

Міністерство освіти і науки України
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу
Інститут гуманітарної підготовки та державного управління
Кафедра документознавства та інформаційної діяльності

Маркелова Міхаїла Олександровича

(прізвище, ім'я, по батькові)

УДК _____
(індекс)

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

(назва роботи)

Документознавство та інформаційна діяльність

(назва освітньої програми)

029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа

(шифр і назва спеціальності)

Робота містить результати власних досліджень, використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело:

Здобувач освітнього ступеня

Міхаїл Маркелов

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник

Лілія Юліанівна Бурківська

(підпис, прізвище, ім'я, по батькові,

к. філол. н., доцент кафедри ДІД

науковий ступінь, вчене звання керівника)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри документознавства
та інформаційної діяльності, проф.

(посада)

Юлія
РОМАНИШИН

(підпис)

(дата)

(ініціали та прізвище)

Івано-Франківськ – 2025

Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу

Інститут _____ гуманітарної підготовки та державного управління _____
 Кафедра _____ документознавства та інформаційної діяльності _____
 Освітній рівень бакалавр _____
 Освітньо-професійна програма Документознавство та інформаційна діяльність _____
 Спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» _____

ЗАТВЕРДЖУЮ :

Завідувач кафедри
 проф. Ю. Л. Романишин
 « 02 » квітня 2025 р.

ЗАВДАННЯ НА БАКАЛАВРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Маркелову Міхаїлу Олександровичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Специфіка службової документації в діяльності організації (на прикладі КП "Івано-Франківськводокотехпром").»

керівник роботи доц. Бурківська Л.Ю

затверджено наказом закладу вищої освіти від «26» березня 2025 р. № 238/7 _____

2. Строк подання студентом роботи 06 червня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: навчальні підручники, посібники, періодичні видання, нормативно-правові документи, довідники, словники, Інтернет-ресурси, матеріали конференцій тощо.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВІДКРИСТОСТІ ВЛАДИ ТА ДОСТУПУ ДО ІНФОРМАЦІЇ

1.1 Поняття та класифікація службових документів

1.2 Вимоги до складання та оформлення ділових паперів

1.3 Використання інформаційних технологій у документах

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВІДКРИТОСТІ ТА ДОСТУПУ ДО ІНФОРМАЦІЇ ДОЛИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1 Структура та характеристика підприємства КП «Івано-франківськводокотехпром»

2.2 Сучасний стан службової документації КП «Івано-франківськводокотехпром»

2.3 Шляхи вдосконалення службової документації на підприємстві

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):

6. Консультанти розділів роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	доц. Ганцюк.Т.Д		
Розділ 1, 2	доц. Ганцюк.Т.Д		
Висновки	доц. Ганцюк.Т.Д		
Перелік використаних джерел	доц. Ганцюк.Т.Д		

7. Дата видачі завдання: 19 листопада 2024 р

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

<i>№ з/п</i>	<i>Назва етапів бакалаврської роботи</i>	<i>Термін виконання етапів роботи</i>	<i>Примітка</i>	
1	Вибір теми бакалаврської роботи та обґрунтування її актуальності	до 20.12.2024	Виконано	
2	Визначення об'єкта, предмета, мети, завдань та методів дослідження	до 20.12.2024	Виконано	
3	Складання попереднього плану бакалаврської роботи	до 01.01.2025	Виконано	
4	Пошук і відбір літератури по темі бакалаврської роботи, складання списку використаних джерел	01.01.2025 – 10.01.2025	Виконано	
5	Аналітико-синтетичне опрацювання літератури до теми роботи	10.01.2025 – 01.02.2025	Виконано	
6	Написання тексту бакалаврської роботи відповідно до її структури:	01.02.2025 – 01.03.2025	Виконано	
	6.1	01.02.25 – 01.03.25	01.02.25 – 01.03.25	Виконано
	6.2	01.03.25 – 01.04.25	01.03.25 – 01.04.25	Виконано
7	Написання вступу до теми бакалаврського дослідження	01.04.2025 – 15.04.2025	Виконано	
8	Підготовка графічних матеріалів чи іншого унаочнення	16.04.2025 – 30.04.2025	Виконано	
9	Формулювання висновків до кожного із розділів дослідження	01.05.2025 – 15.05.2025	Виконано	
10	Оформлення кінцевого списку використаних джерел та додатків	16.05.2025 – 25.05.2025	Виконано	
11	Оформлення та попередній захист бакалаврської роботи	до 01.05.2025	Виконано	
12	Внесення коректив та кінцеве редагування бакалаврської роботи	02.05.2025 – 15.05.2025	Виконано	
13	Реєстрація бакалаврської роботи на кафедрі	до 12.06.2025	Виконано	
14	Захист бакалаврської роботи	22.06.2025		

Студент _____
 Керівник роботи _____

Міхаїл МАРКЕЛОВ
 Лілія БУРКІВСЬКА

АНОТАЦІЯ

Маркелов М. О. «Специфіка службової документації в діяльності організації (на прикладі КП

"Івано-Франківськводокотехпром"). Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу 2025. 58с.

Бакалаврська робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за освітньо-професійною програмою «Документознавство та інформаційна діяльність», спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа». Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. Івано-Франківськ, 2025.

У дослідженні розкрито теоретичні основи поняття службової документації, подано її класифікацію та визначено основні вимоги до складання та оформлення ділових паперів. Проаналізовано роль інформаційних технологій у процесі ведення документації.

Розглянуто особливості службового документообігу на КП "Івано-Франківськводокотехпром", охарактеризовано структуру підприємства та сучасний стан діловодства. Виявлено проблеми, що виникають під час організації документообігу, та запропоновано шляхи їх вирішення, зокрема за рахунок впровадження електронного документообігу, оптимізації процесів створення документів і підвищення кваліфікації працівників.

Ключові слова: діловодство, документообіг, інформаційні технології, комунальне підприємство, службова документація.

ABSTRACT

Markelov M. O. The Specifics of Official Documentation in the Activities of an Organization (Based on the Example of the Municipal Enterprise "Ivano-Frankivskvodoekotechprom"). Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas, 2025. 58 p.

Bachelor's thesis submitted for the Bachelor's Degree in the educational and professional program "Document Science and Information Activities", specialty 029 "Information, Library and Archival Science". Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. Ivano-Frankivsk, 2025.

The research reveals the theoretical foundations of the concept of official documentation, presents its classification, and outlines the main requirements for the preparation and formatting of business documents. The role of information technologies in the documentation process is also analyzed.

