

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства та
інформаційно-аналітичної діяльності

На правах рукопису

АДАМЧУК ЮЛІЯ ВІКТОРІВНА

**ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ ЯК СКЛАДОВА СИСТЕМИ
УПРАВЛІННЯ СУЧАСНИМ ОРГАНОМ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ**

(НА ПРИКЛАДІ ЛУЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)

Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр»
за освітньо-професійною програмою «Документаційне забезпечення
управління та інформаційно-аналітична діяльність»
Спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»

Науковий керівник:
кандидат історичних наук, доцент
Надольська В. В.

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № _____

засідання кафедри музеєзнавства,
пам'яткознавства та інформаційно-
аналітичної діяльності

від _____ 2024 р.

Завідувачка кафедри проф. Гаврилюк С. В. _____

АНОТАЦІЯ

Адамчук Ю. В. Електронний документообіг як складова системи управління сучасним органом місцевого самоврядування (на прикладі Луцької міської ради). Кваліфікаційна робота на правах рукопису на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр». Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.

У кваліфікаційній роботі досліджено впровадження та функціонування електронного документообігу як складової системи управління сучасним органом місцевого самоврядування на прикладі Луцької міської ради. Основною метою роботи є аналіз процесів електронного документообігу та визначення його впливу на ефективність управлінської діяльності. Визначено, що перехід до цифрових систем є фундаментом сучасної адміністративної ефективності. Електронний документообіг сприяє результативності управління інформацією органів місцевого самоврядування, оптимізує процеси та взаємодію із громадянами. Впровадження систем електронного документообігу – це не просто технологічна модернізація, а трансформаційний зсув, що відповідає ширшим тенденціям діджиталізації управління в усьому світі.

Дослідження показало, що нормативно-правова база в Україні, яка регулює організацію процесів електронного документообігу, достатньо розвинена, але потребує вдосконалення з урахуванням сучасних технологічних вимог. Це особливо актуально для Луцької міської ради, яка як й інші органи місцевого самоврядування, стикається з викликами, пов'язаними із впровадженням нових систем. АСКОД, система електронного документообігу, охарактеризована як ефективний інструмент автоматизації ділових процесів. Впровадження цієї системи у Луцькій міській раді сприяло зменшенню часу на обробку документів, підвищенню прозорості та покращенню контролю за виконанням документів. Аналіз показав, що електронний документообіг значно підвищив оперативність та ефективність управлінських процесів завдяки автоматизації створення, погодження,

затвердження, розповсюдження та архівування документів.

Особливу увагу приділено організації контролю та захисту за виконанням документів. Виявлено, що електронний документообіг сприяє підвищенню рівня безпеки та конфіденційності документів завдяки використанню цифрових підписів, шифрування та контролю доступу. Проаналізовано практичні підходи до систематизації документів та їх зберігання. Виявлено необхідність стандартизації критеріїв для класифікації та індексації документів, що сприяє швидкому пошуку та високому рівню захисту інформації.

На основі отриманих результатів було запропоновано рекомендації для вдосконалення системи електронного документообігу у Луцькій міській раді. Серед них – інтеграція новітніх технологій, таких як штучний інтелект та хмарні сервіси, підвищення обізнаності та кваліфікації персоналу, вдосконалення системи контролю та захисту документів. У кваліфікаційній роботі зроблено висновок про те, що запровадження електронного документообігу у Луцькій міській раді призвело до значного покращення внутрішніх управлінських процесів, підвищення прозорості та ефективності діяльності органу місцевого самоврядування. Проведене дослідження є складовою вивчення розвитку електронного урядування в Україні та може бути використане для подальших наукових розвідок і практичного застосування і інших органах місцевого самоврядування.

Ключові слова: електронний документообіг, місцеве самоврядування, система управління, автоматизація, інформаційні технології, АСКОД, Луцька міська рада.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ.....	10
1.1. Нормативна база.....	10
1.2. АСКОД як система автоматизації діловодних процесів.....	15
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНА РЕАЛІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ.....	26
2.1. Створення та обробка документів.....	26
2.2. Організація контролю та захисту за виконанням документів.....	34
2.3. Систематизація документів та їх зберігання.....	45
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
ДОДАТКИ.....	64

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сфері місцевого самоврядування перехід до цифрових систем став наріжним каменем сучасної адміністративної ефективності. Електронний документообіг (далі – ЕДО) являє собою значну еволюцію в тому, як органи місцевого самоврядування управляють інформацією, оптимізують процеси та взаємодіють з громадянами. Впровадження систем електронного документообігу – це більше, ніж просто технологічна модернізація; це трансформаційний зсув, який відповідає ширшим тенденціям діджиталізації управління в усьому світі. Замінюючи традиційні паперові методи сучасними цифровими процесами, органи місцевого самоврядування можуть підвищити свою операційну спроможність, зменшити витрати та покращити час реагування на потреби громадськості.

Актуальність дослідження електронного документообігу як складової системи управління сучасним органом місцевого самоврядування значно зростає у контексті глобалізації, цифровізації суспільних процесів та посилення потреби в ефективному управлінні. Сучасні технологічні зміни вимагають від державних інституцій адаптації до нових умов господарювання та управління, що безпосередньо впливає на локальні системи управління, такі як міські ради. Зокрема, для Луцької міської ради, як і для інших органів місцевого самоврядування, актуалізація електронного документообігу є ключовим фактором підвищення прозорості, оперативності та забезпечення кращого сервісу для мешканців міста. Інтеграція сучасних систем автоматизації ділових процесів може суттєво знизити час на обробку запитів громадян, підвищити якість архівації документів і забезпечити ефективніший контроль за їх виконанням.

Дослідження цього питання є важливим також з точки зору розвитку електронного урядування, що є однією з пріоритетних задач сучасної державної політики в Україні. Зокрема, аналіз практичного досвіду Луцької міської ради дозволить виявити основні виклики та перспективи у цій сфері, а

також розробити рекомендації щодо оптимізації процесів управління та впровадження ефективних інструментів цифровізації.

Метою дослідження є аналіз процесів електронного документообігу в системі управління сучасним органом місцевого самоврядування, зокрема у Луцькій міській раді.

Мета бакалаврської роботи конкретизується у наступних **завданнях**:

- проаналізувати вітчизняну нормативно-правову базу, що регулює організацію процесів електронного документообігу в органах місцевого самоврядування;
- охарактеризувати систему електронного документообігу АСКОД, як інструмент оптимізації роботи з документами в органах місцевого самоврядування;
- розкрити практичну організацію процесів створення та обробки документів;
- з’ясувати організацію контролю та захисту за виконанням документів;
- проаналізувати практичні підходи до систематизації документів та їх зберігання;
- запропонувати рекомендації для вдосконалення системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування, Луцькій міській раді зокрема, врахувавши кращі практики та новітні технологічні рішення.

Об’єктом дослідження є процеси управління в системі місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є механізми, методи та процедури, які використовуються для реалізації електронного документообігу в межах управлінської системи органів місцевого самоврядування, Луцької міської ради зокрема.

Стан наукової розробки проблеми. Для розкриття процесів впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування України вивчалися публікації вітчизняних вчених. Їхній аналіз свідчить, що переважна більшість публікацій розкриває лише окремі

аспекти цієї проблеми, зокрема технічні особливості, організаційні питання, нормативно-правове забезпечення та економічну ефективність. Фактичний матеріал розпорошений у значному масиві опублікованих робіт, що ускладнює отримання цілісного уявлення про стан і перспективи впровадження електронного документообігу. Багато публікацій також фокусуються на технологічних аспектах, таких як програмне забезпечення та кібербезпека, що є важливими складовими, але не враховують комплексність управлінських процесів.

У праці «Особливості систем електронного документообігу у державних органах України» С. Радченко зазначає, що впровадження електронного документообігу у державних органах України є важливим кроком на шляху до підвищення ефективності та прозорості роботи державних установ. Автор підкреслює, що такі системи сприяють зменшенню бюрократичних процедур, скороченню часу на обробку документів і покращенню доступу до інформації. Наголошується на важливості належного технічного забезпечення та навчання персоналу для успішної інтеграції цих систем у повсякденну діяльність державних органів [29, с. 45].

О. Орлов та В. Поліщук досліджували проблеми, з якими стикаються державні органи України при впровадженні систем електронного документообігу (СЕД). Автори зазначають, що впровадження та експлуатація ЕДО потребує значних фінансових ресурсів. Не всі державні органи мають достатньо коштів для того, щоб придбати програмне забезпечення, обладнання та кваліфікованих фахівців. Не всі державні органи мають необхідну комп'ютерну техніку та програмне забезпечення для роботи з ЕДО. В Україні немає єдиних стандартів для ЕДО, що ускладнює їх взаємодію. Деякі положення законодавства про електронний документообіг потребують удосконалення. Це стосується, зокрема, правил зберігання електронних документів та електронної взаємодії з громадянами [18, с. 14].

Українські дослідники у своїх публікаціях розглядають питання впровадження та вдосконалення електронного документообігу в державних

установах (Л. О. Маланчук, Ю. В. Жакун [17]), розвитку електронного документообігу в умовах інформаційного суспільства (І. Березанська, П. Дрок, Л. Шимченко [5]), а також конституційно-правових аспектів електронного урядування (О. З. Романчук, Ю. М. Бисага, В. В. Берч, Г. Ю. Нечипорук, В. І. Чечерський [32]). Дослідження Д. В. Дубова також висвітлюють основи та практичні аспекти впровадження електронних послуг в державних установах [8].

Аналіз названих та інших робіт засвідчує, що в них розглянуті окремі аспекти використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів місцевого самоврядування, введені в науковий обіг цінні факти, однак вони комплексно не розглядають означеної проблеми.

Джерельна база дослідження. Важливим джерелом дослідження систем електронного документообігу у державних органах України стали нормативно-правові акти: закони України, постанови, розпорядження та рішення Кабінету Міністрів України, які регулюють діяльність органів місцевого самоврядування, розвиток інформаційного суспільства в Україні. У першу чергу це Закони України «Про електронний цифровий підпис» [23], «Про електронні документи та електронний документообіг» [19], «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» [24], «Про Національну програму інформатизації» [26], «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [20], «Про затвердження Порядку обміну електронними документами з контролюючими органами» [21], «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» [22] та інші.

Важливим джерелом стала також офіційний веб-сайт Луцької міської ради.

Методи дослідження. У ході написання кваліфікаційної роботи були використані як теоретичні, так й емпіричні дослідницькі методи: порівняльний – визначення переваг електронного документообігу над паперовим; аналіз – дослідження використання системи автоматизації

діловодних процесів в органах місцевого самоврядування; синтез – характеристика змін у справочинстві після комп'ютеризації; узагальнення – підведення підсумків дослідження та обґрунтування пропозицій.

Комплексне застосування універсальних принципів об'єктивності і системності та спеціальних методів наукового пізнання дало змогу осмислити об'єкт дослідження, проаналізувати практичні аспекти проблеми використання електронного документообігу в органах місцевого самоврядування України, Луцькій міській раді зокрема, як важливої складової системи управління.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що у кваліфікаційній роботі комплексно проаналізовано використання електронного документообігу у діяльності органів місцевого самоврядування України, Луцькій міській раді зокрема, як складової системи управління. У ній охарактеризовано тенденції розвитку документаційного забезпечення управління органів місцевого самоврядування, розкрито зростання ефективності діловодства в органах місцевого самоврядування з огляду на вплив процесів інформатизації.

Практичне значення одержаних результатів. Результати дослідження можуть застосовуватися у навчальному процесі закладів вищої освіти, що готують фахівців з бібліотекознавства, документознавства та інформаційної діяльності. Вони також можуть слугувати основою для подальших досліджень за даною темою.

Положення та висновки наукового дослідження можуть бути використані працівниками діловодних структурних підрозділів органів влади для вдосконалення документаційного забезпечення управління.

Апробація результатів дослідження. Окремі результати дослідження були оприлюднені на III Всеукраїнській науково-практичній конференції студентів та аспірантів «Україна у світовому просторі: минуле і сучасність» (м. Луцьк, 22 травня 2024 р.).

РОЗДІЛ 1

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

1.1. Нормативна база

Електронний документообіг є фундаментальною складовою сучасного адміністративного управління як в державному, так і в приватному секторі. Названа технологія дозволяє значно підвищити швидкість обробки документації, забезпечити вищий рівень захисту інформації та знизити витрати на папір та фізичне зберігання документів. У контексті глобалізації та постійного розвитку цифрових технологій упровадження ефективних систем електронного документообігу стає критично важливим для підтримки конкурентоспроможності й оперативності організацій [26].

Для розуміння організації електронного документообігу насамперед необхідно визначити ключові терміни та концепції. Електронний документообіг, зазвичай, означає систематизований процес створення, зберігання, передачі та управління документами в електронному форматі. Цей процес включає використання комп'ютерних технологій та спеціалізованого програмного забезпечення для автоматизації багатьох складових документообігу, що традиційно виконувалися вручну [29, с. 48]. Щодо класифікації електронних документів, вони можуть бути поділені на кілька типів залежно від їх призначення та функцій в організації. До основних категорій належать внутрішні документи, які обертаються виключно в межах організації, та зовнішні документи, які використовуються для комунікацій з іншими організаціями або індивідуальними користувачами. Також існує поділ на документи, що мають юридичне значення, такі як договори або офіційні листи, та інформаційні документи, такі як звіти або презентації [18].

Переваги електронного документообігу багатогранні і включають підвищення ефективності робочих процесів, зниження витрат на друкування та зберігання документів, а також можливість швидкого доступу до

необхідних даних з будь-якої точки світу. Впровадження електронного документообігу також сприяє покращенню управління документацією завдяки використанню інструментів для моніторингу та аналізу документообігу, що може значно підвищити прозорість внутрішніх процесів [17, с. 75]. Проте, на шляху інтеграції та ефективного використання електронного документообігу стоять і значні виклики. До них належать питання безпеки інформації, необхідність відповідності законодавчим вимогам щодо обробки та зберігання документів, а також потреба в навчанні персоналу. Забезпечення безпеки електронних документів є особливо актуальним, враховуючи зростаючі загрози кібератак та витоку даних [5, с. 39].

У сфері електронного документообігу Україна має досить розвинену законодавчу базу, яка регулює використання, обмін та зберігання електронних документів, а також забезпечення їх правового статусу. Ключовими нормативними документами, що формують правове поле цієї сфери, є низка законів та нормативних актів.

