат і адресант, хто відповідальний за створення листа, прикріплюється оформлений файл вихідного листа за допомогою кнопки «Додати файл»:

Рис. 3.20. Внесення інформації у картку вихідного документа

4) Після того, як всі дані внесені, працівник має натиснути кнопку «Відправити». У переліку різних процесів потрібно обрати шаблон «Вихідний лист – комплексний процес». Такий шаблон дає змогу працівнику відразу внести прізвища виконавців даних процесів

(погодження, підписання та реєстрація) і запустити лист по поступовому проходженню процесів автоматично:

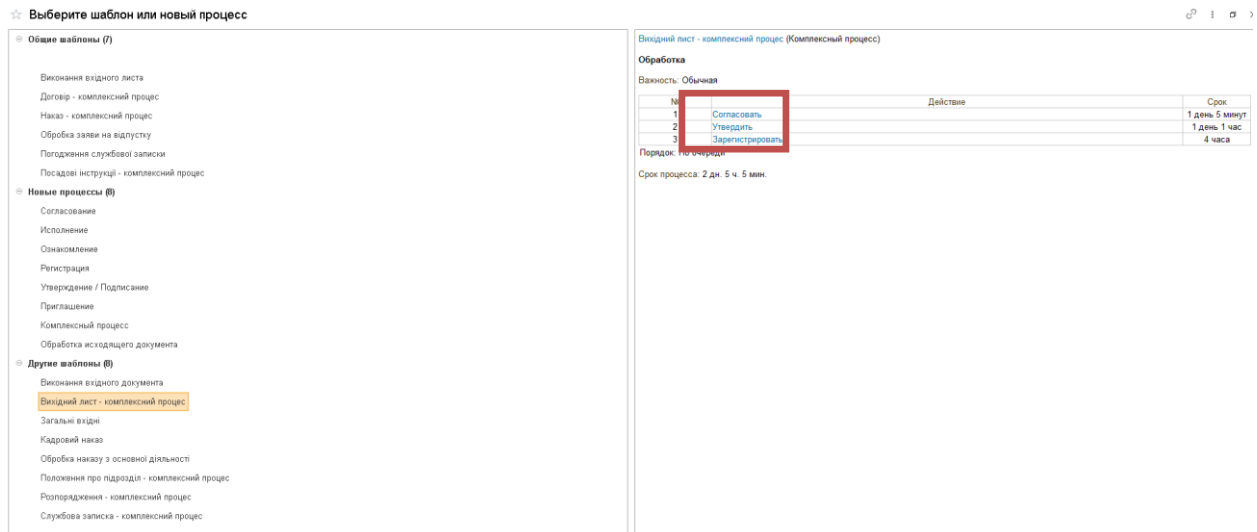


Рис. 3.21. Формування комплексного процесу для вихідного листа

5) Візи погодження обов'язково мають бути як у службових записках, так і у наказах, розпорядженнях, так і у вихідних листах. Погодження може бути додано як вручну, так і автоматично комплексним процесом «Погодження». Ось так виглядають візи погодження у електронній програмі:

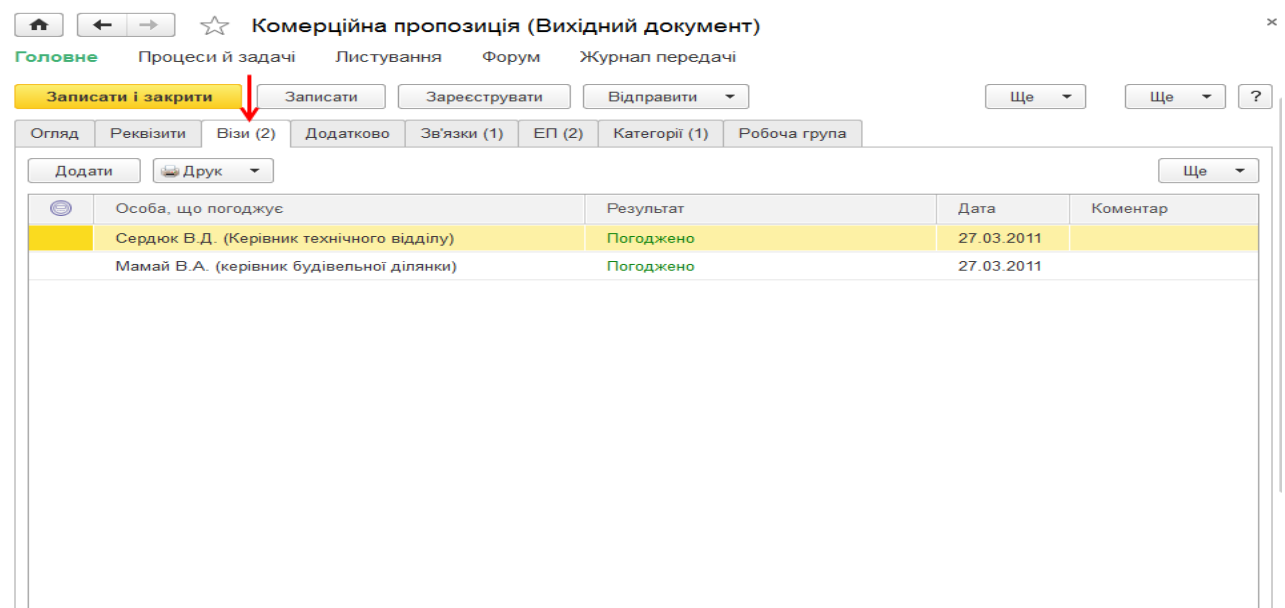


Рис. 3.22. Погодження вихідного листа

Працівник відділу діловодства, отримавши на реєстрацію вихідний лист, перевіряє правильність оформлення, написання листа і натискає кнопку

«Зареєструвати». Якщо вихідний лист потрібно відсилати засобами поштового зв'язку чи передати особисто, то реєстраційний індекс та дата переносяться вручну з програми на паперовий формат листа. А якщо лист відсилається по електронній пошті, то все проставляється автоматично.

Програмою 1С: Документообіг КОРП користується не лише апарат ВАТ «Кіровоградгаз», а і його управління по всій Кіровоградській області. Вони так само створюють, реєструють вхідні і вихідні документи, але в межах своїх управлінь, але, при цьому, взаємодіючи за допомогою програми з головним керівництвом у м. Кропивницький.

Для вдосконалення шляхів оцифрування інформації на підприємстві, можливо здійснити ряд змін у прийнятті працівниками відділу діловодства паперовий заяв від споживачів, які вкидаються у скриньку. Проблема оголошення такого питання і саме намір вдосконалити цю частину роботи полягає у значній затраті часу працівником: щонайменше розібрати почерк заявника, а особливо його прізвище. За наявності значної кількості зразків для написання відповідних заяв, довідкового пункту, споживач може не відразу написати заяву з дотриманням усіх належних правил.

Тому пропонуємо створити хоча б одне робоче місце для відповідного працівника, який буде приймати споживачів, вислуховувати їх питання та формувати за зразками заяви керівникам у відповідній електронній програмі. Для прикладу можна взяти електронний сервіс «Document. Online». З його допомогою працівник зможе створювати шаблони документів, направляти їх іншим користувачам чи здійснювати обмін, повторно користуватися вже готовими шаблонами.

Таким чином, правильні електронні заяви будуть надсилатися на реєстрацію у відділ діловодства набагато швидше, без витрати часу на перевірку. Все зазначене вище не тільки прискорить роботу з документами, а й зменшить кількість скарг від заявників щодо постійного переписування заяв.