The study examines the specific features of document workflow at the Municipal Enterprise "Ivano-Frankivskvodokanal", describes the organizational structure of the enterprise, and analyzes the current state of office work. The research identifies issues that arise during the organization of document management and proposes solutions, particularly through the implementation of electronic document management systems, optimization of document creation processes, and improvement of staff qualifications.

Keywords: document flow, information technologies, municipal enterprise, office work, and official documentation.

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ СЛУЖБОВОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ.....10.

1.1 Поняття та класифікація службових документів.....10.

1.2 Вимоги до складання та оформлення ділових паперів.....16.

1.3 Використання інформаційних технологій у документах21.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ СЛУЖБОВОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ НА КП "ІВАНО-ФРАНКІВСЬКВОДОЕКОТЕХПРОМ".....26

2.1 Структура та характеристика підприємства КП

«Івано-Франківськводоекотехпром»26

2.2 Сучасний стан службової документації КП

«Івано-Франківськводоекотехпром»32.

2.3 Шляхи вдосконалення службової документації на підприємств.42.

ВИСНОВКИ.....48.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....51

ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність теми дослідження У сучасних умовах динамічного розвитку суспільства та цифровізації управлінських процесів службова документація посідає одне з провідних місць у діяльності підприємств, установ та організацій. Від чіткості, правильності та структурованості документів залежить ефективність управління, забезпечення правового захисту, а також рівень інформаційної відкритості підприємства.

Ефективне функціонування комунального підприємства значною мірою залежить від правильно організованої системи документаційного забезпечення управління. КП "Івано-Франківськводокотехпром" це одне з провідних підприємств міста у сфері водопостачання та водовідведення, яке щоденно здійснює складну адміністративно-виробничу діяльність. У зв'язку з цим важливою складовою його роботи є ведення службової документації, яка забезпечує чіткий облік, контроль і комунікацію між структурними підрозділами. Специфіка службових документів на підприємстві пов'язана з галузевою спрямованістю, особливостями технологічних процесів, вимогами до звітності та взаємодією з органами місцевої влади й населенням. У цьому контексті важливим є дотримання встановлених стандартів діловодства, раціональна організація документообігу та використання сучасних інформаційних технологій. Дослідження службової документації підприємства дає змогу краще зрозуміти його управлінські процеси, а також виявити шляхи для підвищення ефективності внутрішньої комунікації та контролю.

Правильне оформлення службових документів сприяє узгодженості дій між підрозділами та оперативному вирішенню виробничих питань. Кожен документ виконує важливу функцію: передає інформацію, фіксує управлінські рішення, або підтверджує факти господарської діяльності. Особливої уваги потребують документи, що регулюють взаємодію з державними структурами, контролюючими органами та споживачами

послуг. Ефективна система документообігу мінімізує ризики втрати важливої інформації, допомагає уникати помилок та непорозумінь у роботі.

Актуальність дослідження - зумовлена потребою у вдосконаленні організації документообігу, підвищенні рівня уніфікації та впровадженні елементів електронного діловодства, особливо в умовах цифрової трансформації державного управління.

Стан наукового опрацювання проблеми службової документації та діловодства широко висвітлюється у наукових працях таких українських дослідників, як В.О. Василенко, Л.П. Гнатюк, Д.А. Зінов'єв, О.М. Клименко, С.А. Кузнецова, які аналізують питання документознавства, електронного документообігу та стандартизації управлінських процесів. Особливу увагу проблемам документообігу в комунальних структурах приділяють І.М. Гаврилюк та Т.В. Гончарук, досліджуючи нормативно-правові аспекти й практичні підходи до діловодства в органах місцевого самоврядування.

Мета роботи – це з'ясувати недоліки та запропонувати шляхи вдосконалення вивчення службової документації на КП «Івано-Франківськводоекотехпром».

Завдання дослідження:

- дослідити поняття та класифікацію службових документів;
- проаналізувати вимоги до складання та оформлення ділових паперів;
- простежити використання інформаційних технологій у документах;
- охарактеризувати структуру підприємства;
- проаналізувати сучасний стан службової документації на підприємстві;
- запропонувати шляхи вдосконалення службової документації на КП «Івано-Франківськводоекотехпром».

Об'єкт дослідження – службова документація.

Предмет дослідження – система службої документації на КП «Івано-Франківськводоекотехпром».

У процесі дослідження використано такі **методи**:

-метод порівняння та системного аналізу для визначення недоліків існуючого документообігу. Цей метод використовується на етапі дослідження існуючої системи документообігу. Він передбачає порівняння паперових процесів обробки документів з електронними аналогами або з досвідом інших підприємств, зокрема тих, які вже впровадили електронний документообіг (ЕДО). Системний аналіз дозволяє дослідити документообіг як цілісну систему з усіма її компонентами: створення документів, погодження, підписання, реєстрація, зберігання та передача. Завдяки цьому методу виявляються «вузькі місця», неефективні дії, дублювання операцій, перевантаження працівників, надмірне використання ресурсів (паперу, часу, простору для архівів) тощо. Наприклад, порівняння може показати, що в електронному середовищі погодження документа займає 1 день, тоді як у паперовому – до 5 робочих днів. Такі висновки дозволяють обґрунтовано підходити до потреби у модернізації системи.

-опитування працівників підприємства щодо основних труднощів у роботі з документацією. Метод базується на зворотному зв'язку з тими, хто щодня працює з документами. Через анкетування, усне опитування або інтерв'ю збирається інформація про проблеми, з якими стикаються працівники в процесі документообігу. Це може стосуватися труднощів у пошуку документів, затримок у погодженні, втрати інформації, дублювання дій або незручностей у використанні наявних інструментів. Такий метод дозволяє побачити проблеми «зсередини» — не з точки зору керівника чи нормативів, а з боку звичайного користувача системи документообігу. Це також формує залученість персоналу до змін і сприяє кращому сприйняттю майбутніх нововведень.

-метод моделювання для розробки рекомендацій щодо вдосконалення документообігу. На основі зібраної інформації та виявлених проблем розробляється нова, оптимізована модель документообігу. Метод моделювання передбачає побудову схематичних або логічних моделей, які відображають, як саме має працювати документообіг у майбутньому — вже

в електронному форматі. У моделі можна включити всі бажані компоненти: автоматизовану реєстрацію, шаблони документів, електронний підпис, систему сповіщень, архівне зберігання тощо. Таке моделювання дозволяє візуалізувати процеси, полегшує спілкування з розробниками програмного забезпечення, наочно демонструє переваги нової системи перед старою. Наприклад, можна змодельовати, як документ проходить три етапи погодження за 2 години в системі ЕДО замість триденного обходу кабінетами у паперовій формі.