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», прийнятий 22 травня 2003 р. (№ 851-IV), став основоположним для регуляції використання електронних документів у правовому полі України. Цей закон не тільки визначає електронний документ як такий, що містить інформацію в електронній формі, але й встановлює, що такі документи можуть використовуватись для здійснення правових актів, тим самим прирівнюючи їх до традиційних паперових документів. Закон розкриває критерії та умови, за яких електронний документ вважається дійсним, зокрема, вимоги до електронного підпису, що забезпечує його юридичну значимість. Важливим аспектом є також врегулювання обігу цих документів між різними суб'єктами, як у приватному, так і у публічному секторах, що дозволяє забезпечити їхню інтеграцію в щоденні операції [19].

Закон «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 5 жовтня 2017 р. (№ 2155-VIII) є ще одним значущим кроком у створенні надійної системи електронного документообігу в Україні. Цей закон

спрямований на регулювання процесів, пов'язаних з ідентифікацією осіб у цифровому просторі, а також забезпеченням надійності електронних послуг. Він визначає правила створення, верифікації та використання електронних ідентифікаторів, які є ключовими для здійснення електронних транзакцій та взаємодій між учасниками електронного обігу. Завдяки цьому закону, електронні довірчі послуги, такі як електронні підписи, печатки та часові мітки, отримали правове підґрунтя, що дозволяє їм функціонувати як повноцінні інструменти у правових та комерційних відносинах [20].

Закон України «Про електронний цифровий підпис», ухвалений парламентом 22 травня 2003 р., є основоположним нормативним актом, що надає юридичну силу електронним документам за певних умов. Згідно з цим законом, електронний документ визнається юридично дійсним за наявності електронного цифрового підпису, який прирівнюється до власноручного підпису за умови дотримання всіх вимог закону. Для надання юридичної сили електронному документу, він має містити необхідні реквізити, які гарантують його автентичність та цілісність. У певних випадках, наявність паперового аналогу також є необхідною умовою для визнання юридичної сили електронного документа [23].

Одним із ключових нормативних актів у сфері захисту інформації є закон «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», що був прийнятий 5 липня 1994 р. Цей закон регулює питання забезпечення безпеки та конфіденційності інформації в електронних системах, включаючи системи електронного документообігу, в Україні. Він був ухвалений з метою забезпечення захисту інформації в інформаційних системах від несанкціонованого доступу, втрати, знищення чи порушення конфіденційності [24].

Важливим кроком у напрямку забезпечення безпеки і конфіденційності інформації в сучасних інформаційних системах є Постанова «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах»,

прийнята Кабінетом Міністрів України 29 березня 2006 р. Вона встановлює основні норми та вимоги до захисту інформації в різних типах інформаційних систем, зокрема в електронних комунікаційних і інформаційно-комунікаційних системах [25].

Норми ЕДО визначає й наказ Мінфіну України від 6 червня 2017 р. (№ 557) «Про затвердження Порядку обміну електронними документами з контролюючими органами». Названий документ встановлює процедури, які дозволяють підприємствам та організаціям виконувати свої податкові та інші обов'язки через електронні канали. Він забезпечує стандартизацію обміну документами між організаціями та державою, що сприяє зниженню бюрократичного тягарю і підвищенню прозорості державного управління [21].

Наказ Міністерства юстиції України від 11 листопада 2014 р. (№ 1886/5) «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» врегульовує важливі питання роботи з електронними документами від моменту їх створення до архівації. Цей порядок встановлює чіткі критерії для підготовки, обробки, зберігання та передачі електронних документів на архівне зберігання, забезпечуючи їхню цілісність та доступність для майбутніх поколінь [22].

Для організації діловодства у Луцькій міській раді базовою є Інструкція з діловодства. Згідно з документом, основною формою ведення діловодства є електронна, що відповідає сучасним вимогам до управління місцевими органами самоврядування. Інструкція встановлює порядок проходження електронних документів від моменту їх створення до передачі в архів, включаючи їх обов'язкову реєстрацію та облік у системі електронного документообігу. Використання електронних підписів, печаток та позначок часу надає цим документам юридичної сили. Організація електронного документообігу покладається на загальний відділ міської ради, який розробляє єдиний порядок роботи з документами, здійснює їх реєстрацію та контроль за дотриманням встановлених правил. Технічне супроводження

системи та збереження документів забезпечує управління інформаційно-комунікаційних технологій. Інструкція також передбачає використання системи електронного документообігу для моніторингу стану виконання управлінських рішень, що дозволяє в реальному часі відстежувати проходження документів, контролювати строки виконання завдань і вчасно реагувати на будь-які відхилення від встановленого порядку. Інструкція містить чіткі правила щодо створення, обробки та зберігання електронних документів, забезпечуючи ефективну організацію діловодства в Луцькій міській раді [11].

Кожен з зазначених нормативних актів відіграє важливу роль у функціонуванні надійної, ефективною та безпечною системи електронного документообігу в Україні, що сприяє модернізації державного управління, зниженню корупції та підвищенню довіри до електронних відносин [40].

Впровадження у вітчизняну практику міжнародних стандартів регулювання електронного документообігу (Директива ЄС про електронні підписи – EU Directive on Electronic Signatures; Модельний закон UNCITRAL про електронні підписи – UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures та ін. [38; 39].) забезпечує технічну та процедурну сумісність національних систем України з системами інших країн, що є особливо важливим у контексті глобалізації економічних відносин та розвитку цифрових технологій [41–44].

Впровадження електронного документообігу в Україні, як і в багатьох інших країнах, супроводжується рядом проблем та викликів, що мають юридичний характер. Вони можуть ускладнювати процес інтеграції нових технологій у традиційні системи управління документацією та комунікації. Юридичні аспекти включають в себе відповідність міжнародним нормам і стандартам, а також потребу адаптації національного законодавства до сучасних вимог електронного документообігу [32]. Наприклад, питання правової значущості електронних документів та електронних підписів все ще залишається актуальним, оскільки потребує точного визначення та уніфікації в законодавчій базі. Документ, створений електронно, повинен мати таку ж

юридичну силу, як і паперовий документ, що вимагає змін у цивільному та комерційному кодексах багатьох країн [8, с. 46]. Забезпечення юридичної визначеності щодо електронних документів, включно з питаннями їх визнання та використання у судових процесах, також має бути частиною політики вдосконалення. Це сприятиме ширшому прийняттю електронних документів як повноправного засобу ділового та юридичного спілкування [35, с. 147]. Вирішення цих проблем та викликів вимагає комплексного підходу, що включає законодавчі та системні зміни в установах та організаціях. Оптимальне рішення забезпечить створення надійної й ефективної системи електронного документообігу, яка може виконувати свої функції без збоїв та забезпечити високий рівень безпеки і довіри у всіх сферах використання [12, с. 213].

Отже, електронний документообіг охоплює всі аспекти створення, зберігання, передачі та управління документами в електронній формі. Нормативна база, що регулює електронний документообіг в Україні, включає національні закони, постанови, розпорядження, які забезпечують правову визначеність документального забезпечення управління, в органах місцевого самоврядування зокрема. Документообігу останніх безпосередньо стосуються, зокрема, Закони «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», Постанова Кабінету Міністрів «Про деякі питання документування управлінської діяльності» (17.01.2018) та Наказ Міністерства Юстиції України «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання» (29.10.2022).

1.2. АСКОД як система автоматизації діловодних процесів

Автоматизація документообігу дозволяє оптимізувати процеси управління документацією через використання цифрових технологій. Серед

переваг електронного документообігу можна виділити швидкість обігу інформації, зниження витрат на друкування та зберігання документів, а також покращення доступності даних. Вона допомагає керувати складними процесами, забезпечувати точність даних і оперативність їх обробки, а також сприяє прийняттю обґрунтованих управлінських рішень. Важливим засобом модернізації та оптимізації документаційного забезпечення управління вітчизняних органів місцевого самоврядування є система АСКОД.

Система АСКОД являє собою важливий інструмент у сфері автоматизації ділових процесів, особливо в контексті розвитку електронного документообігу. Розроблена українською компанією «АСКОД», вона стала значущою складовою інформаційного простору не тільки державних установ різних рівнів, але й комерційних організацій, що прагнуть ефективно управляти документацією та оптимізувати документообіг. Основна цінність системи полягає в її спроможності інтегруватися з різноманітними процесами організацій, спрощуючи багатоаспектні задачі, пов'язані з документами та їхньою обробкою [1].

АСКОД виконує цілу низку важливих функцій, які дозволяють здійснювати повний цикл роботи з документами від їх створення до архівації. Система підтримує створення та редагування документів, їх погодження та підписання за допомогою електронного цифрового підпису, що значно збільшує швидкість документообігу та знижує ризики людської помилки. Завдяки вбудованим інструментам відстеження, користувачі можуть легко контролювати рух документів усередині системи, забезпечуючи ефективне управління інформацією [2].

Електронний архів АСКОД дозволяє зберігати документи в безпечному та структурованому середовищі, забезпечуючи легкий доступ до них у будь-який час. Це сприяє не лише захисту інформації від несанкціонованого доступу, але й поліпшує можливості для аудиту та контролю з боку керівництва. Система також інтегрована з іншими бізнес-додатками, включаючи бухгалтерські програми та системи управління справами, що

робить її універсальним рішенням для усіх складових системи управління.

Система АСКОД включає кілька ключових модулів, кожен з яких відповідає за певний аспект документообігу. Основний модуль АСКОД Документообіг є серцем системи, забезпечуючи створення, редагування, погодження та підписання документів. Цей модуль є незамінним у щоденній роботі з документацією, допомагаючи скоротити час обробки документів та підвищити їхню актуальність [1].

АСКОД Електронний архів надає можливості для зберігання та керування документами в електронному форматі, підтримуючи комплексні вимоги до архівування та дотримання нормативних вимог. Модуль АСКОД Діловодство спрямований на автоматизацію роботи з діловою документацією, оптимізуючи процеси розподілу та виконання завдань, пов'язаних з обробкою документів [1].

Для організацій, що активно працюють з договорами, модуль АСКОД Договори пропонує інструменти для їх створення, ведення та моніторингу, забезпечуючи високий рівень контролю над договірною діяльністю. Також важливим є модуль АСКОД Судові справи, який допомагає автоматизувати процеси, пов'язані з судовими справами, включаючи управління документацією та термінами розгляду справ [2]. Кожен з цих модулів виконує ключову роль у створенні єдиного інформаційного середовища, яке дозволяє органам місцевого самоврядування впроваджувати ефективні стратегії управління документами, підвищуючи загальну продуктивність і забезпечуючи відповідність сучасним стандартам електронного документообігу (Див. Додаток А).

Система АСКОД, як комплексне рішення для автоматизації електронного документообігу, знаходить своє застосування в різноманітних галузях, кожна з яких має свої специфічні потреби та вимоги. Її реалізація в державному секторі демонструє універсальність і гнучкість цього інструменту в управлінні документацією та інформаційними процесами. В цьому контексті важливо розглянути кілька практичних прикладів застосування АСКОД, що

дозволяють оцінити його вплив на підвищення ефективності та оптимізацію ділових процесів [30, с. 82].

У державному секторі АСКОД активно використовується для забезпечення взаємодії між різними рівнями управління. Від міністерств до місцевих органів влади, система допомагає уніфікувати процеси обробки, зберігання та архівації документів, що сприяє підвищенню прозорості діяльності та поліпшенню доступу до інформації. Впровадження системи автоматизації ділових процесів АСКОД у Луцькій міській раді є одним із успішних прикладів модернізації та оптимізації адміністративних процесів в органах місцевого самоврядування. Цей кейс демонструє, як електронний документообіг може покращити швидкість та ефективність роботи державних установ, а також підвищити прозорість та підзвітність їх діяльності.

Луцька міська рада, як і багато інших органів місцевого самоврядування, стикалася з проблемами, характерними для традиційного документообігу. Відповідальність за величезний обсяг документів, повільне погодження рішень, складнощі з пошуком інформації та відсутність ефективного контролю за виконанням завдань – все це створювало значні затримки у роботі та перешкоджало ефективному обслуговуванню громадян. Впровадження електронного документообігу за допомогою системи АСКОД мало на меті розв'язати ці проблеми та створити більш ефективну систему управління [27].

Процес імплементації системи електронного документообігу, як АСКОД, у структурах місцевого самоврядування, зокрема в Луцькій міській раді, є складним і багатоетапним завданням, яке вимагає ретельного планування та аналізу. Перед початком впровадження системи електронного документообігу АСКОД в Луцькій міській раді ключовим етапом було ґрунтовне планування та аналіз. Цей процес вимагав детального вивчення існуючих ділових процесів у міській раді, що дозволило виявити основні потреби організації та визначити проблеми, які має вирішити нова система. Аналітичний етап передбачав оцінювання поточних методів роботи з документами, що включав аналіз часу, необхідного для обробки та

маршрутизації документів. Крім того, була проведена оцінка ризиків, пов'язаних з безпекою даних та доступом до них, щоб забезпечити надійність майбутньої системи [27].

Дуже важливим стало залучення персоналу, який мав безпосередньо працювати з системою АСКОД. Вивчення їхнього досвіду роботи з поточною системою документообігу надало цінну інформацію про слабкі сторони, які потрібно вдосконалити, та переваги, які необхідно зберегти. Організація тренінгів та семінарів допомогла не тільки підвищити рівень обізнаності персоналу про переваги нової системи, але й отримати їхню підтримку та адаптацію до змін. На основі зібраної інформації та проведеного аналізу були сформульовані основні вимоги до системи АСКОД, які включають технічні специфікації, необхідні функціональні можливості та стандарти безпеки. Разом з цим, розроблялася стратегія впровадження системи, яка визначила основні етапи проекту, відповідальних виконавців, часові рамки і бюджет. Всі ці кроки допомагали забезпечити плавний перехід від традиційної системи документообігу до сучасної електронної, мінімізуючи можливі збої у роботі та оптимізуючи процеси в міській раді [1].