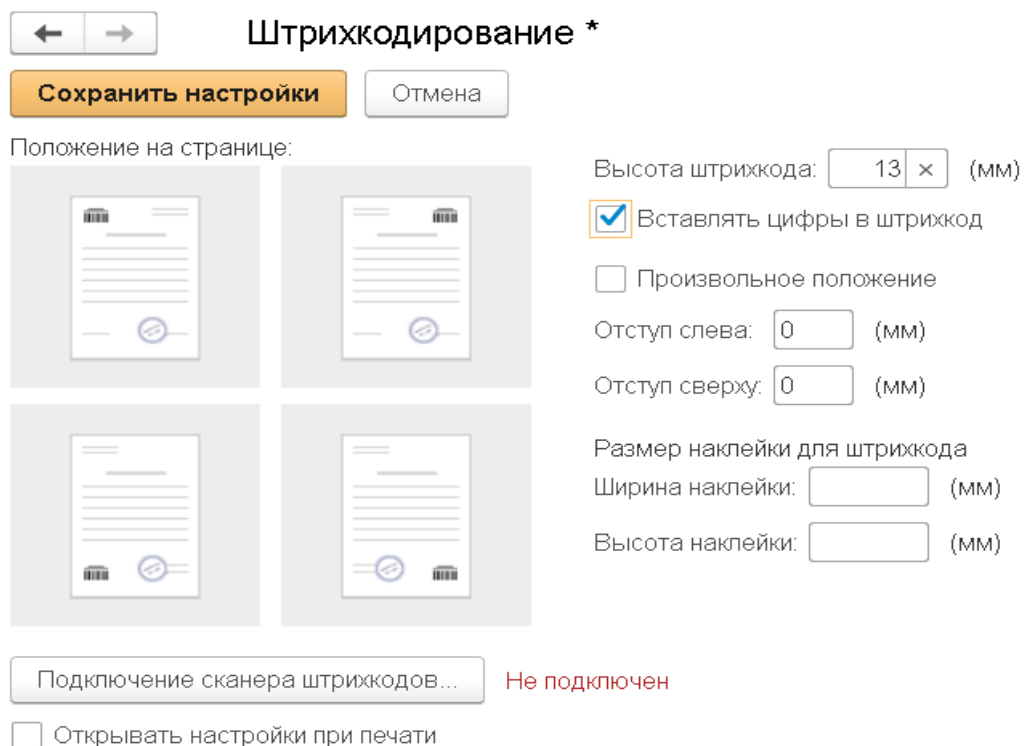
Завдяки умілому налаштуванню електронної програми і грамотному створенню відповідних процесів різних видів документів, працівники підприємства ВАТ «Кіровоградгаз» мають змогу швидко та зручно виконувати

свої обов'язки. Вхідні та вихідні листи можна з легкістю знайти в програмі лише по одній назві адресанта і поглянути всю історію проходження документів, не затрачаючи для цього багато часу.

3.3 Впровадження штрихкодування та електронного підпису для електронних документів ВАТ «Кіровоградгаз».

Штрих-код – це «послідовність чорних та білих смуг, що представляє деяку інформацію у вигляді, зручному для прочитання технічними засобами» [45]. Штрихкодування призначене для спрощення та прискорення пошуку файлів та документів у програмі «1С:Документообіг КОРП».

У електронній програмі при відповідних налаштуваннях штрих-код можна присвоїти будь-якому чи то вихідному листу, чи то службовій записці, чи то наказу. Налаштування штрихкодування здійснюється в самій електронній програмі кожним працівником особисто за допомогою розробленої адміністратором відповідної інструкції і після цього штрих-код буде проставлятися автоматично:



← → Штрихкодирование *

Сохранить настройки Отмена

Положение на странице:

Высота штрихкода: 13 × (мм)

Вставлять цифры в штрихкод

Произвольное положение

Отступ слева: 0 (мм)

Отступ сверху: 0 (мм)

Размер наклейки для штрихкода

Ширина наклейки: (мм)

Высота наклейки: (мм)

Подключение сканера штрихкодов... Не подключен

Открывать настройки при печати

Рис. 3.23. Налаштування штрихкодування для документів

Найчастіше штрихкодування застосовується для наказів, розпоряджень та вихідних листів. Розглянемо детальніше, як встановлюється штрих-код на управлінських документах ВАТ «Кіровоградгаз».

Створення цих видів документів зі штрихкодуванням у програмі «1С:Документообіг КОРП» здійснюється так само, як і без налаштувань штрих-коду, але є декілька відмінностей. При здійсненні дій «Головна сторінка» – «Документи та файли» – «Документ внутрішній» або «Документ вихідний» потрібно обрати «Автозаповнення»:

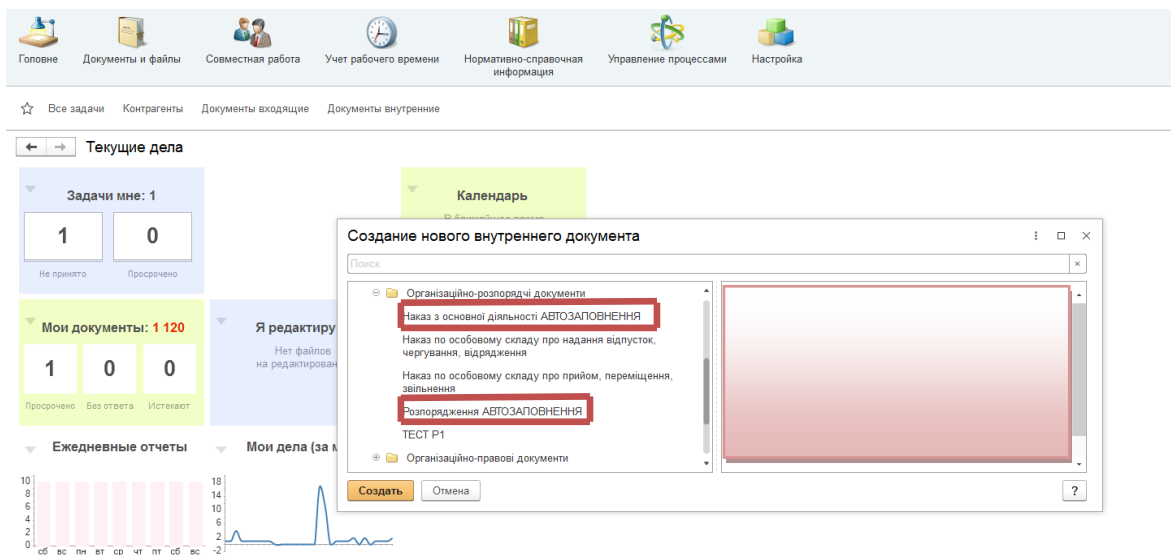


Рис. 3.24. Обирання автозаповнення

Після натискання автозаповнення формуються ось такі картки:

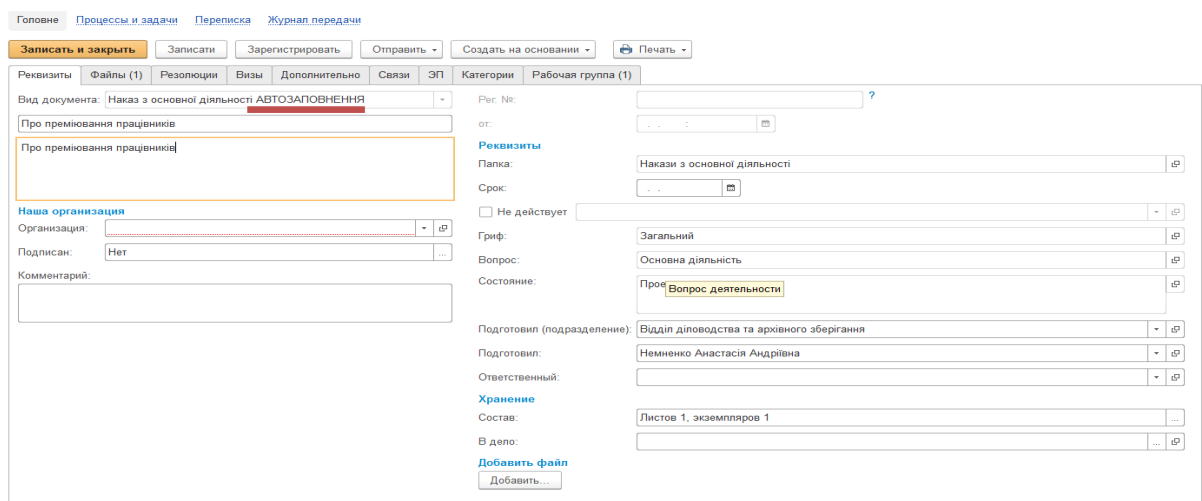


Рис. 3.25. Автозаповнення для наказів

Рис. 3.26. Автозаповнення для розпоряджень

При внесенні всіх відповідних даних в картку створюваного документа, формується Word – документ у програмі із перенесенням у цей файл інформації із уже сформованим штрих-кодом. Можна редагувати створені файли, вставляти повну інформацію, яку не можна внести у картку. Кінцевий результат формування таких документів показано у Додатках И, Р.

Рис. 3.27. Обирання «редагування» для розпорядження

Все зазначене вище дозволяє стверджувати, що штрихкодування як новий вид роботи з документами вирізняється своєю універсальністю і практичністю. Штрих-код може проставлятися не лише на торгових марках, товарах, а й на документах. Підприємство, установа чи організація, маючи можливість штрихкодувати власну документацію, демонструє високий статус і престижність, оскільки штрихкодування має ряд значущих переваг:

- 1) економія часу і зменшення навантаження на працівників установи;
- 2) присвоєння документу унікального коду, що дозволяє швидко і безпомилково знайти його;
- 3) швидка обробка документів;

- 4) створення взаємопов'язаного документообігу, оскільки ланцюжки документів формується автоматично;
- 5) може містити певну інформацію документів: дату створення та реєстраційний номер, короткий опис, дані відправника, отримувача та ін.;
- 6) мінімальна можливість втрати документації;
- 7) швидке налаштування штрих-коду в програмі і автоматичне його формування на документах.

Електронний цифровий підпис також є однією із сучасних способів підтвердження автентичності документів. Завдяки ЕЦП головний керівник може зменшити витрати свого робочого часу і перенаправити його на більш важливі завдання. Звісно, такий електронний підпис, для початку може застосовуватися лише для вихідних листів, які відсилаються юридичним особам, підприємствам, установам, організаціям, у яких є електронна пошта. Фізичним особам вихідні листи, а саме, найчастіше, відповіді на звернення громадян, ЕЦП може бути не доречним і може викликати питання.

Отже, електронний цифровий підпис – це «вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача» [40]. Електронний документ, підписаний ЕЦП має ж таку юридичну силу, що і підписаний документ від руки.

Використання електронного цифрового підпису керівниками підприємства дає їм можливість, в значній мірі, захистити документи і власне своє ім'я від підробок власного підпису. Тому, що підробити, зламати ЕЦП доволі складно і це вимагає великої затрати часу, тому більшість хакерів просто не вважають доцільним і значущим витрачати на це час. Та все ж випадки бувають злому, але їх в порівнянні із вдалими і цілісними електронними підписами, мізерні.

У програмі «1С:Документообіг КОРП» є всі можливості для підписання та формування ЕЦП. Завдяки вірному та поступовому здійсненню налаштувань, електронний підпис, скажімо, можна ставити в одне натискання кнопки миші.

Звісно, таке спрощення доречно лише для головних керівників, аж ніяк не для працівників відділу діловодства. Адже саме вони мають перевіряти не лише правильність написання, оформлення листів, а й те, чи проставлений електронний підпис, чи вказано електронну пошту контрагента, на яку діловоди і мають відправити електронний лист.

Створення та підготовка вихідного листа з електронний підписом головного керівника у програмі документообігу починається традиційно з створенням карки документа, визначенням прізвищ виконавців кожного процесу (погодження, підписання, реєстрація) у комплексному процесі. Єдине, що потрібно прослідкувати та здійснити відповідальним виконавцем вихідного листа, поміж процедур, що вказані вище, це чи вказана помітка на підписання саме ЕЦП і вказати електронну пошту отримувача у відповідному місці картки:

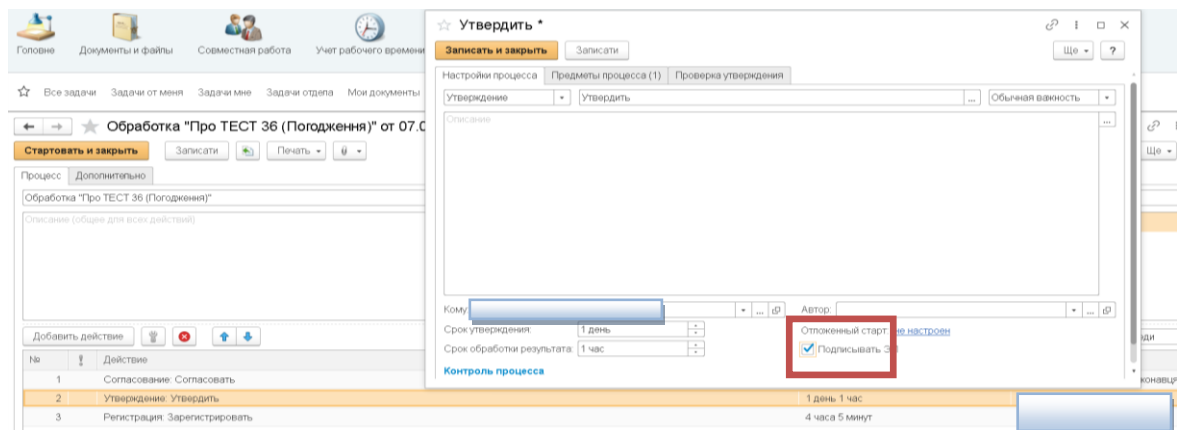


Рис. 3.28. Обирання підписання з ЕЦП

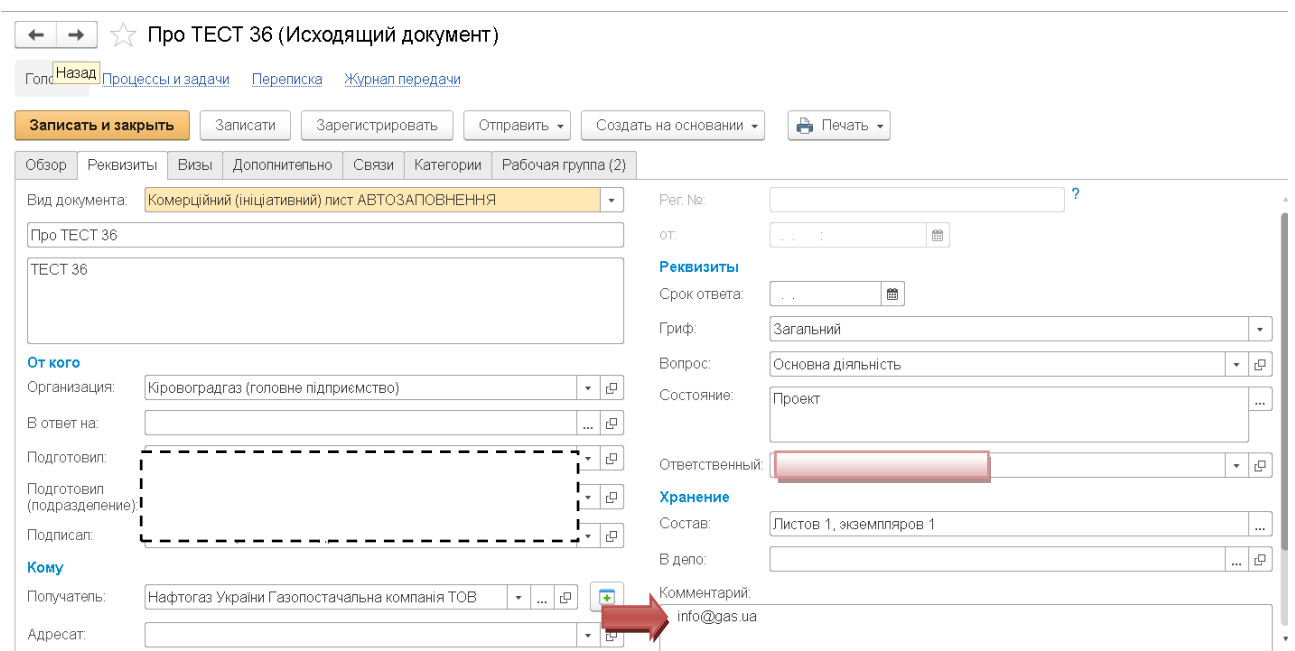



Рис.3.29. Написання у графі «Коментарі» електронної адреси відправки

Наступні дії вже за відповідальним працівником відділу діловодства, на якого покладена реєстрація, формування та відсилання вихідного листа з електронним підписом. Орієнтирами ЕЦП для працівника в програмі є внесення електронної пошти в картку вихідного листа і спеціальний зелений значок , який показує, що вихідний лист вже підписано електронним підписом:

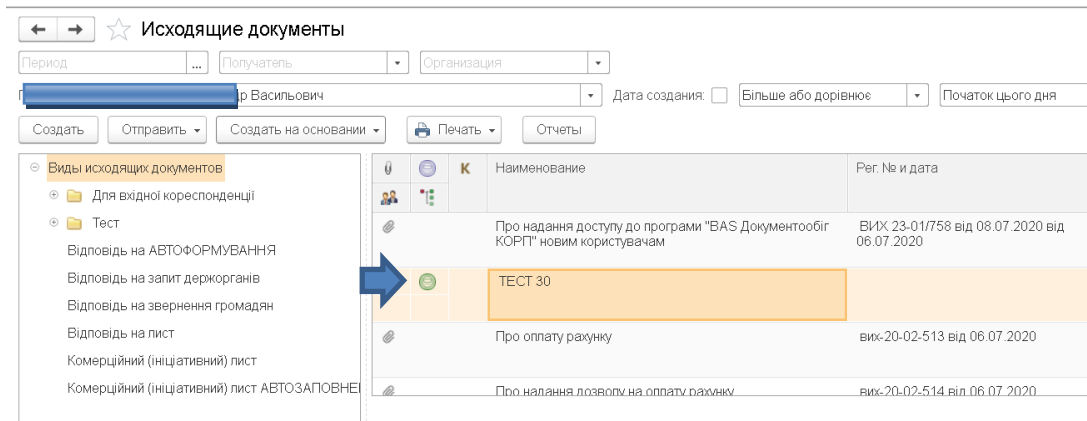


Рис. 3.30. Позначення вихідного листа з ЕЦП

Після виявлення вихідного листа з електронним підписом працівник відділу діловодства формує файли і сам електронний лист для відправки. Для початку потрібно відкрити картку вихідного документу, потім в кладці «Огляд» потрібно натиснути на прикріплений файл і обрати команду «ЕП і шифрування» – «Зберегти разом з ЕП» і натиснути «Обрати»:

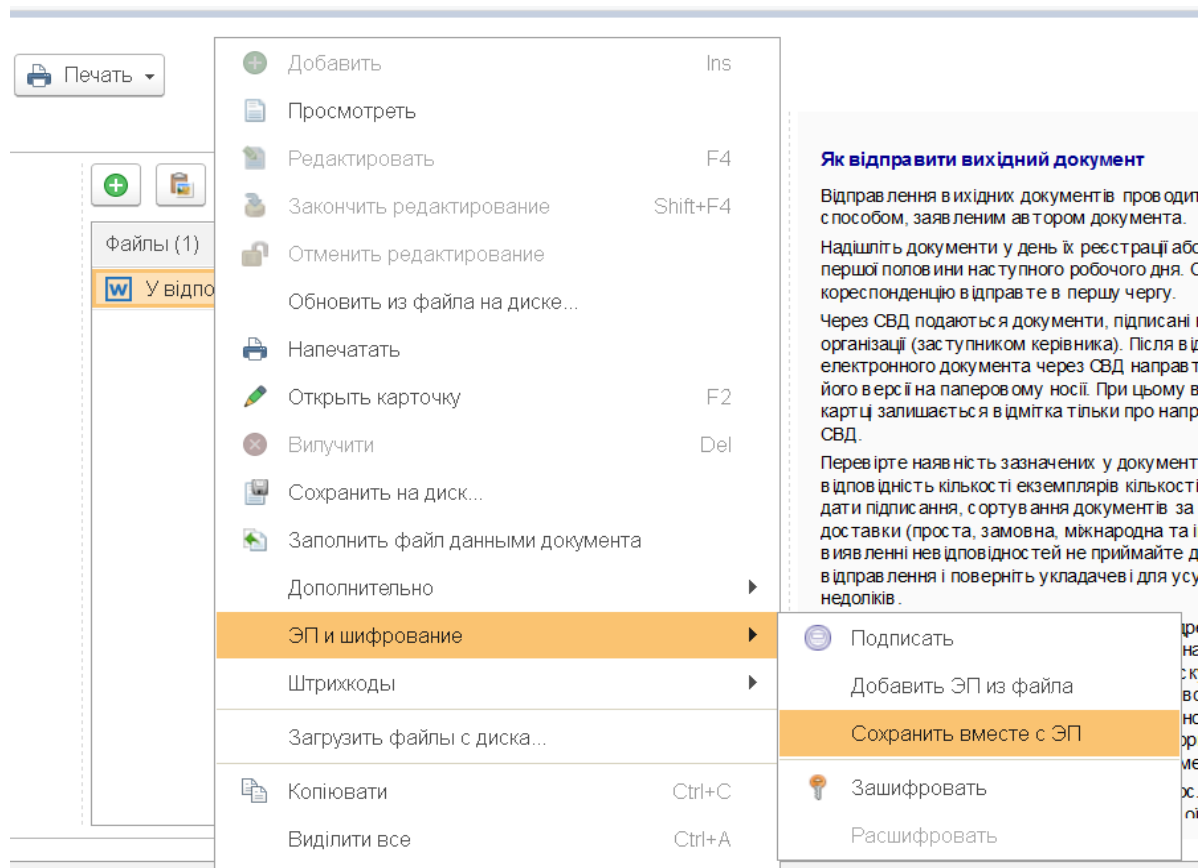


Рис. 3.31. Формування файлів з ЕЦП

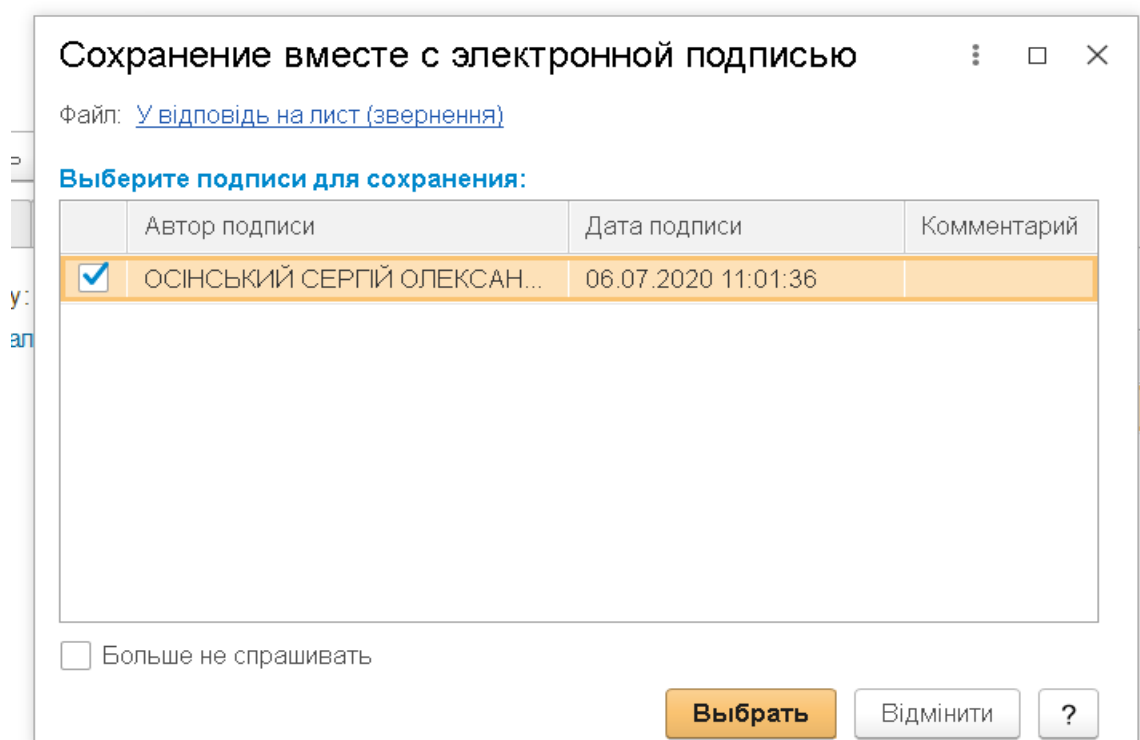


Рис. 3.32. Збереження файлів з ЕЦП

Після цього у відповідну папку зберігаються два файли, які потрібно прикріпляти до вихідного листа з ЕЦП для того, щоб отримувач міг

переконатися, перевірити та отримати підтвердження в ході перевірки автентичності підпису:

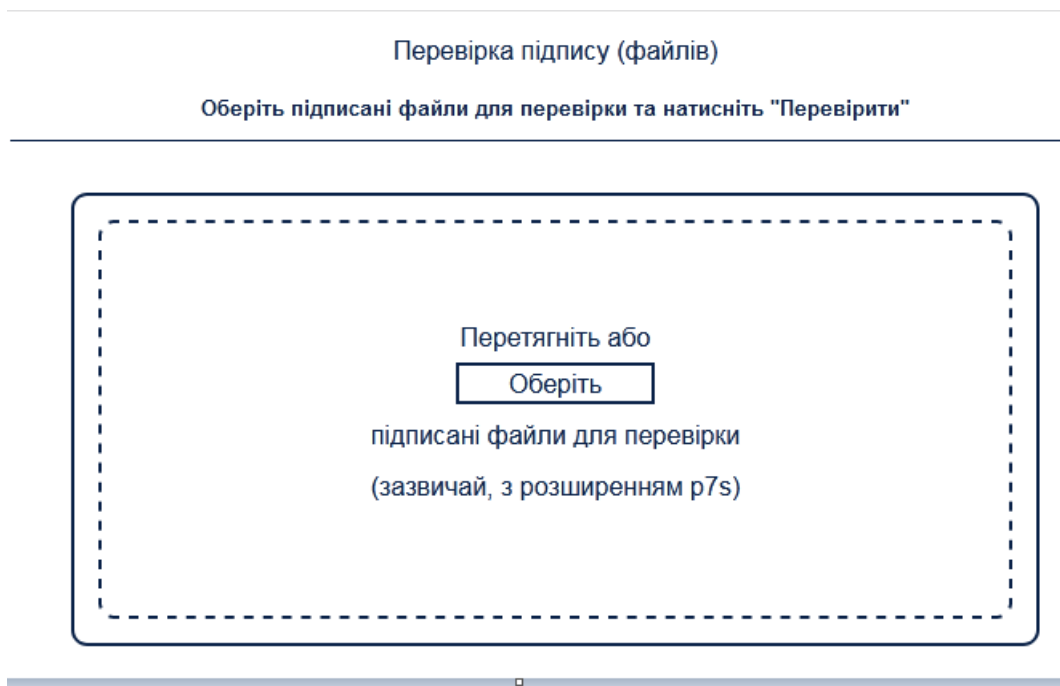


Рис. 3.33. Перевірка документа з ЕЦП

І все ж, на цьому етапі робота діловода не закінчується. Поміж цього працівнику також потрібно зформувати файл вихідного листа у .pdf форматі із ЕЦП. На підприємстві є свій фірмовий бланк, на якому друкуються вихідні листи. І саме такий бланк із реквізитами підприємства працівники інформаційних технологій оцифрують у .doc форматі для використання його в подальшому працівником відділу діловодства для формування ЕЦП.

Для того, щоб у прикріпленому до картки файлі вихідного листа було видно проставлений електронний цифровий підпис, потрібно здійснити такі команди, як «ЕП і шифрування» – «Візуалізація ЕЦП» і натиснути «Надрукувати»:

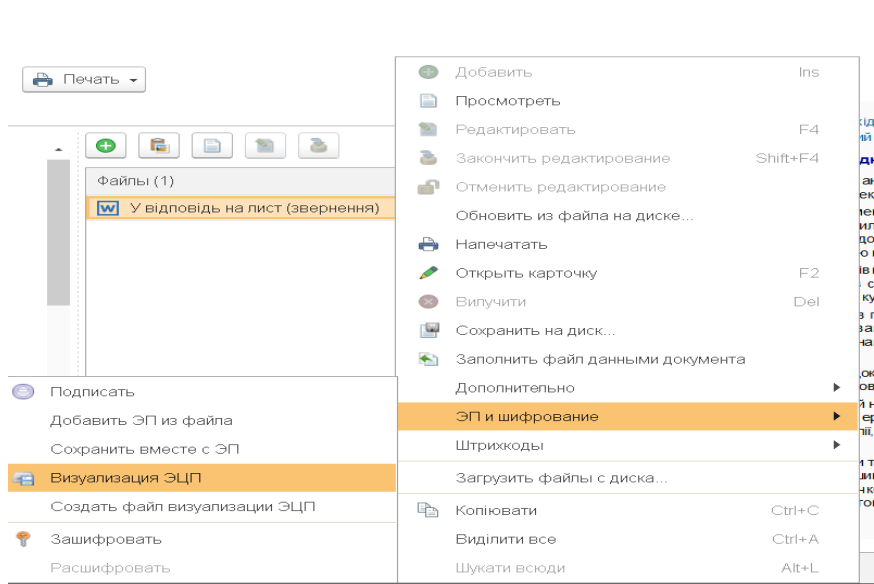


Рис. 3.34. Другий вид формування документа з ЕЦП

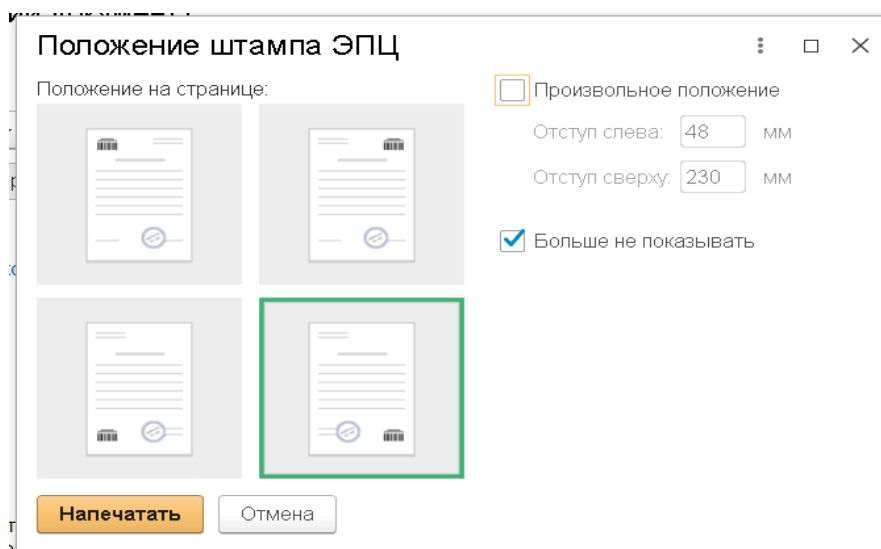


Рис. 3.35. Розміщення штампу ЕЦП на документі

Після здійснених дій з'являється Word – файл зі штампом реквізитів електронного підпису:



Рис. 3.36. Штмп ЕЦП

Потім потрібно скопіювати весь текст вихідного листа разом із ЕЦП і вставити його у фірмовий бланк. У відповідному місці вписати дату та реєстраційний індекс листа і зберегти готовий вихідний лист у .pdf форматі. Такий лист відправляється електронною поштою адресату також із двома файлами для перевірки вірності ЕЦП.

Застосування електронного цифрового підпису має глобальний досвід на основі світової практики. Багато перспективних країн використовують ЕЦП для торгівлі в Інтернеті та, безумовно, для електронного документообігу.

В Україні цифровий підпис застосовуються для підписання електронних документів у системі банківських платежів, для реєстрації податкових накладних та здачі звітності.

З метою порівняти процедуру застосування ЕЦП в нашій державі та закордоном зазначимо, що кожна з країн має свої правила та критерії для контролю й безпеки ЕЦП, а саме:

- у країнах, де цифровий підпис прирівнюється по законодавству з власноручним (Велика Британія, Ірландія, США, Швейцарія, Канада, Португалія) є впровадження та дотримання закону про електронний цифровий підпис. А у деяких країнах доскається домовленість між компаніями про співробітництво в електронній формі. До цієї групи можна віднести і Україну, адже є законодавче підґрунтя підтвердження юридичної сили електронного підпису;
- у Франції, Індії, Чехії, Китаї, Росії та Японії електронний цифровий підпис не має такого широкого статусу, ніж власноручний. Проблемою є відсутність однозначного підґрунтя для підтвердження юридичної сили такого підпису, а також вузьке коло сфер життєдіяльності, де застосовується ЕЦП;
- є ряд країн, як Бразилія, Німеччина, Аргентина, Данія, у яких статус цифрового підпису досить не зрозумілий і залежить від засвідчувальних центрів. Юридичну силу такий підпис має неоднозначну.

На сьогодні, найбільш широко використовуються електронний цифровий підпис саме у Естонії і його може отримати кожен громадянин цієї країни,

маючи лише ID картку, яка вже має електронний підпис власника. Що стосується України, то шляхом вдосконалення та підвищення затребуваності ЕЦП громадянами є спрощення процедури замовлення та отримання.

Підводячи підсумок дослідження електронного цифрового підпису на підприємстві, можна наголосити, що впровадження такого роду цифрового підпису надає керівництву та компанії значне підвищення статусу та престижності. ЕЦП має значні перспективи не лише у роботі підприємств, установ, а й у всіх сферах життєдіяльності. Тому що електронний підпис може існувати без матеріального носія і, таким чином, підтверджувати свою автентичність. Це є головною перевагою впровадження ЕЦП на документах. Безумовно, є ряд і інших його переваг, а саме:

- 1) значна економія часу на підписання документів керівництвом;
- 2) зручна перевірка автентичності електронного цифрового підпису;
- 3) складність підробки чи злому ЕЦП;
- 4) наявність закритого ключа для власника ЕЦП з можливістю підписання електронних документів, та відкритого – для перевірки автентичності, який відомий будь-якому користувачеві;
- 5) містить дані про підписанта документа, реальну дату підписання, а також можлива перевірка реальності документа;
- 6) зменшення витрат на діловодство;
- 7) підвищення конфіденційності.

Отже, електронний цифровий підпис, як і штрихкодування призначені для спрощення та швидкої роботи документообігу. Формування листів з ЕЦП та штрих-кодом є цікавим та трудомістним процесом. Маючи можливість здійснювати таку роботу, залучати до таких дій своїх працівників підприємства та компанії засвідчують свою авторитетність серед інших.

ВИСНОВКИ

Виконане дослідження електронного документообігу на прикладі підприємства ВАТ «Кіровоградгаз» дало змогу зробити такі висновки:

1. Електронний документообіг, реалізований за допомогою новітніх інформаційних технологій, дозволяє забезпечити сучасне підприємство єдиним інформаційним простором, що значно поліпшує документну діяльність в межах установи та її підрозділів. З метою глибшого розкриття теми дослідження проаналізовано значний корпус наукових праць зарубіжних і вітчизняних учених, присвячених як тлумаченню ключових понять («документ», «електронний документ», «електронний документообіг», «штрихкодування», «електронний цифровий підпис»), так і особливостям електронного документообігу на сучасному етапі розвитку суспільства. У цьому ключі варто назвати наукові доробки таких дослідників, як П. Отле, С. Кулешов, В. Бездрабко, М. Комаров, Н. Кушнарєнко, М. Ларін, О. Матвієнко, М. Слободяник та інших, завдяки яким на сьогоднішній день ми маємо значну теоретичну базу для дослідження. Проблему електронного документообігу установи порушували в наукових розвідках Г. Беспяньська, В. Волинець, О. Кукарін, І. Куршатова, М. Ларін, Є. Плешкевич, О. Матвієнко, М. Цивін та інші.

2. Доведено, що ряд загальнонаукових і спеціальних методів, зокрема аналізу, синтезу, порівняння, індукції, дедукції, історизму та інші дозволив комплексно і об'єктивно проаналізувати понятійний апарат, дослідити різні види документів на підприємстві як паперові, так і електронні, проаналізувати новітні форми електронного документообігу та визначити шляхи поліпшення документної діяльності установи.

3. Широко представлена джерельна база дослідження, яку представили нормативно-правові акти; державні стандарти та різні види службових документів підприємства ВАТ «Кіровоградгаз», дала можливість змістовно дослідити паперовий і електронний документообіг аналізованої установи.

4. Аналіз документної діяльності всього апарату відкритого акціонерного товариства по газопостачанню та газифікації «Кіровоградгаз», дозволив стверджувати, що це велике сучасне підприємство, яке поширює своє правління на всю Кіровоградську область, маючи у своїй структурі щонайменше сім управлінь. Головним завданням підприємства є забезпечення населення газопостачанням, виконання монтажних робіт, ремонту газопроводів та встановлення лічильників газу. Органи керівництва – загальні збори акціонерів, правління та наглядова рада, а також кожне управління виконує трудові й цілеспрямовану роботу з організації усіх сфер діяльності Товариства.