Кваліфікаційна робота має наступну **структуру**: вступ, два розділи (по три підрозділи кожен), висновки, список використаних джерел та додатки. Загальний обсяг роботи складає 59 сторінок. Кількість найменувань використаних джерел налічує 47 позицій. Кількість графічного матеріалу, використаного у кваліфікаційній роботі – 5 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СЛУЖБОВОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ

1.1 Поняття та класифікація службових документів

Службові документи – це документи, які створюються в процесі діяльності установ, підприємств, організацій і містять інформацію організаційного, розпорядчого, інформаційного або правового характеру. Вони є засобом фіксації, передачі та зберігання інформації в офіційних відносинах між органами влади, підприємствами та фізичними особами. Службові документи регламентують порядок роботи, виконання завдань, обов'язки співробітників, взаємодію структурних підрозділів. До них належать накази, розпорядження, акти, службові записки, протоколи, довідки, листи, звіти, інструкції, положення тощо.

Основна функція службових документів - забезпечення організаційної діяльності. Вони мають офіційний характер і оформлюються за встановленими стандартами. Правильне складання службових документів сприяє ефективному управлінню, прийняттю рішень і збереженню ділової інформації. Документи мають чітку структуру, містять реквізити, визначені державним стандартом. У службових документах важливими є точність формулювань, логічність викладення інформації, відповідність вимогам ділового стилю.

Службова документація є підставою для правових дій і рішень, тому вона повинна бути достовірною й завірною належним чином. Установи використовують систему документообігу для реєстрації, обробки, зберігання та контролю виконання документів. У сучасних умовах все частіше використовується електронний документообіг, що дозволяє автоматизувати процеси створення й обробки службових документів. Електронні версії документів мають таку ж юридичну силу, як і паперові, за умови наявності кваліфікованого електронного підпису. Підготовка службових документів потребує дотримання мовних норм, культури

мовлення та професійної етики. Від якості документа залежить ефективність внутрішньої та зовнішньої комунікації установи.

Службові документи також виконують функцію архівного джерела, яке може бути використане для підтвердження фактів у разі необхідності. Вони є невід'ємною частиною управлінської діяльності та відіграють ключову роль у правовому регулюванні. Кожен документ має термін зберігання, що визначається його змістом і значущістю. Знання принципів підготовки службових документів є необхідною навичкою для працівників будь-якої сфери. Вони повинні дотримуватись норм діловодства та законодавства України у сфері документообігу.

Службові документи є основним засобом фіксації, передавання та зберігання управлінської інформації в організації. Вони відображають діяльність установи, прийняті рішення та взаємодію між підрозділами чи зовнішніми структурами. Для ефективної організації діловодства важливо розуміти, що таке службові документи, а також уміти класифікувати їх за різними ознаками. Це дозволяє впорядкувати документообіг, полегшити пошук потрібної інформації та забезпечити її належне використання.

Службова документація це сукупність документів, які створюються, обробляються та зберігаються в процесі управлінської діяльності організації або підприємства. Вона є основним засобом фіксації, передавання та збереження інформації, необхідної для організації роботи, прийняття управлінських рішень і контролю за їх виконанням.

У документознавстві службовий документ трактується як офіційний текст, створений юридичною або фізичною особою в межах її службових повноважень з метою регулювання управлінських, організаційних, правових або господарських процесів.

Згідно з Н. М. Кушнарєнко, службовий документ — це офіційний документ, що створюється у процесі діяльності установи чи посадової особи, фіксує управлінську, правову або іншу значущу інформацію і має юридичну силу за умови правильного оформлення [17].

На думку Г. М. Шевцової-Водки, службовий документ є засобом фіксації інформації управлінського характеру, який оформлюється відповідно до встановлених норм діловодства і використовується для забезпечення внутрішньої та зовнішньої комунікації в установі [17].

О.П. Мартинюк розглядає службовий документ як офіційний документ, створений установою чи її посадовою особою в межах повноважень для регламентації організаційної, правової, фінансової чи адміністративної діяльності [21].

Отже, під службовим документом розуміють документ, що створений у межах службової діяльності установи чи посадової особи, має юридичну силу, виконує організаційні, правові, інформаційні функції та є інструментом регулювання внутрішньої і зовнішньої діяльності організації.

Важливу роль відіграє класифікація службових документів — це впорядкована система поділу документів на групи за спільними ознаками, яка дозволяє організувати документообіг на підприємстві відповідно до функціонального призначення, форми, змісту, сфери використання, строків зберігання тощо. Вона спрямована на підвищення ефективності управління, забезпечення системності ведення документації, спрощення її пошуку, зберігання та використання. Такий підхід дозволяє систематизувати документи, прискорити їх обробку, зменшити кількість помилок у роботі з ними та забезпечити відповідність вимогам нормативно-правових актів. Класифікація є важливим інструментом в організації діловодства, що сприяє уніфікації документів та раціоналізації управлінських процесів.

О. П. Мартинюк пропонує класифікувати службові документи за такими основними ознаками:

1. За сферою використання передбачає розподіл документів на внутрішні та зовнішні залежно від їх функціонального середовища. Внутрішні документи використовуються лише в межах підприємства чи установи і призначені для внутрішнього регламентування процесів. Вони сприяють організації внутрішньої комунікації між структурними

підрозділами. Зовнішні документи використовуються для офіційного листування, юридичних і ділових взаємодій з іншими організаціями та фізичними особами. Цей поділ дозволяє чітко визначити цільове призначення документа в управлінській діяльності. Ця класифікація подана у таблиці 1.1

Таблиця 1.1

Класифікація за сферою використання

Тип документів	Характеристика	Приклади
Внутрішні	Використовуються всередині установи	Накази, розпорядження, протоколи
Зовнішні	Адресовані іншими установам або особам	Листи, договори, акти

2. За функціональним призначенням поділяються залежно від тієї функції, яку вони виконують у процесі управління. Організаційні документи визначають правила діяльності, структуру, функціонування підприємства. Розпорядчі — є інструментом реалізації управлінських рішень керівництва, через них здійснюється директивне управління. Інформаційно-довідкові документи забезпечують передачу фактичних даних, їх аналіз та фіксацію, необхідні для прийняття управлінських рішень. Фінансові документи відображають матеріальні операції, контролюють фінансову дисципліну та облік. Більш детально ця класифікація подана у таблиці 1.2

Таблиця 1.2

Класифікація за функціональним призначенням.