Етап упровадження системи електронного документообігу АСКОД у Луцькій міській раді розпочався з підготовки технічної інфраструктури, що є фундаментальною передумовою для успішного запровадження будь-якої ІТ-системи. Ця фаза включила встановлення необхідного обладнання, такого як сервери, робочі станції, засоби захисту даних і комунікаційні пристрої, які повинні відповідати технічним вимогам системи АСКОД. Крім того, була проведена перевірка всієї інфраструктури на відповідність сучасним стандартам безпеки та ефективності. Наступним кроком стало налаштування системи АСКОД під конкретні завдання та потреби Луцької міської ради. Ця фаза вимагала тісної співпраці між ІТ-спеціалістами та керівниками відділів міської ради для того, щоб система максимально враховувала специфіку роботи різних підрозділів. Вона може включати налаштування параметрів документообігу, рівнів доступу до документів, а також специфічних процедур

обробки та архівування документації. Одночасно з технічним налаштуванням проводилося навчання персоналу. Цей процес включав як загальні тренінги з користування системою, так і спеціалізовані семінари з конкретних аспектів роботи з АСКОД, таких як введення, пошук і зберігання документів, робота з електронними підписами та застосування функцій захисту інформації [3]. Це дозволило забезпечити високий рівень обізнаності користувачів і сприяло плавному переходу на нову систему [27].

Впровадження АСКОД у Луцькій міській раді призвело до значних покращень у роботі персоналу. По-перше, з'явилася можливість швидкого створення та обробки документів, що скоротило час на вирішення багатьох адміністративних питань. Відстеження руху документів стало простішим, що дозволило керівникам контролювати процеси та швидше приймати рішення. По-друге, впровадження електронного цифрового підпису підвищило рівень безпеки та достовірності документів, що було особливо важливо для юридично значущих документів. Це також сприяло зменшенню ризиків, пов'язаних з людським фактором, оскільки процеси погодження стали прозорішими і контрольованішими. Крім того, впровадження електронного архіву дозволило швидко знаходити потрібні документи, що полегшило роботу з існуючими даними та спростило процеси звітування. Це також сприяло зменшенню паперової документації, що було екологічно вигідним і сприяло зниженню витрат [27].

Хоча впровадження АСКОД у Луцькій міській раді було в цілому успішним, воно не пройшло без викликів. Основними труднощами були початковий опір змінам з боку персоналу, пов'язаний з навчанням і необхідністю звикати до нових процесів. Також виникли технічні проблеми, пов'язані з інтеграцією системи з існуючими інфраструктурними компонентами. Для подолання цих викликів знадобилася підтримка керівництва та створення ефективної програми навчання. В майбутньому Луцька міська рада планує розширити використання АСКОД для покращення інших процесів, таких як обслуговування громадян і взаємодія з іншими

державними органами. Це свідчить про те, що впровадження АСКОД є не лише технічним проектом, але й стратегічним кроком у напрямку підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування [6, с. 82].

Система АСКОД, як і будь-яке комплексне програмне забезпечення, має свої переваги та недоліки, які визначають її ефективність та області застосування. Цей аналіз допоможе глибше зрозуміти потенціал системи та можливі виклики, з якими можуть зіткнутися користувачі при її впровадженні та експлуатації. Однією з основних переваг АСКОД є її здатність значно підвищити ефективність обробки документів в організаціях. Система автоматизує всі аспекти документообігу, від створення та редагування документів до їх зберігання та архівування. Це дозволяє скоротити час, необхідний для обробки документів, а також знижує ймовірність помилок, що з'являються при ручному введенні даних. Крім того, використання електронного цифрового підпису гарантує правову значущість документів, що знаходяться в системі. Завдяки інтеграційним можливостям АСКОД легко співпрацює з іншими програмами та системами, що використовуються. Це може включати бухгалтерські системи, системи управління відносинами з клієнтами та інші спеціалізовані програми. Така інтеграція допомагає забезпечити цілісність даних по всій організації та зменшує потребу в подвійному введенні інформації. Крім того, система забезпечує високий рівень безпеки документів завдяки своїм механізмам шифрування та контролю доступу. Це особливо важливо для органів місцевого самоврядування, які працюють з конфіденційною інформацією, де вимоги до безпеки особливо строгі [9].

Під час впровадження нових технологічних систем, таких як система електронного документообігу АСКОД у Луцькій міській раді, можуть виникати різноманітні виклики, які потребують уваги та вдосконалення підходів до управління змінами. Одним з найбільш поширених викликів є опір змінам з боку співробітників. Багато працівників можуть відчувати невпевненість або тривогу стосовно введення нових процесів, які можуть

здатися складними або загрожувати їхнім звичним робочим обов'язкам. Це особливо актуально, коли персонал не має достатньо інформації про переваги нової системи та її вплив на їхню повсякденну діяльність. Для подолання цього опору важливо організувати цілеспрямовані тренінги та семінари. Навчання повинні бути спрямовані не тільки на розвиток навичок користування системою, але й на пояснення її важливості та користі для загальних процесів у міській раді. Під час таких зустрічей корисно демонструвати конкретні приклади того, як система може спростити певні завдання, зменшити час на обробку документів та підвищити загальну прозорість роботи [9].

Незважаючи на багато переваг, існують і недоліки, які можуть обмежити застосування системи АСКОД в певних ситуаціях. Однією з основних проблем є складність впровадження системи, особливо у великих організаціях з уже існуючою структурою документообігу. Така складність може виникати через потребу адаптації стандартних процесів до можливостей та вимог системи АСКОД, що вимагає значних часових та фінансових інвестицій. Також система може вимагати значних ресурсів для своєї нормальної роботи, включаючи потужне серверне обладнання та спеціалізоване програмне забезпечення. Це може стати бар'єром для малих або середніх за кількістю персоналу органів місцевого самоврядування, які не мають достатніх ресурсів для впровадження такої складної системи. Інший недолік пов'язаний з потребою в постійному навчанні користувачів та технічній підтримці. Оскільки АСКОД є досить складною системою, користувачам може знадобитися час для звикання до її інтерфейсу та функціональності. Крім того, потреба у постійних оновленнях програмного забезпечення спричиняє додаткові витрати та необхідність в регулярному технічному обслуговуванні [4].

Запуск системи у тестовому режимі є вирішальним етапом перед її повноцінним впровадженням. Під час тестування системи в реальних умовах роботи міської ради можливо виявити технічні недоліки або недостатньо

опрацьовані процеси, що потребують доопрацювання. Тестування також допомагає визначити, як система взаємодіє з іншими інформаційними системами міської ради, що є критично важливим для забезпечення її інтеграції і цілісності робочих процесів. На цьому етапі можуть бути виявлені і усунені помилки, забезпечуючи тим самим стабільність та надійність системи перед її офіційним запуском [31].

Інший значний виклик – технічні складнощі, які можуть виникнути під час інтеграції старих та нових систем. Це може стосуватися несумісності форматів даних, проблем з передачею існуючих архівів документів у нову систему, або потреби у додатковому програмному забезпеченні для забезпечення безперебійної роботи. Рішення цих проблем часто потребує залучення досвідчених ІТ-спеціалістів, які можуть адаптувати систему до специфічних потреб організації та забезпечити належний рівень технічної підтримки. Також критично важливим є створення надійної сервісної служби підтримки, яка зможе швидко реагувати на будь-які виклики або запитання, що виникають у співробітників під час експлуатації системи АСКОД. Ця служба повинна бути доступною та компетентною, забезпечувати оперативну допомогу у вирішенні технічних проблем, навчанні користувачів та адаптації системи до змінюваних умов роботи. Забезпечення наявності такої служби не лише сприяє гладкому впровадженню та функціонуванню системи, але й підвищує довіру персоналу до нових технологій, зменшуючи опір і страх перед змінами [4, с. 28].

Огляд цих аспектів показує, що хоча система АСКОД має багато значущих переваг, що істотно покращили процеси управління документацією в Луцькій міській раді, важливо також наголосити на труднощах та викликах, які виникли при її впровадженні. Майбутнє систем автоматизації ділових процесів обіцяє бути і надалі динамічним, оскільки технології швидко розвиваються, а потреби системи управління постійно змінюються. АСКОД, як один із лідерів у цій області в Україні, відіграє ключову роль у формуванні трендів та адаптації до нових викликів. З розвитком таких технологій, як

штучний інтелект, машинне навчання та хмарні обчислення, системи автоматизації, такі як АСКОД, мають всі шанси на подальше вдосконалення та розширення своїх функцій.

Сучасні технологічні тренди значно впливають на розвиток систем автоматизації ділових процесів. Одним з ключових напрямів є інтеграція штучного інтелекту, яка дозволяє системам не лише автоматизувати рутинні задачі, але й приймати рішення на основі великих обсягів даних та передбачувати потенційні проблеми [14, с. 78]. Це може забезпечити значне підвищення ефективності, адже система зможе самостійно оптимізувати робочі процеси без безпосереднього втручання людини.

Розвиток хмарних технологій також відіграє важливу роль. Використання хмарних платформ для систем автоматизації дозволяє забезпечити більшу гнучкість та масштабованість, а також підвищити доступність системи. Хмарні рішення можуть допомогти знизити вартість впровадження та обслуговування ІТ-інфраструктур, що робить автоматизацію доступнішою для органів місцевого самоврядування. Це сприяє більшій інтеграції між різними платформами та системами, що в свою чергу підвищує ефективність робочих процесів. Іншим важливим трендом є посилення уваги до безпеки даних. Зі збільшенням обсягу оброблюваної інформації зростає і ризик її витоку або зловживання. Системи, такі як АСКОД, інвестують значні ресурси у вдосконалення захисту даних, включаючи застосування сучасних методів шифрування та автентифікації [5, с. 51].

Отже, аналіз застосування системи АСКОД у контексті автоматизації ділових процесів в органах місцевого самоврядування засвідчує значні переваги, які ця система привносить у документаційне забезпечення управління. АСКОД ефективно вирішує проблеми, пов'язані з управлінням документообігом, підвищуючи продуктивність, оптимізуючи робочі процеси та підвищуючи загальну прозорість операцій. Система демонструє високий рівень адаптивності та може бути налаштована з урахуванням специфіки діяльності конкретної організації, що робить її цінним інструментом в руках

управлінців, які прагнуть до ефективності та сучасних технологічних рішень. Завдяки можливості інтеграції з іншими системами, АСКОД виявилася здатною покращувати не тільки внутрішні процеси, а й забезпечувати кращу взаємодію з громадянами та партнерами.

Однак, як і будь-яка система, АСКОД не позбавлена недоліків, які можуть ускладнювати її впровадження та експлуатацію. Це стосується потреби у значних початкових інвестиціях, необхідності навчання персоналу та вимог до технічного обслуговування. Тому, для подальшого підвищення ефективності АСКОД слід взяти до уваги кілька важливих аспектів та рекомендацій. Важливою є інтеграція АСКОД з новітніми технологічними рішеннями та інноваціями в області ІТ. Адаптація до нових технологій та їх інтеграція може значно розширити можливості системи, зокрема в областях безпеки, швидкості обробки даних та зручності користування.

Впровадження АСКОД у Луцькій міській раді відбувалося в кілька етапів. Спочатку була проведена оцінка поточних процесів документообігу, щоб зрозуміти їх недоліки та визначити, як система може покращити ситуацію. Після цього відбулося налаштування системи під конкретні потреби міської ради, що включало створення шаблонів документів, визначення прав доступу та налаштування процесів погодження. Одним із ключових кроків стало навчання персоналу. Це дозволило їм краще зрозуміти можливості АСКОД і ефективно використовувати їх у своїй щоденній роботі.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНА РЕАЛІЗАЦІЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

2.1. Створення та обробка документів

Необхідність впровадження електронного документообігу в органах місцевого самоврядування стає особливо актуальною на тлі сучасних вимог до швидкості, ефективності та прозорості управлінських процесів. Традиційні методи управління документами, які часто залежали від паперового обігу та ручного ведення даних, не лише сповільнюють роботу, але й збільшують ризик помилок та втрати важливої інформації. Вони також потребують значних фізичних просторів для зберігання архівів, що є неефективним з точки зору використання ресурсів.

Луцька міська рада, як і багато інших муніципальних установ, зіткнулася з цими проблемами, що впливали на загальну оперативність та здатність відповідати на потреби громадян вчасно (див. Додаток Б). Окрім того, із збільшенням чисельності населення та обсягів інформації, управління паперовими документами стало ще більш обтяжливим та складним [16]. Перехід на електронний документообіг відкриває для органів місцевого самоврядування нові перспективи, які значно підвищують ефективність їх роботи та задоволення потреб громадян. Цифровізація документів має вирішальне значення для оптимізації процесів управління, оскільки всі дані зберігаються в електронному форматі, що робить їх легкодоступними та сприяє більш швидкому обробленню запитів. Такий підхід не лише зменшує час, необхідний для пошуку та використання документів, але й дозволяє персоналу зосередитися на більш важливих задачах, відходячи від рутинної паперової роботи [16].

Завдяки цифровій системі, інформація може бути не тільки швидше оброблена, але й легше інтегрована з іншими муніципальними сервісами, що

забезпечує синхронізацію даних та узгодженість дій у різних відділах. Це також підвищує прозорість роботи органів місцевої влади, адже доступ до інформації стає відкритим і регульованим. Електронні системи зберігання документів мають вбудовані засоби безпеки, які допомагають захищати чутливі дані від несанкціонованого доступу та знижують ризик втрати важливої інформації через помилки чи аварійні ситуації. Крім того, ведення детальних журналів дій з документами дозволяє відслідковувати всі зміни та запити, що сприяє забезпеченню відповідальності і контролю за діяльністю управління [27].

Для Луцької міської ради впровадження системи електронного документообігу також означає значне покращення взаємодії з громадянами. Сучасні технології дозволяють організувати онлайн-платформи для подання звернень та запитів, що робить комунікацію з місцевою владою більш доступною і зручною для мешканців. Громадяни можуть легко отримувати інформацію про стан розгляду своїх звернень, що підвищує їхнє задоволення роботою міської ради та сприяє розвитку довіри між населенням і владою. Ці онлайн-сервіси інтегруються з іншими муніципальними системами, забезпечуючи швидке і ефективне обслуговування запитів та звернень. Все це демонструє, що перехід на електронний документообіг є критично важливим для підвищення ефективності управління, поліпшення комунікації з громадянами та забезпечення вищого рівня прозорості дій муніципальних органів [27].

Документообіг на базі системи АСКОД в Луцькій міській раді охоплює кілька ключових аспектів: аналіз життєвого циклу документа, обробку різних типів офіційних документів та їх інтеграцію з іншими системами та процесами ради. Аналіз життєвого циклу документа у системі АСКОД дає змогу глибше зрозуміти, яким чином ця система трансформує традиційний документообіг Луцької міської ради, забезпечуючи більшу ефективність та точність управління документацією [11]. Життєвий цикл документа в системі починається з моменту його створення або внесення в систему. Наприклад,

коли співробітник ради створює новий документ, такий як офіційний лист, контракт чи звіт, він вводить його в систему АСКОД, де документу присвоюється унікальний ідентифікатор. Цей ідентифікатор є ключовим, адже він дозволяє слідкувати за документом на кожному етапі його обігу всередині системи (див. Додаток В) [16].