5. Досліджено, що прийом, реєстрація та робота із вхідною документацією у ВАТ «Кіровоградгаз» здійснюється на основі Інструкції з діловодства підприємства. Визначено, що документи можуть надходити електронною поштою та засобами поштового зв'язку, зі скриньки і особисто в руки. Вхідний документ, отриманий працівником відділу діловодства вноситься у відповідний реєстр, сканується і віддається на виконання. Також працівниками приділяється значна увага до звернень громадян. Реєструються такі заяви за всіма правилами, відповіді надаються у встановлені терміни. Установлено, що робота з вихідною документацією включає низку послідовних процесів: погодження, підписання, реєстрацію, відповідальність за які покладено на одного із працівників відділу діловодства. Оформлення поштових реєстрів для відправки вихідних листів здійснюється як засобами поштового зв'язку, так і за допомогою електронної пошти.

6. Аналіз управлінської документації довів, що організаційно-розпорядчі та інформаційно-довідкові документи ВАТ «Кіровоградгаз» мають важливе значення для управління підприємством, оскільки ці групи документів з одного боку, забезпечують ефективність діяльності всіх підрозділів зокрема і всієї установи в цілому, а з іншого, – дозволяють чітко визначити, яка ланка управління потребує вдосконалення.

7. Доведено, що з появою електронного документообігу на підприємстві стала помітною значна оптимізація всієї роботи. Проведений ретельний аналіз електронної програми 1С: Документообіг КОРП засвідчив, що завдяки їй

використанню працівники Товариства мають змогу швидко і ефективно створювати та реєструвати вхідні, вихідні та внутрішні документи.

Зазначено, що таке новітнє впровадження вдосконалює роботу всього апарату підприємства, дає змогу оцифровувати паперові документи, а також з легкістю їх знаходити у програмі.

8. Аналізуючи перспективні напрями вдосконалення документообігу ВАТ «Кіровоградгаз», доведено, що впровадження штрихкодування на підприємстві вирізняється своєю унікальністю та новизною, оскільки дає змогу по одному лише штрих-коду швидко знайти в електронній програмі відповідний документ. Визначено ряд переваг штрихкодування документів, головними з яких є швидке налаштування, унікальний код, економія часу та швидка обробка документів.

Використання електронного цифрового підпису на документах вирізняється своєю престижністю. Формування такого цифрового підпису є світовим надбанням і має місце у багатьох країнах світу, зокрема Естонії, США, Канаді. Зазначено, що ЕЦП вирізняється своєю автентичністю і має таку ж юридичну силу, що і власноручний підпис. Досліджено, що цифровий підпис можна легко налаштувати в електронній програмі, що дає змогу захистити ім'я власника такого підпису від підробки чи зламу. Визначено основні переваги електронного цифрового підпису: формування без матеріального носія, підвищення конфіденційності, швидка перевірка на автентичність, зменшення витрати на діловодство.

Дослідивши електронний документообіг на підприємстві ВАТ «Кіровоградгаз», пропонуємо такі заходи щодо його вдосконалення: оцифрування заяв споживачів, які подаються до скриньки, уникнувши значної витрати часу на їх перевірку; впровадити програму «Document. Online» для швидкого формування необхідних документів, створення відповідних шаблонів та відсилання на реєстрацію до відділу діловодства; з метою підвищення кваліфікації працівників відділу діловодства по впровадженню електронного документообігу залучати до відповідних семінарів, курсів, конференцій як на державному, так і на міжнародному рівнях.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Бездрабко В.В. Сучаснедокументознавство в Україні: концепції, перспективирозвитку. Українськийісторичний журнал. 2008. № 6.182 с.URL: http://resource.history.org.ua/publ/journal_2008_6_165 (дата звернення 25.08.2020).
2. БеспянськаГ. В.Діловодство: навч. посібник для дистанційногонавчання.Київ: Університет«Україна», 2007. 469 с.
3. Биць І. Посадовіінструкції: розроблення та оформлення. Праця і зарплата. 2017. № 23 (1035).2017. 6-7 с.
4. Важинський С. Е. Методика та організація наукових досліджень: навч. посіб. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка. 2016. 260 с.
5. Виноградський М.Д., Шканова О.М. Організація праці менеджера: навчальний посібник. К. 2002. 518 с. URL: <http://www.info-library.com.ua/books-book-117.html> (дата зверення 05.06.2020).
6. Волинець В.І. Електронний цифровий підпис: сутність, принципи дії та порядок отримання. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/23292/1/111-112.pdf>. (дата звернення 07.12.2020).
7. Глущик С.В. Сучасні ділові папери: навч. посіб.длявищ. та серед. спец. навч. закл.4-те вид., переробл. і допов. К: Видавництво А.С.К., 2003. 400 с.
8. Горбул О.Д., Галузинська Л.І., Ситнік Т.І., Яременко С.А. Ділова українська мова. К.: Т-во «Знання», КОО, 2008. 222 с. URL: https://pidru4niki.com/1065100938371/dokumentoznavstvo/organizatsiyni_dokumentu (дата зверення 05.06.2020).
9. Державнауніфікована система документації. Основніположення: ДСТУ 3843–99. – [Чиннийвід 2000-07-01]. К.: ДержстандартУкраїни, 2000. 26 с. (НаціональністандартиУкраїни).
- 10.ДСТУ 4163–2003. Державнауніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчоїдокументації. Вимоги до оформлюваннядокументів. [Чиннийвід 2003-09-01]. Вид.офіц. Київ: ДержспоживстандартУкраїни, 2003. 22 с.

11. ДК 010-98. Державний класифікатор управлінської документації. [Чинний від 1999-06-01]. Вид. офіц. Київ: Держстандарт України, 1999. 50 с.
12. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: [Чинний від 01-07-2005]. Вид. офіц. Київ: Держстандарт України, 2005. 35 с.
13. ДСТУ 2392-94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. [Чинний від 1995-01-01]. Вид. офіц. Київ: Держстандарт України, 1994. 54 с.
14. ДСТУ 4423-1 : 2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 1. Основні положення». Чинний із 01.04.2005. К.: Держспоживстандарт України, 2007. 28 с.
15. ДСТУ 2395-2000. Інформація та документація. Обстеження документа, встановлення його предмета та відбір термінів для індексування. Основні вимоги. [Чинний від 27 листопада 2000 р. № 677]. Київ, 2000. 23 с.
16. ДСТУ 2628-94. Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення. Чинний від 1995-01-07. Київ: 1994. 35 с.
17. Єріна А.М. Методологія наукових досліджень: навчальний посібник. К. 2004. 212 с.
18. Загорецька О. Основні етапи проходження вихідного документа. URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/DD_09_2013.pdf (дата звернення 22.08.2020).
19. Зиновьева Н.Б. Документоведение и библиографоведение: терминологические диссонансы. Київський над. ун-т культури і мистецтв; Інститут державного управління і права. К. 2008. Вип. 2. 43-48 с.
20. Калакура Я.С., Головка С.В., Войцехівська І.Н., Павленко С.Ф., Корольов Б.І., Палієнко М.Г. Київ: Либідь. 2002. 488 с.
21. Кислюк К.В. Спеціальне документознавство. Модульний курс. К.: Кондор, 2011. 192 с. URL: https://pidru4niki.com/18471227/dokumentoznavstvo/spetsialne_dokumentoznavstvo (дата звернення 15.07.2020).