Тип документів	Призначення	Приклади
Організаційні	Визначають структуру та правила діяльності	Статути, положення, інструкції
Розпорядчі	Регламентують виконання управлінських рішень	Накази, постанови, розпорядження
Інформаційно-довідкові	Містять або надають фактичну інформацію	Довідки, звіти, листи протоколи

Продовження таблиці 1.2

Фінансові	Відображають господарсько-фінансову Діяльність	Рахунки, накладні, фінансові звіти
-----------	--	------------------------------------

3. За способом фіксації інформації розрізняються за тим, яким способом у них зафіксована інформація: текстово, графічно або аудіовізуально. Письмові документи є найбільш поширеними, їх оформлення регламентоване стандартами. Графічні документи відображають інформацію у вигляді схем, таблиць, діаграм, що дає змогу візуалізувати дані. Аудіовізуальні документи — це сучасний формат, що дозволяє зберігати як візуальну, так і звукову інформацію. Така класифікація є корисною при впровадженні електронного документообігу та мультимедійних форматів. Ця класифікація подана у таблиці 1.3

Таблиця 1.3

Класифікація за способом фіксації інформації

Тип документів	Характеристика	Приклади
Письмові	Текстові документи, створені на папері або в електронному вигляді	Заяви, листи, акти
Графічні	Документи з візуальним поданням інформації	Креслення, схеми, діаграми
Аудіовізуальні	Фіксують інформацію у вигляді звуку та зображення	Записи нарад, відеозвіти

4. За термінами зберігання документа визначається його юридичною, історичною або практичною цінністю. Документи постійного зберігання містять інформацію стратегічного значення або мають архівну цінність. Тимчасові документи мають обмежений строк зберігання і знищуються після його завершення згідно з номенклатурою справ. Такий поділ допомагає раціоналізувати архівне зберігання документів на підприємстві.

Він також є важливим при плануванні документообігу та зменшенні обсягу непотрібної інформації. Класифікація за термінами зберігання подана у таблиці 1.4

Таблиця 1.4

Класифікація за термінами зберігання

Тип зберігання	Тривалість	Приклади
Тимчасові	До 10 років	Заяви, доповідні, акти
Довгострокові	Понад 10 років	Фінансові звіти, договори
Постійного зберігання	Не підлягають знищенню	Протоколи загальних зборів

Отже, класифікація документів є ключовим елементом ефективної організації документообігу на підприємстві. Вона забезпечує впорядкованість, системність та швидкий доступ до необхідної інформації. Завдяки класифікації спрощується зберігання, облік та пошук документів, що значно підвищує продуктивність праці працівників. Крім того, правильна класифікація сприяє дотриманню вимог законодавства та нормативних актів щодо ведення документації. У результаті класифікація документів є основою для створення ефективної інформаційної системи підприємства.

1.2 Вимоги до складання та оформлення ділових паперів

У сучасних умовах розвитку ділових відносин належне складання та оформлення ділових паперів відіграє важливу роль у забезпеченні ефективної комунікації між організаціями, установами та окремими особами. Ділові документи є не лише носієм інформації, а й юридичним доказом у діловодстві та управлінській діяльності. Тому правильне оформлення документів відповідно до встановлених норм і стандартів є

обов'язковою умовою їхньої правомірності та достовірності. Цей підрозділ розглядає основні вимоги до змісту, форми й структури ділових паперів, що дозволяє забезпечити їхню зрозумілість, точність і офіційність у процесі ділового спілкування.

Важливість правильного складання та оформлення ділових паперів має надзвичайно важливе значення для забезпечення ефективної діяльності установ, організацій і підприємств. Ділова документація виконує не лише інформаційну та організаційну функцію, а й слугує юридичним доказом, тому її оформлення повинно відповідати встановленим нормативно-правовим, мовним і стилістичним вимогам.

Службові документи є основним інструментом управлінської діяльності підприємств та організацій. Вони забезпечують передачу, обробку та збереження офіційної інформації. Вимоги до службових документів регламентуються нормативними актами та стандартами, зокрема ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» [6].

Для того щоб документ виконував свою функцію ефективно, він повинен відповідати низці вимог:

-юридична чинність – документ повинен відповідати чинному законодавству, містити всі необхідні реквізити та бути оформленим відповідно до нормативних вимог;

-чіткість і лаконічність – виклад змісту повинен бути зрозумілим, логічним і без зайвої інформації;

-достовірність інформації – усі відомості в документі мають бути точними, правдивими й відповідати реальним фактам;

-уніфікованість форми – документ повинен відповідати стандартам, прийнятим на підприємстві або у сфері діловодства загалом;

-відповідність стилю – текст службових документів має бути написаний офіційно-діловим стилем, без емоційно забарвлених слів і розмовних виразів.

В Україні існує низка нормативних актів, які регламентують складання та оформлення службових документів:

ДСТУ 4163-2020 – визначає загальні вимоги до оформлення організаційно-розпорядчих документів [6].

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» – регулює питання створення, використання та зберігання електронних документів [2].

Типова інструкція з діловодства (затверджена Кабінетом Міністрів України) – містить рекомендації щодо складання та ведення ділової документації в органах влади та підприємствах [27].

Будь-який службовий документ повинен містити такі основні елементи:

- назва організації (вказується офіційна назва підприємства, що створює документ);

- назва документа (визначає зміст документа, наприклад, «НАКАЗ», «Розпорядження», «Звіт»);

- дата складання (фіксує час створення документа);

- реєстраційний номер (присвоюється документу для його обліку);

- заголовок до тексту (коротко відображає суть документа);

- текст документа (основна частина, яка містить інформацію або рішення);

- підпис (підтверджує чинність документа відповідальною особою);

- печатка (використовується в разі необхідності для засвідчення документа);

- візи та резолюції (зазначають погодження або коментарі відповідальних осіб).

Зміст документа повинен відповідати наступним принципам, які використовують дослідники у галузі документознавства (зокрема, за підходами Л.С. Кузнецової, Г.М. Швецової-Водки, О.П. Мартинюк):

1) чіткість і структурованість (текст має містити зрозумілі формулювання, розбиті на логічні частини);

2) офіційний стиль (викладення інформації повинно бути діловим, без розмовних або художніх елементів);

3) конкретність і точність (уникнення двозначних фраз та нечітких формулювань);

4) обґрунтованість (документи повинні мати підстави для прийняття певних рішень або дій).