На наступному етапі документ проходить через попередній перегляд. На цій стадії відповідні особи можуть ознайомитися з контентом документа та зробити необхідні зауваження або пропозиції до внесення змін. Це сприяє попередньому вирішенню можливих проблем, що з'являються на ранній стадії документообігу. Після перегляду документ потребує затвердження. Затвердження – це критичний момент, коли управлінські або керівні структури міської ради дають офіційний дозвіл на подальше використання документа у відповідності до його призначення. Наприклад, затвердження звіту може бути необхідне перед його оприлюдненням чи передачею до іншого відомства. На стадії підписання документа відбувається його офіційне узгодження з усіма сторонами, що мають на це право. У системі АСКОД підписання, зазвичай, відбувається за допомогою електронних підписів, що забезпечує високий рівень безпеки та юридичну значущість документів.

Завершальний етап життєвого циклу документа – це його архівування. Після завершення всіх необхідних процедур документ переводиться в архів, де він зберігається згідно з встановленими правилами. АСКОД дозволяє систематизувати архівні документи таким чином, що їх можна легко знайти та переглянути за потреби. Використання АСКОД для управління життєвим циклом документів в Луцькій міській раді значно зменшує час, необхідний для обробки документації, і підвищує точність та доступність документів на всіх етапах їхнього життя (див. Додаток Г).

Система АСКОД в Луцькій міській раді використовується для обробки широкого спектру офіційних документів, що забезпечує ефективне управління документообігом на всіх рівнях адміністрації. Завдяки своїй універсальності та гнучкості, АСКОД допомагає оптимізувати роботу з різними типами

документів, від вхідних та вихідних листів до складних проєктних документацій та юридичних актів. Кожен документ у системі АСКОД проходить через декілька стандартизованих етапів. Наприклад, вхідні листи реєструються в системі з моменту їх отримання. Це забезпечує чітке документування часу та дати входження документа до ради, що є критично важливим для дотримання термінів відповідей та обробки запитів [11]. Вхідний документ розглядається відповідними відділами, які мають повноваження на його обробку, а потім документ або архівується, або направляється до інших структурних підрозділів.

Вихідні листи, які генеруються в міській раді, проходять через процес затвердження, після чого вони реєструються як офіційно відправлені. Цей процес дозволяє відслідковувати всі вихідні документи, забезпечуючи контроль за офіційною кореспонденцією ради. Проєктні документи та юридичні акти, що містять більш складну інформацію та вимагають ретельної перевірки та затвердження, також ефективно обробляються через систему АСКОД. Для них передбачені додаткові рівні перевірки та валідації, щоб забезпечити їхню точність та відповідність законодавчим й адміністративним вимогам. Це допомагає мінімізувати ризики, пов'язані з веденням проєктної документації та юридичних актів [11].

Документи для внутрішнього використання, такі як службові записки або директиви, обробляються в системі з високим рівнем конфіденційності. АСКОД дозволяє обмежити доступ до цих документів, забезпечуючи, щоб лише уповноважені співробітники могли їх переглядати та редагувати. Це критично важливо для підтримання внутрішньої безпеки та інтегрованості управлінських процесів у раді. Система АСКОД допомагає Луцькій міській раді управляти широким спектром документації, забезпечуючи її належне реєстрування, обіг, зберігання та архівацію. Це сприяє підвищенню організаційної ефективності та забезпечує високий рівень доступу до важливої інформації за потреби [11].

Інтеграція системи АСКОД з іншими інформаційними системами, які

використовуються в Луцькій міській раді, відіграє ключову роль у підвищенні ефективності всіх аспектів управління містом. Завдяки такій інтеграції створюється єдина інформаційна екосистема, яка забезпечує безперебійний обмін даними між різними відділами і службами, сприяючи злагодженій роботі та оперативному реагуванню на потреби громадян. Цей процес інтеграції дозволяє автоматизувати багато аспектів управління міськими ресурсами [9]. Наприклад, коли на засіданні ради приймаються нові рішення, дані автоматично передаються від системи АСКОД до інших відповідних систем управління. Це може бути передача відомостей у фінансову систему для розподілу бюджетних коштів, оновлення планів у системах міського планування, або навіть оновлення кадрових записів у відділі людських ресурсів. Також інтеграція забезпечує синхронізацію даних у реальному часі. Це означає, що будь-які зміни або оновлення документів в системі АСКОД миттєво відображаються у всіх пов'язаних системах. Такий підхід мінімізує людські помилки, зменшує необхідність подвійного введення даних і значно прискорює процеси обробки інформації. Наприклад, якщо юридичний відділ оновлює договір, відповідні зміни одразу ж стають доступні для бухгалтерії та відділу з нерухомості, дозволяючи їм адаптувати свої дії відповідно до оновлених умов [31].

Впровадження системи АСКОД у Луцькій міській раді стало значним кроком у підвищенні продуктивності роботи ради. Завдяки автоматизації процесів документообігу спостерігається істотне скорочення часу, який раніше витрачався на обробку документів. Так, від моменту реєстрації документів до їх архівації тепер проходить значно менше часу. Це стало можливим завдяки систематизації та автоматизації рутинних процесів, таких як введення даних, їх перевірка та класифікація. Завдяки системі АСКОД співробітники міської ради звільнились від необхідності витрачати значну частину свого робочого часу на виконання рутинних операцій з документами. Тепер вони можуть швидко знаходити потрібні документи завдяки ефективним пошуковим алгоритмам системи, які дозволяють

відфільтровувати та відображати документи за різними критеріями. Така оптимізація зменшує час пошуку необхідної інформації та дозволяє співробітникам швидше реагувати на запити громадян [2] (див. Додаток Д).

Автоматизація допомогла знизити кількість помилок у документах. Ручне введення даних часто призводило до помилок через людський фактор, а автоматичні перевірки та валідації, які вбудовані в АСКОД, допомагають ідентифікувати та виправляти помилки на ранніх етапах обробки документів. Таке покращення не тільки забезпечує високу якість документообігу, але й сприяє підвищенню загальної прозорості процесів управління. Завдяки всім цим змінам, загальна продуктивність роботи Луцької міської ради підвищилася. Співробітники тепер можуть зосередитись на виконанні більш складних та стратегічно важливих завдань, що в кінцевому підсумку сприяє кращому обслуговуванню потреб громади та ефективнішому використанню ресурсів міської ради [27].

Впровадження системи АСКОД у документообіг Луцької міської ради суттєво вплинуло на покращення дотримання нормативно-правових вимог, що стало можливим завдяки точному веденню документації та забезпеченню її цілісності. Система АСКОД включає такі функції як цифрові підписи та деталізоване журналювання всіх змін у документах, що дозволяє підвищити рівень юридичної значущості документів і гарантувати їх відповідність встановленим правилам і стандартам. Цифрові підписи забезпечують правовий захист документів, які циркулюють у міській раді. Вони служать не лише засобом підтвердження автентичності документа, але й гарантують, що жодні зміни не можуть бути внесені без відома і дозволу відповідальних осіб. Така система є важливою для забезпечення прозорості і підзвітності рішень, що приймаються у раді [9].

Завдяки веденню детальних журналів змін, кожна дія з документом відстежується та записується у системі, що дозволяє легко відновити історію будь-якого документа. Це не тільки сприяє захисту даних, але й значно ускладнює можливість несанкціонованих або корупційних дій, знижуючи

ризика корупції в раді. Крім того, прозорість діяльності ради зросла завдяки тому, що всі документи та процеси їх обігу стали відкритими і доступними для перевірки в будь-який час. Громадяни та інші зацікавлені сторони мають можливість переглядати документи, які стосуються громадського інтересу, що значно підвищує довіру громадян до дій міської влади. Така відкритість є важливою для забезпечення прозорості управління, зміцнення громадського контролю і залучення громадян до процесів прийняття рішень. Все це разом веде до того, що міська рада не лише виконує свої обов'язки більш ефективно, але й робить свою роботу більш зрозумілою та доступною для громадськості, що є ключовим аспектом сучасного управління та гарантією демократичних процесів [28].

Зворотний зв'язок, отриманий від персоналу міської ради та громадськості, є ключовим компонентом для оцінки ефективності системи АСКОД. Відгуки співробітників міської ради підкреслюють значне поліпшення в організації їхніх робочих процесів. Вони відзначають, що автоматизація рутинних задач, таких як введення даних та пошук документів, дозволила їм значно зекономити час. Також співробітники відчують зниження робочого стресу, оскільки система відповідає за точність ведення документації, що зменшує їхню занепокоєність через потенційні помилки. Крім того, персонал ради позитивно оцінює нові можливості для співпраці, які з'явилися завдяки системі АСКОД. Вони вказують на поліпшення комунікації між відділами, оскільки система дозволяє швидко обмінюватися документами та інформацією. Це сприяє більш ефективній координації проєктів та задач, що в кінцевому підсумку веде до кращих результатів у їхній роботі [27].

З боку громадськості зворотний зв'язок також має високий рівень задоволення. Громадяни відзначають, що завдяки системі АСКОД вони відчують зростання швидкості та якості обслуговування звернень. Прозорість процесів, яку забезпечує система, дозволяє їм легко відстежувати статус своїх запитів та звернень, що значно зменшує час очікування відповідей і сприяє відчуттю відкритості та доступності управління. Це, у свою чергу,

підвищує довіру громадян до міської влади та її здатність відповідати на потреби мешканців. Позитивний зворотний зв'язок від персоналу ради та громадськості свідчить про успішну імплементацію системи АСКОД, її ефективність у покращенні робочих процесів і забезпечення високого рівня задоволення серед співробітників та громадян. Це важливий крок у напрямку функціонування сучасної, ефективної та відкритої міської адміністрації.

Отже, впровадження системи електронного документообігу АСКОД у Луцькій міській раді призвело до значних позитивних змін у всіх аспектах управління міськими процесами. Ця система не тільки оптимізувала робочі процеси, забезпечивши ефективнішу обробку документів та значне зниження часу на рутинні задачі, але й впровадила високий рівень прозорості та забезпечення відповідності до нормативно-правових вимог. Завдяки АСКОД, співробітники міської ради можуть зосередитись на важливіших і складніших задачах, покращуючи загальну ефективність і продуктивність у своїй роботі. Автоматизація допомогла знизити помилки та підвищити точність документообігу, що є критично важливим для дотримання юридичних та адміністративних стандартів.

Інтеграція системи з іншими інформаційними системами ради створила єдине інформаційне середовище, де всі дані синхронізуються в реальному часі, забезпечуючи оперативність реакції на зміни і вимоги. Це також сприяло підвищенню прозорості управління, оскільки кожен процес і кожен документ стали доступними для перевірки не тільки внутрішніми, але й зовнішніми користувачами, підвищуючи довіру та відкритість у роботі міської влади. Зворотний зв'язок від персоналу та громадськості підкреслив значний вплив системи на підвищення задоволеності роботою міської ради, зниження бюрократичних бар'єрів та покращення загальної якості обслуговування. В сукупності ці фактори свідчать про те, що система АСКОД є ефективним інструментом для трансформації міського управління, роблячи його більш адаптованим до сучасних вимог і потреб громади.

2.2. Організація контролю та захисту за виконанням документів

Ефективність електронного документообігу великою мірою залежить від чітко організованих процесів створення, затвердження, розповсюдження та архівування документів. Ці процедури вимагають детальної розробки та автоматизації, щоб забезпечити не тільки швидкість обігу інформації, але й її надійність та безпеку. Створення документів в електронній системі починається з використання стандартизованих шаблонів, що значно спрощує процес і забезпечує уніфікацію документації. Кожен документ отримує унікальний реєстраційний номер, який допомагає відстежувати його подальшу долю в системі. Така автоматизація сприяє ефективному управлінню документами і зменшує ризик людської помилки. Процес затвердження передбачає електронний обіг документів між усіма зацікавленими сторонами. Система автоматично надсилає документи на електронні пошти відповідних осіб з відповідними рівнями доступу до затвердження чи внесення змін. Цифровий підпис гарантує юридичну значимість затверджених документів, що є критично важливим для офіційного документообігу [11].

Розповсюдження документів відбувається миттєво, що є однією з ключових переваг електронного документообігу. Всі учасники процесу мають доступ до документів у режимі реального часу, що дозволяє оперативно реагувати на вимоги сучасного управління та забезпечувати неперервність виконавчих процесів. Також це важливо для оперативного реагування на запити громадян і забезпечення відкритості та доступності муніципального управління. Архівування документів в електронній системі також автоматизовано. Всі документи зберігаються в цифровому форматі, що дозволяє легко здійснювати пошук потрібних записів та забезпечує їх захист від фізичного пошкодження чи втрати. Електронні архіви можуть бути захищені різними рівнями безпеки, включаючи шифрування та контроль доступу, що є невід'ємною частиною загальної стратегії захисту інформації [11].

Автоматизація в електронному документообігу відіграє ключову роль у покращенні всіх згаданих процесів. Вона не тільки спрощує створення, затвердження, розповсюдження та архівування документів, але й забезпечує можливість аналізу даних для покращення процесів управління. Завдяки інтеграції різних аналітичних інструментів, управлінський персонал може отримувати цінні інсайти, які сприяють оптимізації робочих процесів та підвищенню загальної ефективності управління міською радою. Ці системи та процедури формують основу ефективного електронного документообігу, який може значно трансформувати традиційні підходи до управління та адміністрування в Луцькій міській раді, відкриваючи нові можливості для розвитку та модернізації міського управління [2].

В управлінській практиці Луцької міської ради, контроль за виконанням документів та рішень є критично важливим аспектом, який забезпечує ефективність і прозорість діяльності урядових структур. Впровадження систем електронного документообігу значно покращило процеси контролю, дозволяючи не тільки моніторити статус документів, але й ефективно управляти задачами, які з ними пов'язані. Основою системи контролю є механізми відстеження виконання документів, які дозволяють кожному учаснику процесу бачити поточний статус документу та історію його руху по системі. Це може включати в себе інформацію про те, кого було призначено відповідальним за виконання певних дій, які корективи були внесені до документу, а також які терміни були встановлені для кожного етапу його обігу. Система контролю базується на розробці детальних регламентів виконання, де для кожного типу документу визначені відповідальні особи, необхідні дії та час на їх виконання. Такий підхід дозволяє автоматизувати процеси контролю і в значній мірі виключає людський фактор із процесу управління документацією [33, с. 89].