22. Комаров М.А. Понятие и определение документа. Документалистика-69 : Материалы 1-го Всесоюз. симпозиума по документалистике. Вильнюс, 1970. 44-45 с.
23. Комова М.В. Документознавство: навчальний посібник. Національний університет «Львівська політехніка», Інститут гуманітарних і соціальних наук. Львів: Тріада плюс, 2007. 296 с.
24. Кукарін О.Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. За заг. ред. Н.В. Грицяк. Київ: НАДУ, 2015. 84 с.
25. Кулешов С.Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи. УДНДІАСД; Держ. акад. керівн. кадрівкультури і мистецтв. К., 2000. 46 с.
26. Куршатова І. В. Електронний документообіг і його особливості. Актуальні проблеми економіки. 2009. № 3. 231–237 с.
27. Кушнарєнко Н.М., Удалова В.К. Наукова обробка документів: Навчальний посібник, Харків, 2006, 334 с. URL: http://www.big-lib.com/book/78_Naukova_obrobka_dokumentiv (дата звернення 19.08.2020).
28. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение: учебник. 4-е изд., испр. К.: О-во «Знання», КОО, 2003. 460 с. URL: http://www.dut.edu.ua/uploads/1_1296_34894660.pdf (дата звернення 09.09.2020).
29. Ларин М.В. Некоторые проблемы эволюции управленческого документа. Вестник архивиста. 1999. № 6. 43 с.
30. Ларин М. В. Управление документацией в организациях. М.: научная книга. 2002. 288 с.
31. Ларьков Н.С. Документоведение: Учебное пособие. Часть 1. АСТ, 2006.
32. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2008. 112 с. URL: <http://kul-lib.narod.ru/bibl.files/Teach/Teachposibnuk.pdf> (дата звернення 07.12.2020).
33. Нестерович В.Ф. Вплив громадськості на прийняття нормативно-правових актів: проблеми конституційної теорії та практики. Луганськ: РВВ ЛДУВС ім. Е.О. Дідоренка, 2014. 736 с.

34. Ожегов С.И. Словарь русского языка. 18-е изд. Стереотипное. М.: Рус.яз., 1986. 113 с.
35. Основи методології та організації наукових досліджень: Навч. посіб. для студентів, курсантів, аспірантів і ад'юнтів. За ред. А. Є. Конверського. К.: Центр учбової літератури. 2010. 352 с. URL: https://biology.univ.kiev.ua/images/stories/Upload/Kafedry/Biofizyky/2014/konversky_osn_metod_ta_org_nayk_dosl.pdf (дата звернення 12.07.2020).
36. Отле П. Библиотека, библиография, документация: Избр. тр. пионера информатики. Пер. с англ. и фр. Р.С. Гиляревского.
37. Офіційний сайт ВАТ «Кіровоградгаз». URL: <https://www.kirgas.com/> (дата звернення 03.11.2020).
38. Палеха Ю.І. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань: навчальний посібник. Вид. 4-те (виправлене і доповнене) К.: Видавництво Ліра-К. 2014. 624 с. URL: https://pidru4niki.com/component/option,com_jdownloads/Itemid,999999/catpid,734/task,view.annotation/ (дата звернення 04.06.2020).
39. Палеха Ю.І., Леміш Н.О. Загальне документознавство. Навч. посібник: 2-ге вид. доп. і перероб. К.: Ліра-К. 2009. 434 с. URL: https://pidru4niki.com/1674020851339/dokumentoznavstvo/zagalne_dokumentoznavstvo (дата звернення 14.06.2020).
40. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 07.11.2018 р. № 852-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15#Text> (дата звернення 15.06.2020).
41. Про електронні документи: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV у редакції від 07.11.2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення 13.07.2020).
42. Про затвердження завдань Національної програми інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 31.08.1998 р. № 1352 у редакції від 21.11.2019 № 1352-98-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1352-98-%D0%BF#Text> (дата звернення 02.10.2020).

43. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР у редакції від 01.01.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/ed20200101#Text> (дата звернення 15.08.2020).
44. Про поштовий зв'язок: Закон України від 04.10.2001 р. № 2759-III у редакції від 16.10.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2759-14#Text> (дата звернення 27.09.2020).
45. Про що нам говорять штрих – коди? URL: <https://consumerhm.gov.ua/544-pro-shcho-nam-govoryat-shtrikh-kodi> (дата звернення 20.09.2020).
46. Салтевський М.В. Криміналістика. Підручник: У 2-х ч. Ч.1. Х.: Консум, Основа, 1999. 307 с.
47. Скібіцька Л.І. Організація праці менеджера. Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2010. 360 с. URL: https://pidru4niki.com/15281113/menedzhment/organizatsiya_pratsi_menedzhera (дата звернення 15.07.2020).
48. Слободяник М.С. Структура сучасного документознавства. Вісник Кн.палати. 2004. №3. 22 с.
49. Словник української мови: в 11 томах. Том 1. 1970. 21 с.
50. Столяров Ю.Н. Сущность информации. Междунар. акад. информатизации. Отд-е «Библиотековедение». М., 2000. 107 с.
51. Телешкіна О.О., Лисенко Н.О., Кушнір О.О., Литвиненко О.О., Піддубна Н.В. Ділове спілкування: усна і писемна форми : навч. посіб. Х. : Смуґаста типографія, 2015. 384 с. URL: https://pidru4niki.com/84441/dokumentoznavstvo/dilove_spilkuvannya_usna_i_pisemna_formi (дата звернення 14.07.2020)
52. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну: Постанова Кабінету Міністрів України від 25.02.2020 р. № 55-2018-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/ed20200304#Text> (дата звернення 20.05.2020).

53. Тихонов В.И. Архивное хранение электронных документов: проблемы и решения. Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2006. т.№ 2.16-29 с.
54. Ткачев А.В. Правовой статус компьютерных документов: основные характеристики. М.: Городец-издат, 2000. 95 с.
55. Цимбалюк О. В. Документальне забезпечення управління. *Університетські наукові записки*. 2006. № 1 (17). С. 215-221.
56. Швецова-Водка Г. М. Документознавство: *навч. посіб.* К.: Знання, 2007. 398 с.
57. Швецова-Водка Г.Н. Общая теория документа и книги: учеб.посobie.К:Знання. 2009. 487 с. URL: <https://studfile.net/preview/5608091/page:4/> (дата звернення 02.08.2020).
58. Шейко В. Електронне діловодство в Україні: проблеми та завдання впровадження. Вісн. Книжк. палати. 1999. № 1. 17-19 с.
59. Шувалова Н.Н. Основыделопроизводства: учебник и практикум для среднегопрофессиональногообразования. Москва. ИздательствоЮрайт. 2020. 428 с. URL: <https://urait.ru/viewer/osnovy-deloproizvodstva-450804#page/2> (дата звернення 07.06.2020).
60. Якименко А. В. Основы документообігу та документознавства: *навчально-метод. видання*. К. 2003. 192 с.

ДОДАТКИ

Додаток А – зразок оформлення пояснювальної записки.

Додаток Б – зразок оформлення доповідної записки.

Додаток В – зразок оформлення службової записки.

Додаток Г – зразок оформлення скарги.

Додаток Д – вивчення поняття «документ» в чинних законодавчих і нормативних актах України.

Додаток Е – робоче вікно поштової програми «Форма 103».

Додаток Ж – формування списку відправок у поштовій програмі «Форма 103».

Додаток З – журнал реєстрації службових записок.

Додаток И – кінцевий результат сформованого розпорядження зі штрихкодуюванням.

Додаток К – реєстраційно – контрольна картка звернення від Кіровоградського обласного контактного центру.

Додаток Л - реєстраційно – контрольна картка виконаного звернення.

Додаток М – посадова інструкція фахівця відділу діловодства та архівного зберігання.

Додаток Н – зразок повідомлення для вручення листа рекомендованого з повідомленням.

Додаток П – зразок формування опису вкладення для цінних листів.

Додаток Р – зразок оформлення наказу зі штрихкодуюванням.