Науковці, зокрема О.П. Мартинюк, Л.С. Кузнецова, Н.М. Кушнарєнко, Г.М. Швецова-Водка подають такі вимоги до оформлення тексту:

1. Шрифт (зазвичай використовується Times New Roman або Arial, розмір 12–14).

2. Міжрядковий інтервал (1,0 або 1,5, залежно від вимог підприємства)

3. Вирівнювання тексту (по ширині документа).

4. Абзаци (кожен абзац відділяється відступом).

5. Поля (стандартно 2–3 см зліва, 1–1,5 см справа, 2 см зверху та знизу).

Дотримання вимог при написанні службових документів забезпечує їх юридичну силу та офіційний статус. Правильно оформлений документ сприяє чіткому розумінню змісту і зменшує ризик неправильного тлумачення інформації. Це підвищує ефективність внутрішньої та зовнішньої комунікації в установі. Відповідність стандартам, зокрема ДСТУ 4163:2020, сприяє уніфікації документів і полегшує їх обробку, зберігання та пошук. Недотримання вимог при написанні службової документації може призвести до неправильного розуміння змісту документа. Це часто стає причиною помилкових рішень або затримок у виконанні завдань. Невідповідність оформлення може викликати юридичні труднощі або втрату офіційної сили документа. Крім того, неякісно складені документи псують імідж установи. Недотримання вимог може призвести до затримок у прийнятті рішень, юридичних помилок або втрати ділової репутації, детальніше подано у таблиці 1.6.

Таблиця 1.6

**Важливість вимог до складання та оформлення
ділових паперів**

№	Аспект	Пояснення
1.	Чіткість і зрозумілість	Забезпечує однозначне трактування змісту документа, зменшує ризик помилок і непорозумінь.
2.	Стандартизація оформлення	Полегшує обробку, пошук та архівування документів, сприяє ефективній роботі з документами.
3.	Професійний імідж організації	Свідчить про ділову культуру, викликає довіру у партнерів і клієнтів.
4.	Юридична сила документа	Лише правильно оформлений документ може мати повну юридичну чинність.
5.	Регламентація управлінських процесів	Забезпечує узгодженість та послідовність у діловодстві, мінімізує хаос в управлінні.
6.	Зменшення юридичних ризиків	Уникнення недійсності документів у разі перевірок чи судових розглядів.
7.	Швидкість і зручність сприйняття	Сприяє економії часу при ознайомленні та виконанні документів.

Отже, ділові папери є основним засобом офіційної комунікації в установах, тому їх правильне складання має вирішальне значення. Відповідність вимогам чинного законодавства забезпечує юридичну силу документа. Уніфікованість форми дозволяє полегшити обробку та зберігання документації. Чіткість і лаконічність змісту сприяють швидкому сприйняттю інформації. Достовірність викладених фактів підвищує довіру до документа. Офіційно-діловий стиль написання виключає суб'єктивність та зберігає нейтральність. Важливим є також правильне використання реквізитів, згідно з вимогами ДСТУ 4163:2020. Всі документи мають відповідати єдиним стандартам оформлення, що забезпечує їх зручність у використанні. Недотримання вимог при оформленні службової документації може призвести до втрати юридичної сили або неправильного тлумачення

змісту. Таким чином, дотримання встановлених норм підвищує ефективність документообігу та сприяє якісному управлінню. Також забезпечує послідовність у діловодстві.

1.3 Використання інформаційних технологій у документах

Сучасний світ неможливо уявити без інформаційних технологій, які стрімко змінюють підходи до створення, обробки та зберігання документів. Завдяки цифровим рішенням робота з документацією стала значно швидшою, зручнішою та безпечнішою. Впровадження інформаційних систем дозволяє автоматизувати діловодство, зменшити кількість паперових носіїв і оптимізувати внутрішні процеси в організаціях. Електронний документообіг набуває все більшого поширення як у державному, так і в приватному секторі. Програми для текстового редагування, бази даних, системи електронного підпису та хмарні сервіси стали невід'ємною частиною повсякденної роботи. Вони не лише спрощують обмін інформацією, а й забезпечують її захист та збереження. Застосування ІТ-технологій у сфері документування дозволяє підвищити точність, оперативність та ефективність управлінських рішень. Окрім цього, цифрові документи легше архівувати, знаходити та відновлювати за потреби. Тому знання і вміння користуватись сучасними інформаційними технологіями є необхідною складовою професійної компетентності працівника будь-якої галузі.

У сучасних умовах стрімкого розвитку цифрових технологій усе більше підприємств, установ і організацій переходять від традиційного паперового документообігу до електронного. Інформаційні технології відіграють ключову роль у створенні, обробці, передачі, зберіганні та захисті документів. Це суттєво підвищує ефективність управління, зменшує обсяг ручної праці та мінімізує ймовірність помилок.

Основні напрямки застосування інформаційних технологій (далі ІТ) у документах:

1. Електронний документообіг (даліЕДО) це система створення, обміну, зберігання та контролю документів у цифровому вигляді. ЕДО дає змогу значно скоротити час на обробку інформації, пришвидшити комунікацію між підрозділами та зменшити витрати на папір). Крім того, електронний документообіг сприяє підвищенню рівня безпеки даних, адже всі дії з документами фіксуються у системі. Інтеграція ЕДО в роботу підприємства дозволяє забезпечити прозорість бізнес-процесів і підвищити відповідальність працівників. Сучасні системи ЕДО підтримують електронний цифровий підпис, що надає юридичну силу електронним документам. Завдяки автоматизації рутинних операцій працівники можуть більше зосереджуватись на аналітичних завданнях. Також ЕДО дає змогу віддаленого доступу до документів, що є особливо важливим в умовах дистанційної роботи. Впровадження такої системи потребує попередньої підготовки, навчання персоналу та адаптації внутрішніх процесів.Однією з переваг ЕДО є зменшення впливу людського фактору та зниження кількості помилок. У державному секторі ЕДО сприяє більш прозорому управлінню та ефективнішому використанню ресурсів. За результатами досліджень, підприємства, які впровадили електронний документообіг, фіксують зростання продуктивності[39].

2. Автоматизація шаблонів документів (використання офісного ПЗ (наприклад, Microsoft Word, Excel, Google Docs) дозволяє створювати шаблони договорів, заяв, наказів, які можуть автоматично заповнюватись з бази даних або за допомогою макросів). Це значно зменшує кількість рутинної роботи та підвищує точність введення інформації. Шаблони можна налаштовувати відповідно до внутрішніх стандартів компанії, що забезпечує єдину структуру документації. Інтеграція з CRM або ERP-системами дозволяє автоматично підставляти актуальні дані у шаблон. Також такі рішення сприяють швидкому формуванню звітів, аналітики та інших супровідних документів.