Важливою частиною контролю є використання системи сповіщень та нагадувань, яка автоматично інформує учасників процесу про наближення крайніх термінів або про прострочення виконання рішень. Ця

функціональність є незамінною для забезпечення своєчасності виконання завдань і допомагає уникнути затримок у роботі всієї міської ради. Ще один важливий аспект контролю – це проведення аудиту виконання. Сучасні системи електронного документообігу дозволяють проводити детальний аналіз ефективності обробки документів, виявляючи «вузькі місця» в процесах, недоліки в роботі окремих підрозділів або співробітників. Аудит може включати в себе не лише перевірку виконання конкретних документів, але й загальний аналіз ефективності документообігу в масштабах усієї організації [2].

Аналітичні засоби, інтегровані в систему електронного документообігу, забезпечують можливість генерації звітів про виконання документів, що включають детальні дані про всі аспекти їх обігу. Ці звіти можуть бути використані для підготовки оперативних засідань, стратегічного планування та прийняття управлінських рішень, спрямованих на оптимізацію діяльності міської ради. Крім того, електронний документообіг дозволяє забезпечити високий рівень прозорості в управлінні, зокрема, через можливість доступу громадськості до інформації про стан виконання документів і рішень міської ради. Це сприяє підвищенню довіри громадян до органів місцевого самоврядування і підзвітності чиновників перед суспільством. Завдяки цим механізмам Луцька міська рада може не тільки підтримувати високий рівень відповідальності і ефективності у своїй роботі, але й впроваджувати постійні покращення в процеси документообігу, що є основою для успішного адміністрування та розвитку міського управління [27].

Подальше удосконалення контрольних механізмів у системі електронного документообігу Луцької міської ради спрямоване на забезпечення не тільки ефективності але й адаптивності управління в умовах швидких змін. Модернізація контрольних функцій дозволяє оптимізувати процеси, знижувати ризики та підвищувати рівень задоволеності як співробітників, так і громадян, що взаємодіють з міською адміністрацією. Ефективність системи контролю за електронним документообігом значною

мірою залежить від її здатності швидко реагувати на динамічні зміни, які відбуваються на рівні законодавства, політики, чи адміністративних рішень. Ця здатність до адаптації особливо критична в умовах, коли міська адміністрація має оперативно реагувати на нові виклики та можливості. Інтеграція гнучких алгоритмів у систему документообігу відіграє ключову роль у цьому процесі. Гнучкі алгоритми – це програмні рішення, які дозволяють системі електронного документообігу модифікувати свої процедури без затримок та складних ручних втручань. Ці алгоритми базуються на модульному програмному забезпеченні, де окремі компоненти можуть бути швидко адаптовані або замінені відповідно до змінених вимог [28].

Одним з прикладів використання таких алгоритмів є автоматичне оновлення шаблонів документів або процедур роботи з ними у відповідності до нових законодавчих норм. Наприклад, якщо уряд вводить новий формат звітності для місцевих рад або змінює правила щодо інформації, яка повинна бути опублікована в публічному доступі, система може автоматично інтегрувати ці зміни у відповідні документи, забезпечуючи їх відповідність актуальним вимогам без потреби вручну переконфігурувати всі параметри системи [9]. Також, гнучкі алгоритми дозволяють автоматизувати процес внесення адміністративних змін, таких як реформування структури управління або оптимізація процедур обігу документів. Якщо, наприклад, Луцька міська рада вирішує реорганізувати декілька відділів, система може автоматично змінити налаштування маршрутизації документів, щоб вони відповідали новій організаційній структурі, забезпечуючи безперервність роботи. Ця адаптивність не лише підвищує оперативність реагування на зовнішні зміни, але й значно зменшує навантаження на адміністративний персонал, звільняючи його ресурси для більш стратегічних завдань. Вона також допомагає забезпечити високий рівень відповідальності та прозорості у роботі урядових структур, знижуючи ризики пов'язані з людським фактором, які можуть виникнути при ручному внесенні змін до системи документообігу.

Невід'ємною частиною системи контролю за електронним документообігом є ризик-менеджмент, оскільки він спрямований на забезпечення надійності та безпечності документаційного обігу. В управлінській практиці, кожен крок в обігу документів аналізується з огляду на потенційні ризики, такі як затримки, помилки в документах, або навіть зловживання та маніпуляції, що можуть негативно вплинути на діяльність міської ради та її репутацію. Одним із ключових аспектів ризик-менеджменту є ідентифікація потенційних причин затримок в обігу документів. Система електронного документообігу може бути налаштована так, щоб відстежувати час, який кожен документ проводить на кожному етапі свого життєвого циклу. Якщо документ затримується на певному етапі довше нормативно встановленого часу, система може автоматично повідомляти відповідальних осіб або навіть вище керівництво, щоб вжити заходів та прискорити процес [7].

Помилки в документах можуть призвести до серйозних юридичних або фінансових наслідків. Щоб мінімізувати цей ризик, система електронного документообігу може включати інструменти для автоматичного розпізнавання помилок у текстах документів, таких як невідповідності в датах, сумах, назвах установ, та інших важливих деталях. Така функція значно зменшує кількість людських помилок і сприяє більшій точності документообігу. Системи електронного документообігу можуть бути оснащені інструментами для моніторингу та аналізу поведінки користувачів, що дозволяє ідентифікувати нестандартні або підозрілі дії. Наприклад, система може виявляти несанкціонований доступ до документів, аномальну кількість запитів до певних файлів, або спроби внесення змін у документи без належних повноважень. Раннє виявлення таких дій дозволяє запобігти можливим зловживанням та захистити важливу інформацію.

Завдяки вбудованим аналітичним засобам, система може не просто виявляти потенційні проблеми, але й пропонувати рішення. В разі виявлення аномалій, система може автоматично ініціювати процедури перевірки або

аудиту, залучати відповідальних осіб для розгляду ситуації та прийняття необхідних дій, забезпечуючи таким чином швидке і ефективне реагування. Такий комплексний підхід до ризик-менеджменту в системі електронного документообігу не тільки забезпечує високий рівень безпеки і надійності процесів, але й сприяє підвищенню довіри до управлінських практик міської ради, зміцнюючи її репутацію як відкритого та відповідального органу влади [7].

Однією з основних функцій системи контролю за веденням електронного документообігу є покращення комунікації. Ефективна комунікація між різними підрозділами, а також між міською радою і громадськістю, є ключем до забезпечення прозорості та залучення громадян до управлінських процесів. Внутрішня комунікація в системі контролю електронного документообігу забезпечується за допомогою централізованої платформи, де всі документи та їх статуси оновлюються в реальному часі [15, с. 39]. Це означає, що кожен співробітник має доступ до необхідної інформації щодо поточного стану документів, завдань, та відповідальних осіб. Такий підхід забезпечує швидке розповсюдження інформації між відділами та співробітниками, що підвищує загальну ефективність роботи та допомагає уникнути затримок або непорозумінь у виконанні завдань. З точки зору зовнішньої комунікації, система контролю електронного документообігу відіграє роль відкритого вікна між міською радою і громадськістю. Цифрові платформи, які є частиною системи, можуть надавати доступ до публічних документів, таких як рішення міської ради, звіти про виконання програм, а також інші важливі матеріали. Громадяни можуть переглядати ці документи в будь-який час, що сприяє підвищенню прозорості та довіри до місцевої влади [13, с. 125].

Система може включати інструменти для збору зворотного зв'язку від громадян, які дозволяють їм висловлювати свої побажання та зауваження щодо міського управління. Це може бути реалізовано через електронні форми зворотного зв'язку, громадські обговорення та онлайн опитування. За

допомогою цих інструментів міська рада може отримувати важливу інформацію від жителів, що може бути використано для планування та вдосконалення міських ініціатив та проєктів. Однією з найбільших переваг автоматизованої системи є здатність швидко розповсюджувати важливі повідомлення та сповіщення серед усіх зацікавлених сторін. Наприклад, у випадку надзвичайних ситуацій, таких як природні катастрофи або інші кризові події, міська рада може миттєво інформувати громадян про необхідні заходи безпеки, евакуації, або інші важливі дії.

Впровадження інноваційних технологій, таких як штучний інтелект (ШІ) та машинне навчання, в системи контролю електронного документообігу Луцької міської ради відкриває нові можливості для підвищення ефективності та прогнозування потенційних проблем. Штучний інтелект може аналізувати великі обсяги даних, виявляти закономірності та помилки, які можуть бути невидимі для людського ока. За допомогою машинного навчання система може вчитися з історичних даних та на основі цього визначати, які документи чи процеси схильні до затримок або помилок. Наприклад, алгоритми можуть ідентифікувати, що певні типи документів часто викликають запити на додаткову інформацію або потребують більше часу для обробки, і система може автоматично відправляти нагадування відповідним відділам задля уникнення затримок. Штучний інтелект також може бути використаний для посилення безпеки документів шляхом моніторингу та виявлення нестандартних дій або спроб несанкціонованого доступу. Система може аналізувати поведінку користувачів і в разі виявлення підозрілих активностей сповіщати адміністраторів для швидкого реагування. Неперервність процесів є важливою частиною системи управління документообігом, особливо в умовах, коли несподівані обставини можуть призвести до збоїв у роботі. Інтеграція заходів з резервування даних та аварійного відновлення є ключовими для забезпечення стабільності та доступності інформації в будь-який час.

Один з основних компонентів захисту інформації – забезпечення

конфіденційності документів. Це досягається через низку стратегій:

1. Контроль доступу: кожен користувач системи має унікальні облікові дані та права доступу, які строго регулюються. Доступ до документів надається відповідно до ролі користувача в адміністрації, забезпечуючи, що чутливі дані можуть бачити лише ті, хто має на це право.

2. Шифрування даних: всі документи та повідомлення, що передаються через систему, шифруються за допомогою сучасних алгоритмів шифрування. Це запобігає можливості прочитання або зміни інформації третіми особами при її передачі чи зберіганні.

3. Двофакторна автентифікація: для додаткового рівня безпеки, система може вимагати двофакторну автентифікацію при вході в систему, що включає в себе не тільки пароль, а й одноразовий код, що надходить на мобільний телефон користувача.

Цілісність документації забезпечується через:

1. Цифрові підписи: використання кваліфікованих цифрових підписів забезпечує можливість виявлення будь-яких змін в документі після його підписання. Цифровий підпис включає в себе захищені ключі, які підтверджують автентичність документу.

2. Журнали аудиту: система веде детальні журнали аудиту, в яких фіксуються всі дії, пов'язані з документами, включаючи перегляди, редагування та видалення. Це дозволяє відстежувати історію кожного документу та забезпечує можливість відновлення вихідного стану в разі необхідності.

Для забезпечення високого рівня захисту інформації Луцька міська рада дотримується національних та міжнародних стандартів:

1. ISO/IEC 27001: цей міжнародний стандарт забезпечує вимоги для систем управління інформаційною безпекою (ISMS). Луцька міська рада впровадила політики та процедури, що відповідають цим вимогам, для забезпечення безпеки інформації.

2. GDPR: хоча GDPR є регуляцією ЄС, що стосується захисту даних,

Луцька міська рада прийняла схожі принципи для захисту персональних даних громадян, забезпечуючи високий рівень приватності та безпеки інформації.

3. Національні закони про захист інформації: відповідність національним законам і нормам, які регулюють обіг і захист інформації в українській юрисдикції, гарантує, що усі заходи захисту відповідають законодавчим вимогам.

Ці заходи та політики забезпечують надійність система електронного документообігу Луцької міської ради, безпечність та відповідність усім вимогам законодавства. Це не тільки захищає інформацію від несанкціонованого доступу чи втручання, але й забезпечує довіру громадян та співробітників до цифрових процесів міської адміністрації.

Для подальшого удосконалення системи електронного документообігу в органах місцевого самоврядування важливим є вивчення успішного досвіду зарубіжних країн у цій галузі. Розглянемо кілька прикладів, які виявилися ефективними у вирішенні низки проблем управління документацією та управлінською інформацією. Естонія, як піонер електронного урядування, є відмінним прикладом того, як державні служби можуть ефективно інтегрувати цифрові технології у свою роботу. Перехід Естонії до майже повністю цифрової системи управління не тільки підвищив доступність та ефективність державних послуг, але й забезпечив нові рівні безпеки та інтеграції, ставши зразком для інших країн.

Основою системи електронного урядування в Естонії є централізована база даних, яка забезпечує доступ до документів для усіх урядових відомств. Ця база даних дозволяє співробітникам різних департаментів одночасно переглядати та редагувати документи, що значно прискорює процес ухвалення рішень та покращує координацію між різними гілками уряду. Наприклад, запит на соціальну допомогу, поданий через один департамент, може бути негайно перевірений та оброблений іншими установами без необхідності пересилання документів або запитів на інформацію. Інтеграція системи електронного документообігу в Естонії включає автоматизовану взаємодію

між різними урядовими структурами, що забезпечує міжвідомчий обмін документами. Автоматизація цього процесу мінімізує людське втручання, що знижує ризик помилок та затримок. Документи та інформація пересилаються електронним шляхом у зашифрованому вигляді, що забезпечує їхню безпеку та конфіденційність. Ця система дозволяє, наприклад, швидко обмінюватися інформацією про платників податків між податковою службою та соціальними службами [36].

Захист інформації є критично важливим для електронного урядування. Естонія застосовує передові технології шифрування та ідентифікації для захисту даних, що пересилаються та зберігаються в її системах. Кожен користувач системи має унікальні цифрові ідентифікатори, які необхідні для доступу до документів, та всі документи підписуються за допомогою безпечних електронних підписів. Такий підхід не тільки гарантує цілісність та конфіденційність інформації, але й дозволяє точно відстежувати всі зміни та доступи до документів, забезпечуючи високий рівень внутрішнього та зовнішнього аудиту. Ці аспекти естонської системи електронного урядування можуть слугувати цінним орієнтиром для Луцької міської ради, підкреслюючи важливість централізації, автоматизації та безпеки в процесах електронного документообігу. Впровадження подібних технологій може значно підвищити ефективність управління та задоволення потреб громадян [37].

Технічні виклики включають питання безпеки, зберігання та інтеграції електронних систем у існуючі IT-інфраструктури. Безпека електронного документообігу є одним з основних занепокоєнь, оскільки ризики витоку даних, несанкціонованого доступу та кібератак постійно зростають. Організації мають забезпечити, що їхні системи електронного документообігу захищені належними технологіями шифрування та мають відповідні заходи безпеки для запобігання будь-яким зловмисним діям. Крім того, важливим аспектом є інтеграція нових електронних систем з існуючими документообіговими процесами. Часто в організаціях існує ряд встановлених процедур і систем, які не легко змінити або модернізувати. Інтеграція нових

технологій вимагає значних фінансових вкладень, часу на навчання персоналу та може викликати опір з боку співробітників, які звикли до традиційних методів роботи [10, с. 35].

По-друге, значне зростання важливості заходів кібербезпеки [34, с. 29]. З огляду на збільшення кількості кібератак та витоків даних, організації все більше зосереджуються на зміцненні безпеки своїх електронних документів. Використання сучасних методів шифрування, багаторівневі системи аутентифікації та регулярні аудити безпеки стануть нормою. Також можна спостерігати зростаючий інтерес до використання технологій блокчейн для забезпечення незмінності та прозорості електронних документів. Блокчейн може забезпечити високий рівень безпеки та довіри до електронних документів, зокрема у сферах, де критично важлива автентичність та непорушність інформації.

Отже, запровадження технологічної інфраструктури для функціонування діловодства у Луцькій міській раді зіграло ключову роль у забезпеченні високої ефективності електронного документообігу. Використання сучасних ІТ-рішень і безпечних мережевих технологій дозволяє підтримувати продуктивність системи на високому рівні і гарантує безпеку обміну та зберігання даних. Автоматизація процесів значно спростила управління документацією, зменшила витрати часу на введення даних і знизила ймовірність помилок, що особливо важливо в умовах великого обсягу інформації. Контроль за виконанням документів забезпечується за допомогою впровадження системи моніторингу та оцінки ефективності роботи, що дозволяє своєчасно виявляти затримки у виконанні завдань і вживати необхідних заходів. Захист інформації залишається в центрі уваги, оскільки конфіденційність і безпека даних є критично важливими для забезпечення довіри громадян і правильності управлінських процесів.

На основі проведеного аналізу, Луцькій міській раді рекомендується зосередити зусилля на наступних напрямках для покращення системи електронного документообігу:

1. Подальша інтеграція та автоматизація. З метою підвищення ефективності роботи рекомендується подальше впровадження інтегрованих інформаційних систем, що дозволять автоматизувати не тільки внутрішні, а й міжвідомчі процеси. Це може включати розробку і впровадження єдиної платформи для всіх урядових і муніципальних служб.

2. Підвищення рівня захисту даних. Важливим аспектом є зміцнення заходів безпеки через впровадження сучасних методів шифрування та автентифікації, а також регулярне оновлення програмного забезпечення для захисту від новітніх кіберзагроз.

3. Залучення громадськості та підвищення прозорості. Для підвищення довіри і залучення громадян до управління рекомендується розширити використання онлайн платформ для громадських обговорень, опитувань і збору зворотного зв'язку від населення.

За допомогою цих рекомендацій Луцька міська рада зможе значно покращити систему електронного документообігу, зробивши її більш ефективною, безпечною і відкритою для громадян.

2.3. Систематизація документів та їх зберігання

Луцька міська рада, як і багато інших публічних установ, стикається з великою кількістю документації, що потребує точного та ефективного обігу. Основу діяльності ради складають різноманітні документи, від оформлення рішень до реєстрації скарг і запитів громадян. Розглядаючи еволюцію системи документообігу Луцької міської ради, можна відзначити значні зміни від традиційних методів до сучасних цифрових рішень.

Традиційно, до початку 2010-х років, Луцька міська рада використовувала паперовий документообіг. Цей метод передбачав створення, друк, підписання та фізичне зберігання документів. Такий підхід виявлявся досить трудомістким і часто призводив до затримок у обробці запитів. Окрім

того, існували значні ризики, пов'язані з можливістю втрати або пошкодження важливих документів. Зберігання паперових архівів вимагало великих приміщень і ретельного догляду, що збільшувало витрати ради. Реагуючи на потреби часу, в середині 2010-х рр. Луцька міська рада розпочала процес інтеграції електронного документообігу. Основною ціллю було підвищення ефективності, скорочення витрат і покращення доступності інформації. Використання системи АСКОД дозволило автоматизувати значну частину рутинних операцій, таких як реєстрація вхідних і вихідних документів, управління їх обігом між відділами та зберігання. Цифровий підпис став ключовим інструментом у підтвердженні офіційності документів, що забезпечило більш високий рівень захисту інформації [1; 9; 31].

Переваги впровадження електронного документообігу включали:

1. Економію ресурсів, особливо часу та паперу, яка сприяла зниженню витрат загалом.
2. Значне підвищення продуктивності роботи завдяки швидкості обробки інформації.
3. Покращення прозорості роботи управлінь, оскільки документи стали більш доступні для перегляду і контролю.
4. Зниження ризику людських помилок через автоматизацію більшості процесів.

Інтеграція АСКОД з іншими системами також сприяє кращому документуванню та архівуванню інформації. Це стає можливим завдяки єдиним стандартам зберігання даних і їх резервному копіюванню, що забезпечує високий рівень захисту важливої інформації та знижує ризики, пов'язані з втратою даних через аварії чи збоїв обладнання. Завдяки цим процесам інтеграції, система АСКОД стає важливим інструментом у створенні ефективної, зв'язаної і автоматизованої робочої обстановки в Луцькій міській раді, що сприяє поліпшенню загальної організації роботи і підвищенню задоволеності як співробітників, так і громадян [1].

Незважаючи на значний прогрес, перехід на повністю електронний

документообіг в Луцькій міській раді все ще має ряд проблем. Неповна інтеграція між різними платформами, які використовуються в раді, призводить до дублювання даних і ускладнення доступу до них. Також деякі працівники стикаються з труднощами через недостатню комп'ютерну грамотність, що може спричиняти затримки в обробці інформації та помилки. Кібербезпека залишається однією з ключових проблем, оскільки збільшення кількості цифрових даних вимагає вдосконалення захисту систем. Відсутність єдиної системи для зберігання та архівування документів ускладнює ефективне управління інформацією і збільшує час пошуку потрібних документів. Хоча Луцька міська рада і зробила значний крок вперед у напрямку цифровізації документообігу, їй ще належить вирішити низку існуючих викликів, щоб повністю реалізувати потенціал сучасних технологій.

Систематичне резервування даних допомагає забезпечити можливості для відновлення усіх важливих документів та інформації у випадку їх втрати або пошкодження. Це може включати щоденне або навіть годинне резервування даних на віддалених серверах або хмарних платформах, що забезпечує високий рівень захисту від фізичних або технічних несправностей. Плани аварійного відновлення забезпечують швидке відновлення системи після збоїв. Ці заходи включають не тільки технічні засоби, але й процедурні, такі як швидке переключення на резервні системи та організацію безперебійної роботи співробітників. Регулярні перевірки системи та її компонентів допомагають виявляти потенційні слабкі місця або збої в роботі перед тим, як вони призведуть до серйозних проблем. Це включає аналіз безпеки, тестування продуктивності та перевірку здатності системи витримувати високі навантаження. Захист інформації є вирішальним аспектом для будь-якої системи управління документацією, особливо коли йдеться про державні установи, які зберігають конфіденційні дані громадян та органу місцевого самоврядування. Луцька міська рада імплементувала ряд заходів для забезпечення конфіденційності та цілісності документів у своїй системі електронного документообігу [16].

Систематизація документів є ключовим елементом ефективного документообігу, особливо у великих організаціях, таких як Луцька міська рада. Завдяки правильній класифікації та каталогізації, документи стають легшими для пошуку, доступу та використання, що сприяє підвищенню продуктивності та зменшенню часу на обробку запитів. Систематизація документів за допомогою класифікації є життєво важливим процесом для Луцької міської ради, адже це полегшує управління великим обсягом інформації, що щоденно обробляється різними відділами. Класифікація документів не лише сприяє організації, але й забезпечує ефективність і точність у процесі пошуку та архівування документації. У Луцькій міській раді використовуються різні критерії для класифікації документів, що дозволяє створити чітку і логічну систему зберігання. Один із основних методів полягає у поділі документів на категорії за типом. Такий підхід допомагає встановити ієрархію і підпорядкування документів, що спрощує доступ до них для відповідних відділів та співробітників.

Класифікація допомагає визначити важливість документів. Наприклад, документи, які містять конфіденційну інформацію або важливі для виконання правових вимог, класифікуються як високопріоритетні. Це забезпечує, що доступ до таких документів мають лише уповноважені особи. Рівень доступу встановлюється згідно з роллю співробітника в організації та необхідністю доступу до певної категорії документів. Класифікація також спрощує процес архівування. Документи, що вже не використовуються у поточній діяльності, але потребують зберігання для майбутнього використання або як історичний архів, систематизуються за датою та темою, що дозволяє ефективно їх зберігати і легко знаходити, коли виникає потреба.

Розглянемо, як на практиці класифікуються основні типи документів: рішення ради, офіційні листи та звернення громадян. Рішення ради, які можуть мати правові наслідки та часто містять конфіденційну інформацію, зазвичай класифікуються як документи вищого рівня доступу. Їх зберігання строго регулюється, і доступ до них мають лише особи з відповідними

повноваженнями. Офіційні листи, які відправляються або отримуються від інших установ, урядових організацій чи приватних осіб, класифікуються за типом змісту, що вони містять. Це можуть бути запити на інформацію, відповіді на запити, договірні зобов'язання тощо. Звернення громадян, які включають скарги, пропозиції або інші форми зворотного зв'язку, систематизуються таким чином, щоб їх можна було легко переглядати та відповідати відповідно до встановлених термінів та процедур. Кожне звернення реєструється з унікальним номером, що допомагає тримати рекорди в порядку і забезпечує їх легку відстежуваність.

Каталогізація документів у Луцькій міській раді займає центральне місце у процесі документообігу, оскільки це забезпечує організований та ефективний доступ до інформації. Від правильного каталогізування залежить легкість управління документацією та швидкість доступу до потрібних файлів. У Луцькій міській раді процес каталогізації базується на створенні структурованого індексу, що включає присвоєння унікальних ідентифікаторів кожному документу. Ці ідентифікатори діють як унікальні номери, які не тільки спрощують процес ідентифікації та відстеження документів, але й служать ключами для їх реєстрації в електронній системі.

Кожен документ при його створенні або реєстрації отримує унікальний номер, що дозволяє відстежувати його переміщення всередині системи та контролювати статуси обробки. Наприклад, звернення громадян при реєстрації забезпечуються унікальним номером, який допомагає відповідальним особам легко знаходити всю історію взаємодій з громадянином. Цей номер є ключовим у пошуку документів та їх подальшому використанні в аналітичних або звітних цілях. Крім ідентифікаційних номерів, важливу роль у каталогізації відіграють метадані. Метадані — це дані про дані, які включають таку інформацію, як дата створення документа, ім'я автора, ключові слова, що характеризують зміст, та інші реквізити, що можуть бути корисні для категоризації та аналізу документів. Наприклад, метадані документа, що регулює будівельні норми, міститимуть ключові слова, як

«будівництво», «норми», «регуляції», що спростить їх пошук за цими термінами. Це значно підвищує ефективність управління документацією, оскільки співробітники можуть швидко отримати доступ до необхідних документів, використовуючи простий пошук за метаданими.

Для додаткової ефективності, система каталогізації інтегрована з іншими інформаційними системами в раді, такими як система управління проектами або фінансова система. Це дозволяє об'єднувати інформацію про документи з даними про відповідні проекти або бюджетні асигнування, забезпечуючи комплексний погляд на управління документацією. Каталогізація в Луцькій міській раді виконується з використанням сучасних технологічних рішень, що забезпечують організацію, доступність і високий рівень управління документообігом, зі значним впливом на загальну продуктивність та ефективність управлінських процесів.

У Луцькій міській раді, практичне втілення систематизації документів можна чітко простежити на кількох конкретних прикладах, які демонструють ефективність цього процесу в повсякденних задачах. Перший приклад стосується процедури обробки звернень громадян, яка є критично важливою для підтримки прозорості та відповідальності муніципального управління. Кожне звернення громадян, незалежно від його форми (електронний лист, паперовий документ, онлайн-форма), при його реєстрації в системі отримує унікальний реєстраційний номер [16]. Цей номер є частиною системи відстеження, яка дозволяє не тільки швидко знаходити документи в базі даних, але й слідкувати за стадією обробки кожного звернення. Після реєстрації звернення система автоматично визначає відповідальний відділ, до компетенції якого належить питання, порушене в зверненні. Таке розподілення завдань сприяє швидкій та ефективній реакції на запити громадян. Також на кожне звернення встановлюється термін виконання, що допомагає контролювати своєчасність обробки. Ця організація процесу забезпечує, що кожне звернення буде розглянуте у визначений часовий період, а відповідь буде надана згідно з законодавчими та нормативними вимогами

[16].

Ще одним важливим аспектом є архівація документів, які вже не використовуються в активному документообігу, але потрібні для зберігання з юридичних або історичних причин. Процес архівації в Луцькій міській раді передбачає каталогізацію документів за датою створення та типом. Наприклад, документи, пов'язані з міськими проектами, зберігаються окремо від документів регулярної діловодної документації, що дозволяє легше керувати архівами та оптимізувати простір зберігання. Ці документи передаються в спеціалізовані архівні підрозділи, де вони розміщуються в електронних папках або на фізичних носіях, в залежності від їх природи та вимог до зберігання. Кожна папка має чітку маркування, що відображає її зміст, та систематизована таким чином, щоб спростити доступ при потребі в майбутньому. Цей підхід не тільки захищає важливу інформацію від втрати, але й забезпечує легкий доступ до історичних даних для досліджень, звітування чи юридичних справ. Такі практики, як ретельно організована обробка звернень громадян та систематична архівація документів, є прикладами ефективної систематизації документообігу в Луцькій міській раді. Ці методи сприяють підвищенню прозорості, ефективності та відповідальності муніципального управління, забезпечуючи швидкий доступ до необхідних документів та їхнє надійне зберігання [16].