У результаті, компанії можуть економити час, уникати помилок при повторному введенні даних та пришвидшувати документообіг[9].

3. Застосування електронного підпису (кваліфікований електронний підпис забезпечує юридичну силу електронних документів. Це особливо важливо для угод, фінансових звітів та офіційного листування). КЕП дозволяє ідентифікувати особу підписанта та гарантує цілісність документа після його підписання. Сучасні сервіси електронного документообігу інтегрують функцію накладення підпису безпосередньо у систему. Крім того, застосування КЕП забезпечує відповідність вимогам чинного законодавства України щодо документообігу. Це сприяє підвищенню довіри між сторонами електронної взаємодії та пришвидшує обмін офіційними документами. У сфері державного управління електронний підпис є обов'язковим елементом цифрової трансформації документообігу[10].

4. Хмарні технології (сервіси, як-от Google Drive, Dropbox, OneDrive, дають можливість зберігати документи у хмарному сховищі, що забезпечує доступ до них з будь-якої точки світу та спільну роботу в режимі реального часу). Використання таких платформ сприяє гнучкості організації праці, зокрема у віддаленому або гібридному форматі. Хмарні сервіси забезпечують автоматичне резервне копіювання та відновлення документів у разі втрати даних. Також вони дозволяють налаштувати рівні доступу до файлів, що забезпечує конфіденційність та контроль. Завдяки інтеграції з мобільними додатками користувачі можуть працювати з документами навіть зі смартфона. У бізнесі та державному секторі хмарні технології дедалі частіше стають основою для електронного офісу та цифрової трансформації[23].

5. Системи управління документами (DMS) (це спеціалізоване програмне забезпечення, яке дозволяє централізовано керувати всім документообігом організації. Відомі приклади: М.Е.Дос, «АСКОД», «Діловод», «1С:Документообіг»). Вони забезпечують автоматизований контроль за створенням, обробкою, погодженням та зберіганням документів.

Користувачі можуть оперативно знаходити необхідні документи за допомогою вбудованих систем пошуку. DMS-системи підтримують інтеграцію з іншими інформаційними ресурсами та бухгалтерським програмним забезпеченням. Завдяки розмежуванню прав доступу забезпечується інформаційна безпека та збереження конфіденційних даних. Упровадження таких систем підвищує ефективність управлінських процесів і мінімізує помилки, пов'язані з людським фактором[6].

Використання інформаційних технологій у сфері документообігу має низку переваг, які сприяють підвищенню ефективності та оптимізації процесів управління документацією. Зокрема, загальні переваги впровадження інформаційних технологій у сфері документообігу містять:

- підвищення оперативності обробки інформації;
- зменшення людського фактору;
- полегшення контролю над виконанням доручень;
- швидкий пошук і сортування документів;
- інтеграція з бухгалтерськими, кадровими, управлінськими модулями.

Дослідник аналізує вплив інформаційних технологій на функціонування документів у сучасному суспільстві. Автор зазначає, що впровадження електронного документообігу сприяє підвищенню оперативності та ефективності управлінських процесів. Також розглядаються питання стандартизації та уніфікації електронних документів, що забезпечує їхню юридичну силу та зручність у використанні [31].

Науковиця Г.М. Швецова-Водка розглядає роль інформаційних технологій у трансформації документознавства як науки. Авторка підкреслює, що використання ІТ засобів змінює підходи до створення, зберігання та обробки документів, вимагаючи нових знань та навичок від фахівців. Також акцентується увага на необхідності адаптації нормативно-правової бази до нових умов електронного документообігу[21].

Можна зробити висновок, що впровадження інформаційних технологій у сферу документообігу є невід'ємною складовою сучасного управління. Це дозволяє підвищити ефективність роботи, забезпечити оперативний доступ до інформації та зменшити витрати на обробку документів.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ СЛУЖБОВОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ НА КП "ІВАНО-ФРАНКІСЬКВОДОЕКОТЕХПРОМ"

2.1. Структура та характеристика підприємства

Комунальне підприємство «Івано-Франківськводоекотехпром» є провідним постачальником послуг централізованого водопостачання та водовідведення в місті Івано-Франківськ. Підприємство забезпечує питною водою мешканців міста, підприємства та організації, а також здійснює приймання та очищення стічних вод. Основною метою КП є якісне надання послуг відповідно до екологічних, санітарних та технічних вимог. Підприємство має ліцензію на здійснення своєї діяльності та діє відповідно до Статуту, затвердженого Івано-Франківською міською радою. Структура КП включає ряд підрозділів – диспетчерську службу, служби водопостачання, каналізації, лабораторію, юридичний відділ тощо. Працівники підприємства проходять регулярне навчання та підвищення кваліфікації. КП активно впроваджує сучасні технології, зокрема системи автоматизованого обліку води та хмарні сервіси для організації роботи. Підприємство реалізовує інфраструктурні проекти з модернізації мереж, залучаючи міжнародне фінансування. Велика увага приділяється енергоефективності, зменшенню витрат ресурсів та зниженню втрат води. Підприємство постійно працює над покращенням якості обслуговування клієнтів, зокрема через впровадження особистого кабінету споживача на сайті. Регулярно проводяться профілактичні перевірки та ремонтні роботи на водопровідних і каналізаційних мережах. У лабораторіях КП щоденно здійснюється контроль якості води відповідно до державних стандартів. Компанія активно співпрацює з навчальними закладами, організовуючи екскурсії та освітні заходи для молоді. В рамках міжнародної співпраці реалізуються проекти модернізації мереж за участю європейських партнерів. Цифрові технології, які впроваджуються на підприємстві, допомагають в аналізі споживання ресурсів та підвищенні точності обліку. КП є прикладом

ефективного управління комунальним господарством у регіоні. Його діяльність підзвітна міській раді, яка здійснює загальне керівництво та контроль. Завдяки злагодженій роботі колективу підприємство стабільно виконує функції забезпечення водної безпеки міста. КП «Івано-Франківськводокотехпром» має важливе соціальне та економічне значення для громади Івано-Франківська.

КП «Івано-Франківськводокотехпром» – це комунальне підприємство, яке забезпечує централізоване водопостачання та водовідведення в місті Івано-Франківськ та прилеглих населених пунктах. Його діяльність спрямована на надання якісних послуг із забору, очищення, транспортування та подачі питної води, а також на відведення та очистку стічних вод. Детальну інформацію про підприємство можна отримати на офіційному сайті(див. рис 2.1)

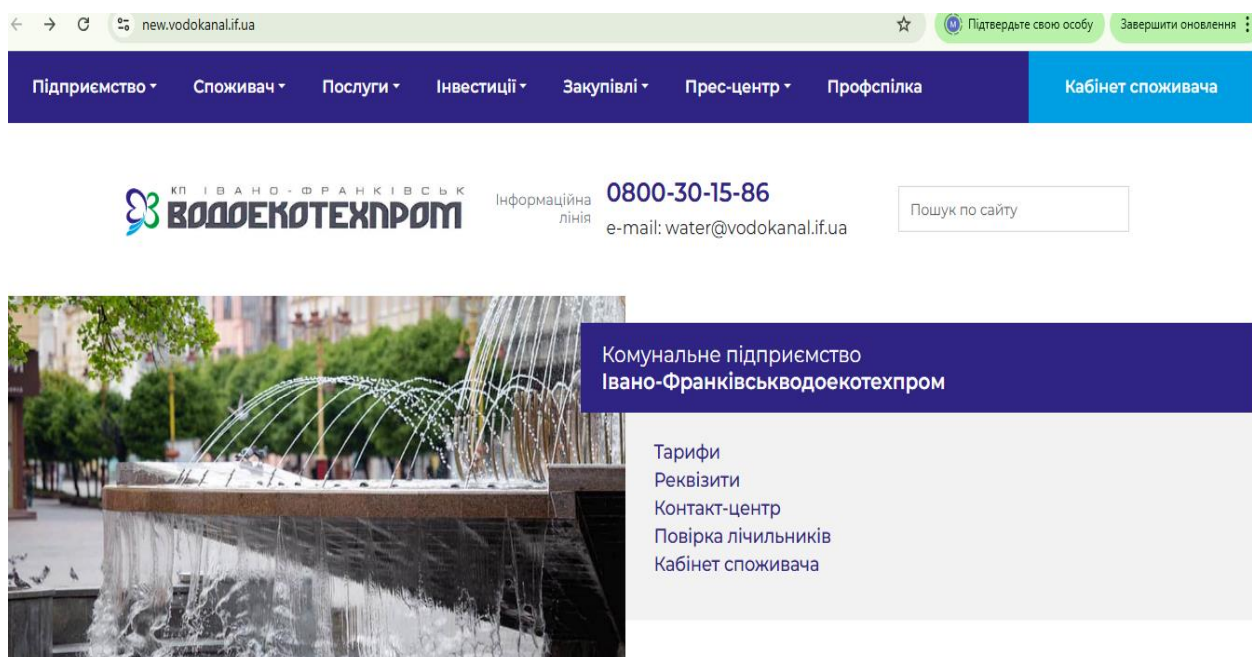


Рисунок 2.1 – Web-сторінка

Основні напрями діяльності підприємства:

-забезпечення мешканців міста та підприємств якісною питною водою;

- забір, транспортування та очистка води перед подачею у водопровідну мережу;

- відведення та очистка стічних вод;

- обслуговування та ремонт водопровідних та каналізаційних мереж;

- впровадження новітніх технологій у сфері водопостачання та водовідведення;

- контроль за якістю води відповідно до державних санітарних норм;

- виконання екологічних заходів для мінімізації шкідливого впливу на навколишнє середовище.

Підприємство працює згідно з чинним законодавством України та відповідними нормативними актами у сфері комунального господарства, охорони довкілля, санітарних норм і будівельних стандартів.

КП «Івано-Франківськводокотехпром» має складну багаторівневу організаційну структуру, яка забезпечує ефективне функціонування всіх підрозділів та узгоджене виконання виробничих завдань. « див. додаток А»

Керівництво підприємства очолює директор який здійснює загальне управління підприємством, несе відповідальність за стратегічний розвиток, фінансову стабільність та виконання нормативних вимог. Головний інженер – відповідає за технічне забезпечення та виробничі процеси, впровадження нових технологій і контроль за якістю робіт.

Головний бухгалтер – здійснює контроль за фінансовими потоками, звітністю та розрахунками підприємства.

Юридичний відділ – займається правовим супроводом діяльності підприємства, укладанням договорів, вирішенням правових спорів.

Також на підприємстві виділяють такі структурні підрозділи:

- 1.Виробничий відділ відповідає за експлуатацію водопровідних та каналізаційних мереж, контролює технічний стан насосних станцій, водозаборів, очисних споруд та забезпечує безперебійне водопостачання та водовідведення.

2. Технічний відділ розробляє та реалізує технічні проекти з модернізації мереж, впроваджує сучасні технології очищення води також контролює дотримання норм і стандартів під час проведення ремонтних робіт.

3. Лабораторія контролю якості води здійснює постійний моніторинг якості питної та стічної води, проводить хімічні та бактеріологічні аналізи води, забезпечує відповідність якості води санітарним нормам.

4. Експлуатаційна служба виконує поточний ремонт та обслуговування водопровідних мереж, контролює роботу насосних станцій, виявляє та ліквідує аварійні ситуації;

5. Відділ збуту та абонентська служба працює з юридичними та фізичними особами щодо оплати послуг, веде облік спожитої води, контролює своєчасну оплату, обслуговує клієнтів та приймає звернення громадян.

6. Фінансово-економічний відділ планує бюджет підприємства, контролює витрати та доходи, веде фінансову звітність та взаємодіє з контролюючими органами.

7. Служба енергозабезпечення контролює електроспоживання насосних станцій, відповідає за економне використання електроенергії та її оплату, забезпечує підтримку роботи електрообладнання.

8. Відділ охорони праці та техніки безпеки контролює дотримання норм безпеки праці, організовує навчання персоналу з охорони праці, запобігає виробничим травмам та аваріям.

Допоміжними підрозділами на підприємстві є такі:

1. Автотранспортна служба – здійснює технічне обслуговування та ремонт спецтехніки.

2. Складське господарство – забезпечує зберігання та постачання матеріалів.

3. Архівна служба – веде документацію та архівує важливі документи підприємства.

КП «Івано-Франківськводокотехпром» співпрацює з:

1. Органами місцевого самоврядування – отримує фінансування, погоджує тарифи на послуги.
2. Державними контролюючими органами – проходить перевірки щодо якості води та стану мереж.
3. Будівельними компаніями – здійснює реконструкцію та розширення мереж.
4. Громадськими організаціями та населенням – працює із запитами споживачів, реагує на скарги та пропозиції.