Ефективне зберігання документів включає в себе не тільки фізичне збереження паперових копій, але й застосування передових технологій для забезпечення безпеки, доступності та інтегрованості електронних записів. Сучасні технології зберігання документів охоплюють широкий спектр рішень, від фізичних архівних систем до хмарних сховищ і цифрових архівів. Головні вимоги до цих систем — це висока надійність, масштабованість, захист від несанкціонованого доступу та забезпечення цілісності даних на тривалий час. Одним із ключових елементів технологій захисту інформації є шифрування даних, яке гарантує, що навіть у разі витоку інформація залишиться незрозумілою для неповноважених осіб. Іншим важливим аспектом є

створення резервних копій, які забезпечують відновлення даних після технічних збоїв або кібератак. Також використовуються системи електронного документообігу, які інтегрують функції управління версіями документів та аудиту доступу, що дозволяє відстежувати зміни та запити до документів.

Луцька міська рада стала прикладом ефективного впровадження комплексних систем зберігання документів, що включають як традиційні, так і передові технологічні рішення. Центральною фігурою в цій системі є АСКОД — комплексна система для автоматизації процесів документообігу, яка дозволяє не тільки ефективно зберігати велику кількість документів в електронному вигляді, але й забезпечує високий рівень їх безпеки [1].

Система АСКОД була розроблена з метою оптимізації процесів управління документацією в умовах великого обсягу даних, з якими працює муніципальна установа. Ця система дозволяє автоматизувати багато ключових аспектів документообігу, включаючи реєстрацію, класифікацію, зберігання та архівацію документів. Основна її перевага полягає у можливості швидкого доступу до будь-якого документа завдяки добре структурованій базі даних і ефективним пошуковим інструментам. Електронний архів у системі АСКОД — це не просто сховище документів, але й місце, де відбувається їх систематичне упорядкування за допомогою сучасних технологій. Кожен документ при внесенні в систему отримує унікальний ідентифікатор, який дозволяє зберігати його історію змін, відповідальних осіб та інші важливі параметри. Документи систематизуються за типами, датою створення, відділом-власником, що значно спрощує процес їх пошуку та використання. Централізований електронний архів дозволяє зберігати величезні обсяги інформації в компактному та організованому вигляді, гарантуючи легкий доступ до необхідних даних за лічені секунди [1].

Забезпечення безпеки інформації є критично важливим, особливо в контексті зростаючих загроз кібербезпеки. Система АСКОД включає комплексні заходи захисту, серед яких шифрування даних, що перешкоджає доступу до інформації неповноваженими особами. Резервне копіювання — це

один важливий елемент захисту, який забезпечує збереження даних у випадку їх втрати або пошкодження. Регулярно оновлювані резервні копії зберігаються на віддалених серверах, гарантуючи, що в будь-який момент можливе відновлення системи без втрат важливої інформації. Впровадження системи АСКОД у Луцькій міській раді є прикладом ефективною відповіді на сучасні виклики управління документацією. За допомогою цієї системи муніципалітет зміг не тільки оптимізувати процеси зберігання та архівації документів, але й забезпечити високий рівень їх захисту. Такий підхід дозволяє не тільки заощадити час та ресурси, але й гарантувати безпеку інформації, що є критично важливим для ефективного управління державною установою [1, с. 27].

Отже, проаналізувавши практичну реалізацію електронного документообігу Луцької міської ради, можна зробити висновок про значні досягнення у систематизації, зберіганні та обробці документів, які відбулися завдяки впровадженню сучасних технологій та методик. Проаналізувавши теоретичні основи, поточний стан системи документообігу, а також практичні аспекти впровадження та застосування різних методів класифікації та каталогізації документів, ми можемо підтвердити, що ефективний електронний документообіг значно покращує продуктивність, безпеку та доступність управління муніципальною інформацією.

Введення системи АСКОД у Луцькій міській раді дозволило автоматизувати багато ключових процесів, зокрема реєстрацію, зберігання, доступ до документів та їх архівацію. Завдяки цьому значно скорочуються час та ресурси, необхідні для обробки документації, а також збільшується прозорість роботи установи перед громадськістю. Систематизація документів за допомогою АСКОД забезпечує ефективне управління потоками інформації та сприяє кращій організації даних, що, в свою чергу, підвищує загальну ефективність муніципального управління. Особливу увагу в цьому дослідженні заслуговує питання безпеки інформації, яке є критично важливим у контексті зберігання та обробки муніципальних даних. Впровадження

шифрування даних та регулярне резервне копіювання в системі АСКОД демонструє відповідальний підхід до забезпечення цілісності та конфіденційності інформації, яка є в розпорядженні Луцької міської ради. Також важливим є впровадження електронних методів архівації, що не тільки забезпечує довгострокове збереження інформації, але й полегшує доступ до старих записів, що є незамінним ресурсом для будь-якої управлінської системи. Електронний архів дозволяє швидко знаходити і використовувати необхідні документи без необхідності фізичного пошуку серед паперових архівів, що раніше вимагало значних зусиль та часу.

Загалом дослідження показує, що впровадження електронного документообігу в Луцькій міській раді не лише сприяє покращенню внутрішніх процесів управління та зберігання документації, але й підвищує загальну прозорість, доступність та безпеку управління муніципальними ресурсами. Це створює ґрунтовну основу для подальшого розвитку та оптимізації процесів в рамках цифровізації діяльності міської ради, а також забезпечує надійну платформу для відкритої взаємодії з громадськістю.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження електронного документообігу, як складової системи управління сучасним органом місцевого самоврядування, зокрема Луцької міської ради, зароблено наступні висновки.

В Україні розроблено нормативно-правову базу, представлену законами, постановами, розпорядженнями, які регламентують відносини у галузі створення, використання та збереження електронних документів та організації електронного документообігу. Ключовими серед них є Закон України «Про електронний цифровий підпис», Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», Закон України «Про Національну програму інформатизації», Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», Наказ «Про затвердження Порядку обміну електронними документами з контролюючими органами», Наказ «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання».

Чинне законодавство України забезпечує достатній правовий фундамент для функціонування електронного документообігу, однак потребує постійного реагування на нові виклики цифрової ери. Потребують уточнення норми, пов'язані із вимогами до електронного підпису, захисту даних та архівації електронних документів.

В органах публічної влади, місцевого самоврядування організація електронного документообігу здійснюється на основі АСКОД. Система АСКОД є сучасним рішенням для автоматизації ділових процесів, що дозволяє суттєво підвищити ефективність управління документацією в державних і комерційних організаціях. Вона пропонує повний спектр функцій для обробки документів, включаючи створення, редагування, погодження, підписання та архівування з використанням електронного цифрового підпису.

Одним із успішних прикладів її впровадження є Луцька міська рада, де система допомогла оптимізувати документообіг, підвищити прозорість та ефективність адміністративних процесів. АСКОД забезпечує інтеграцію з іншими бізнес-додатками, що робить її універсальним інструментом для управління документами. Впровадження системи вимагає ретельного планування та аналізу, а також навчання персоналу, що дозволяє подолати опір змінам і забезпечити ефективне використання нових технологій.

Основні переваги АСКОД включають підвищення швидкості обробки документів, зниження витрат на паперовий документообіг, покращення доступу до інформації та підвищення безпеки даних.

Однак впровадження системи також супроводжується викликами, такими як складність інтеграції з існуючими інфраструктурами та потреба в постійному навчанні користувачів. Майбутнє систем автоматизації ділових процесів виглядає перспективним завдяки розвитку технологій штучного інтелекту, хмарних сервісів та підвищення безпеки даних. Система АСКОД продовжуватиме вдосконалюватись, адаптуючись до нових викликів та вимог, сприяючи ефективності управлінських процесів у різних галузях.

У Луцькій міській раді електронний документообіг впроваджується з 2018 року. За цей час було зроблено значні кроки, щоб зробити роботу з документами більш ефективною та прозорою. Одним з важливих нововведень стала система електронного документообігу АСКОД. Ця система дозволяє створювати, реєструвати, погоджувати та підписувати документи в електронному вигляді, що значно спрощує процес роботи з документами. Також було переведено на електронну форму документи тимчасового зберігання, такі як листи, заяви, службові записки та інші документи, які не потребують довгострокового зберігання. Це допомагає зменшити кількість паперових документів і підвищити зручність роботи з ними. Крім того, було проведено навчання для працівників міської ради, щоб вони могли ефективно використовувати систему АСКОД. Це забезпечило швидке та ефективне впровадження нової системи в роботу ради. Завдяки

впровадженню електронного документообігу підвищився рівень прозорості роботи міської ради. Громадяни тепер мають кращий доступ до інформації про діяльність ради, що сприяє відкритості та підзвітності перед громадою.

Система АСКОД, яка використовується у Луцькій міській раді, демонструє значний потенціал в оптимізації документообігу, однак виявлені технічні та функціональні недоліки обмежують її ефективність. Проведений аналіз дозволяє висловити низку пропозицій.

Необхідні технічні та програмні оновлення, підвищення кваліфікації користувачів (у тому числі через засвоєння навчальних програм) для повноцінного використання можливостей системи. Процеси обробки та архівації документів виявилися недостатньо ефективними через застарілі методики та відсутність інтеграції з сучасними ІТ-рішеннями. Існуюча система контролю документів потребує вдосконалення з метою підвищення прозорості та доступності інформації. Дослідження сучасних цифрових інструментів показало, що впровадження розширених можливостей електронного підпису, шифрування даних та систем відстеження змін може значно підсилити захист та контроль документообігу, мінімізуючи ризики несанкціонованого доступу. Актуальною є інтеграція міжрівневих контрольних механізмів для постійного моніторингу та адаптації процесів електронного документообігу. Аналіз систем зберігання документів виявив необхідність у стандартизації критеріїв для класифікації та індексації документів, що сприятиме швидкому пошуку та високому рівню захисту інформації.

Одним з основних пріоритетів має стати підвищення обізнаності та кваліфікації персоналу. Органи місцевого самоврядування мають інвестувати у навчання своїх співробітників, щоб останні могли ефективно використовувати новітні технології та дотримуватись передових практик у галузі кібербезпеки. Розуміння та вирішення цих проблем є ключовим для ефективної інтеграції електронного документообігу в державне управління, що в кінцевому підсумку сприятиме поліпшенню загальної ефективності,

прозорості та відповідальності в організаційних структурах. Завдяки названим заходам Луцька міська рада зможе підняти рівень управління документообігом, що вплине на підвищення загальної ефективності управління органом місцевого самоврядування, територіальною громадою загалом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. АСКОД. Офіційний веб-сайт. URL: <https://askod-web.kyivcity.gov.ua/> (дата звернення: 21.04.2024).
2. АСКОД Онлайн. URL: <https://www.askod.online/> (дата звернення: 21.04.2024).
3. Архипова Є. О., Гула М. С. Сучасні тенденції формування системи корпоративних комунікацій в державних органах. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/aa5139f6-8bf7-4307-9aa2-e3424979abf6/content> (дата звернення: 21.04.2024).
4. Банторіна Т. О. Проблеми і перспективи застосування системи електронного документообігу «АСКОД». URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/6704/1/studentresearchjournal162-27.pdf> (дата звернення: 21.04.2024).
5. Березанська І., Дрок П., Шимченко Л. Електронний документообіг інформаційних відділів державних установ в умовах розбудови інформаційного суспільства. *Соціум. Документ. Комунікація*. 2023. № 19. С. 37–59.
6. Гончаренко Є. Сучасні моделі і методи проектування і реалізації систем електронного документообігу. *Управління розвитком складних систем*. 2023. № 56. С. 78–84.
7. Гора О. Б. Інформаційно-аналітичні системи контролю за виконанням державних рішень. Реєстрація, зберігання і обробка даних. URL: <http://dspace.nbuiv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/50400/06-Gora.pdf?sequence=1> (дата звернення: 21.04.2024).
8. Дубов Д. В. Основи електронного урядування. Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2012. 176 с.
9. Електронний документообіг став основною формою діловодства в Луцькій міській раді. URL: <https://www.facebook.com/digitalvolyn/> (дата звернення: 21.04.2024).

10. Електронне урядування та електронна демократія: навчальний посібник : у 15 ч. / за заг. ред. А. І. Семенченка. Київ: 2017. Частина 10: Електронні послуги / Р. М. Матвійчук, С. П. Кандзюба. Київ, 2017. 60 с.

11. Інструкція з діловодства в системі АСКОД: URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-instruktsiiu-z-dilovodstva> (дата звернення: 21.04.2024).

12. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Харків: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2016. 524 с.

13. Котух Є. В. Електронне урядування як нова парадигма публічного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. Київ, 2020. С. 122–127.

14. Клименко І. В., Линьов К. О. Технології електронного урядування / Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, Київ, 2006. 192 с.

15. Кандзюба С. П., Матвійчук Р. М., Сидорович Я. М., Мусієнко П. М. Електронне урядування та електронна демократія. Київ: ФОП Москаленко О.М. 2019. 63 с.

16. Луцька міська рада. Офіційний сайт. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/> (дата звернення: 21.04.2024).

17. Маланчук Л. О., Жакун Я. В. Аналіз системи електронного документообігу в державних установах та шляхи її вдосконалення. *Вісник Національного університету водного господарства та природокористування*. 2021. № 3 (95). С. 73–81.

18. Орлов О. В., Поліщук В. В. Огляд проблеми впровадження систем електронного документообігу в органах державної влади. *Теорія та практика державного управління*. 2014. № 3. С. 10–18.

19. Про електронні документи та електронний документообіг. Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 21.04.2024).

20. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги. Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 21.04.2024).

21. Про затвердження Порядку обміну електронними документами з контролюючими органами. Мінфін України; Наказ, Порядок, Форма типового документа від 06.06.2017 № 557. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0959-17#Text> (дата звернення: 21.04.2024).

22. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання. Наказ Міністерства юстиції України; Порядок, Акт, Форма типового документа, Звіт, Журнал, Повідомлення, Опис, Перелік, Вимоги від 11.11.2014 № 1886/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14#Text> (дата звернення: 21.04.2024).

23. Про електронний цифровий підпис. Закон України від 22.05.2003 № 852-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15> (дата звернення: 21.04.2024).

24. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах. Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 21.04.2024).

25. Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, електронних комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах. Постанова Кабінету Міністрів України; Правила від 29.03.2006 № 373. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/373-2006-%D0%BF#Text> (дата звернення: 21.04.2024).

26. Про Національну програму інформатизації. Закон України від 04.02.1998 № 74/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 21.04.2024).

27. Про проходження документів у системі електронного документообігу «АСКОД». Розпорядження від 10.12.2018 №570 м. Луцьк. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-prokhozhenia-dokumentiv-u-systemi-elektronnoho-dokumentobihu-askod> (дата звернення: 21.04.2024).

28. Проведено навчання для працівників міськради щодо роботи з

системою АСКОД. URL: <https://volynonline.com/u-lutsku-miskrada-zaprovadit-sistemu-elektronnoho-dokumentobigu/> (дата звернення: 21.04.2024).

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

30. Решетнік І. Система АСКОД як складова інноваційного підходу для організації діловодства в підприємницькій діяльності. 2017. № 86. С. 82–85.

31. Розпочато реєстрацію документів в системі АСКОД з паралельним веденням паперового документообігу. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-prokhozhenia-dokumentiv-u-systemi-elektronnoho-dokumentobihu-askod> (дата звернення: 21.04.2024).

32. Романчук О. З., Бисага Ю. М., Берч В. В., Нечипорук Г. Ю., Чечерський В. І. Електронне урядування: конституційно-правове дослідження. Монографія. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/37492/1/%D0%A0%D0%9E%D0%9C%D0%90%D0%9D%D0%A7%D0%A3%D0%9A_%D0%9C%D0%9E%D0%9D%D0%9E%D0%93%D0%A0%D0%90%D0%A4%D0%86%D0%AF.pdf (дата звернення: 21.04.2024).

33. Тарнавський Ю. А. Системи електронного документообігу. Київ : ІПК ДСЗУ. 2007. 176 с.

34. Ткачова Н. М. Запровадження цифрових технологій у систему публічного адміністрування, запорука сталого розвитку. Маріуполь, 2021. 67 с.

35. Угриновська О. Електронний документообіг у цивільному процесі України. *Вісник Львівського національного університету імені Івана Франка*. Серія юридична. 2016. № 64. С. 144–150.

36. Chapter 13. Case Study 8: Estonia e-government and the creation of a comprehensive data infrastructure for public services and agriculture policies implementation. OECD iLibrary. URL: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/510a82b5-en/index.html?itemId=/content/component/510a82b5-en> (дата звернення: 21.04.2024).

37. Estonia – a European and global leader in the digitalisation of public services. URL: <https://e-estonia.com/estonia-a-european-and-global-leader-in-the-digitalisation-of-public-services/> (дата звернення: 21.04.2024).

38. EU Directive on Electronic Signatures. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/esignatures> (дата звернення: 21.04.2024).

39. ISO/IEC 27001:2022. Information security, cybersecurity and privacy protection. URL: <https://www.iso.org/standard/27001> (дата звернення: 21.04.2024).

40. Liga: Zakon. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/851-15> (дата звернення: 21.04.2024).

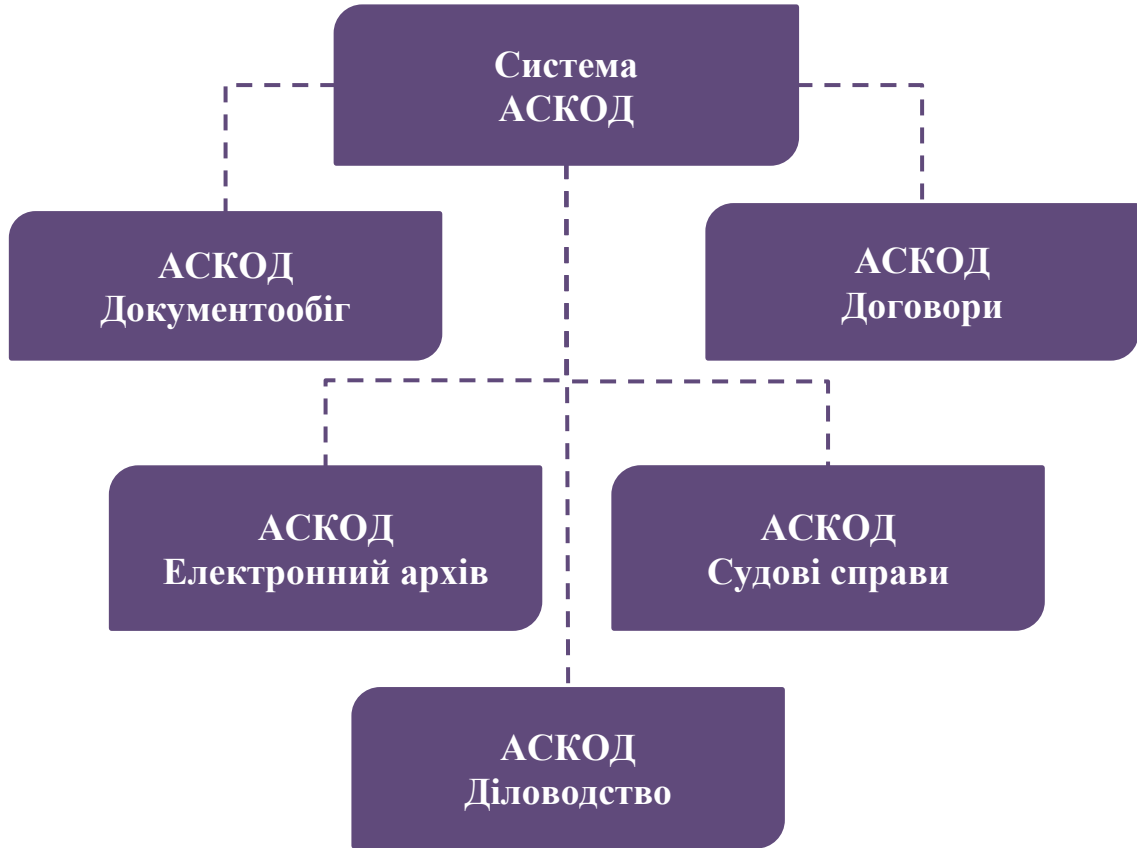
41. Regulation on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L.2014.257.01.0073.01.ENG> (дата звернення: 21.04.2024).

42. United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts. URL: https://uncitral.un.org/en/texts/ecommerce/conventions/electronic_communications (дата звернення: 21.04.2024).

43. UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce. URL: https://uncitral.un.org/en/texts/ecommerce/modellaw/electronic_commerce (дата звернення: 21.04.2024).

44. UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures. URL: https://uncitral.un.org/en/texts/ecommerce/modellaw/electronic_signatures (дата звернення: 21.04.2024).

МОДУЛІ СИСТЕМИ АСКОД



1.

ДОДАТОК Б

СХЕМА ДЕПАРТАМЕНТІВ ЛУЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА

Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»

Департамент економічної політики

Департамент житлово-комунального господарства

Департамент культури

Департамент муніципальної варти

Департамент молоді та спорту

Департамент соціальної та ветеранської політики

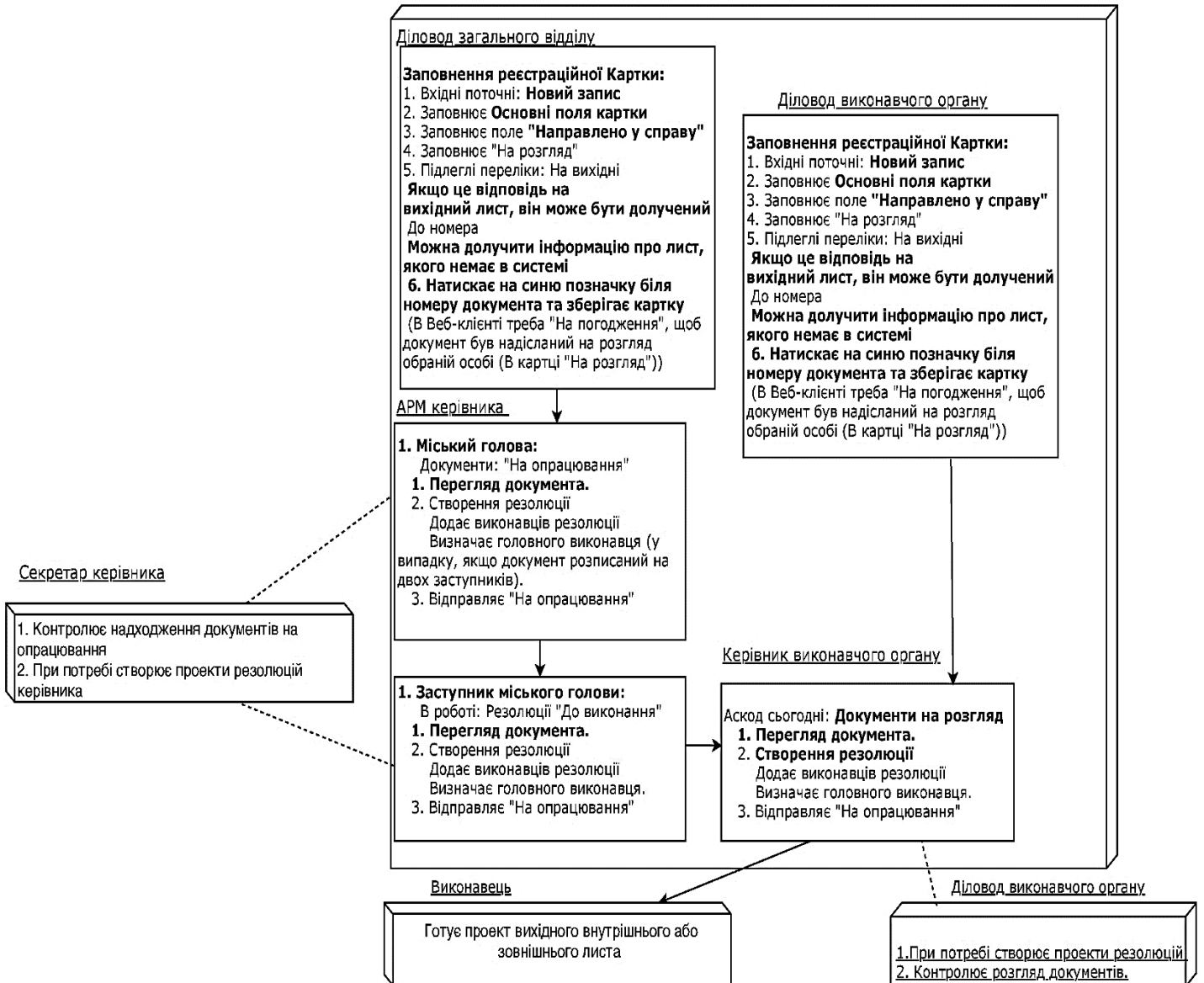
Департамент фінансів, бюджету та аудиту Луцької міської ради

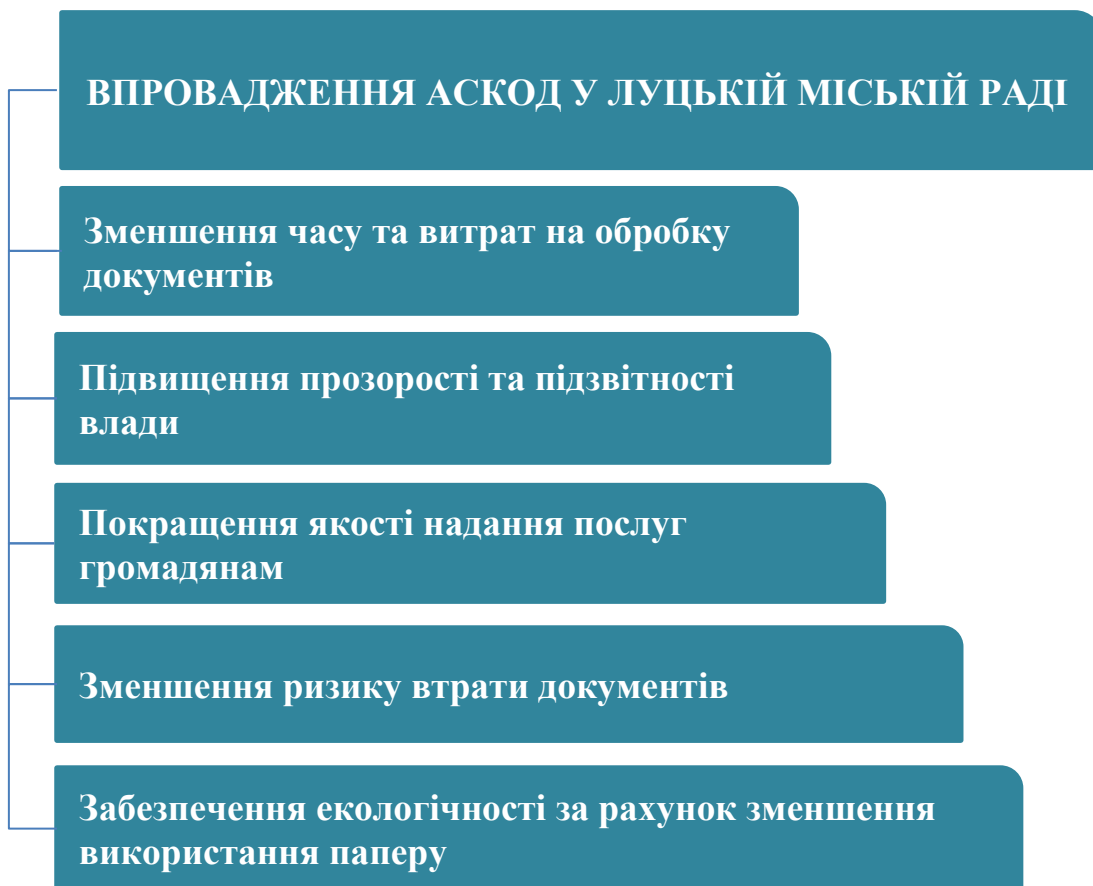
Департамент містобудування, земельних ресурсів та реклами

Департамент освіти

ДОДАТОК В

СХЕМА ПРОХОДЖЕННЯ ВХІДНОГО ДОКУМЕНТА



ПЕРЕВАГИ ВПРОВАДЖЕННЯ АСКОД У ЛУЦЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ

ВПЛИВ АСКОД НА РОБОТУ ЛУЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

**ВПРОВАДЖЕННЯ АСКОД МАЛО ЗНАЧНИЙ ВПЛИВ
НА РОБОТУ ЛУЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.
СИСТЕМА АСКОД ДОЗВОЛИЛА МІСЬКРАДІ:**

1. Автоматизувати багато рутинних завдань

**2. Покращити координацію роботи між різними
департаментами**

3. Підвищити рівень обслуговування громадян

**4. Зробити свою роботу більш прозорою та
підзвітною**