Таблиця 2.1

Співпраця КП «Івано-Франківськводокотехпром» з основними
партнерами

№	Сторона співпраці	Суть взаємодії	Конкретні функції та приклади
1	Органи місцевого самоврядування	Координація діяльності підприємства на рівні міста.	- Надання бюджетного фінансування на капремонт та модернізацію;- Погодження тарифів на водопостачання та водовідведення;- Участь у міських програмах розвитку ЖКГ.
2	Державні контролюючі органи	Забезпечення відповідності вимогам екологічного та технічного законодавства.	- Проходження регулярних перевірок Держпродспоживслужби, Держекоінспекції;- Звітування про стан мереж і якість води;- Ліцензування діяльності.
3	Будівельні компанії	Реалізація технічних проєктів з реконструкції та розширення інфраструктури.	- Спільна робота над оновленням водопровідних та каналізаційних мереж;- Підключення новобудов до мереж водопостачання;- Виконання проєктно-кошторисної документації.
4	Громадські організації та населення	Зворотний зв'язок, участь у громадських обговореннях, підвищення прозорості роботи підприємства.	- Реагування на скарги та запити від споживачів;- Проведення інформаційних кампаній;- Обговорення змін тарифів і якості послуг на відкритих зустрічах.

Ця взаємодія дозволяє КП забезпечувати: ефективне управління ресурсами, відповідність законодавству, технічну модернізацію підприємства, зростання довіри з боку громади.

На офіційному КП «Івано-франківськводокотехпром» можна ознайомитися детально з відомостями про підприємство .(див. рис.2.2)

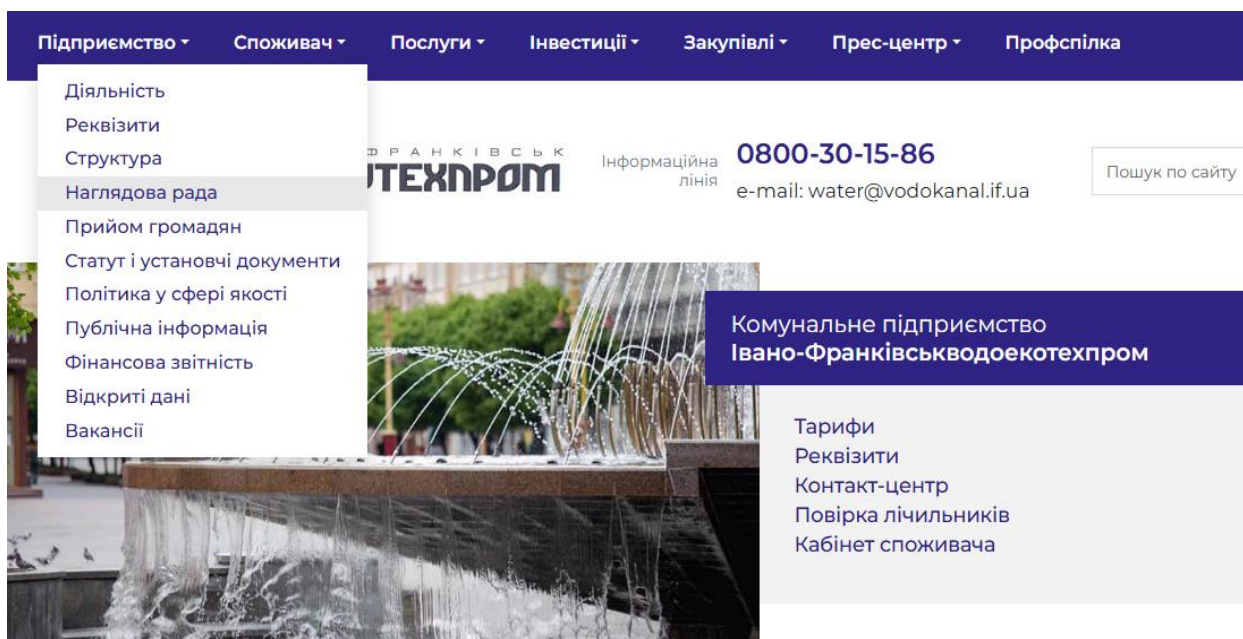


Рисунок 2.2 – Відомості про підприємство КП «Івано-Франківськводокотехпром»

КП «Івано-Франківськводокотехпром» постійно модернізує свою діяльність, орієнтуючись на:

- автоматизацію процесів – впровадження смарт-лічильників, онлайн-систем обліку та диспетчеризації;
- енергозбереження – використання енергоефективного обладнання;
- зменшення втрат води – модернізація водопровідних мереж та запобігання аваріям;
- підвищення екологічної відповідальності – вдосконалення систем очистки стоків.

КП «Івано-Франківськводокотехпром» є стратегічно важливим підприємством для міста, яке забезпечує безперебійне водопостачання та водовідведення. Його структура дозволяє ефективно виконувати поставлені завдання, а впровадження сучасних технологій сприяє покращенню якості послуг.

2.2 Сучасний стан службової документації

Організаційно-розпорядча документація (даліОРД) – це система офіційних документів, які регулюють управлінську діяльність підприємства, визначають його структуру, функціональні обов’язки, правила внутрішнього розпорядку та прийняття рішень.

На КП «Івано-Франківськводокотехпром» організаційно-розпорядча документація є невід’ємною частиною управління, оскільки вона забезпечує:

- чітке функціонування підприємства;
- регулювання взаємодії між структурними підрозділами;
- визначення відповідальності посадових осіб;
- правове закріплення рішень керівництва.

ОРД оформляється відповідно до державних стандартів, таких як ДСТУ 4163-2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації» та інших нормативних актів, що регламентують ведення документації на підприємствах[9].

Нижче подано таблицю в якій представлено різні види службових документів, їхнє призначення та приклади. Вона систематизує документи за функціональними ознаками: організаційними, розпорядчими, інформаційними та звітними. Така класифікація допомагає зрозуміти роль кожного виду документа в управлінській діяльності підприємства. Таблиця 2.1 є корисним довідником для працівників, які займаються діловодством .

Таблиця 2.2

Класифікація службових документів за призначенням

Вид документа	Призначення	Приклади
Накази	Регламентують діяльність підприємства, кадрові рішення, фінансові операції	Наказ про прийняття на роботу, наказ про відрадження

Продовження таблиці 2.2

Розпорядження	Видаються керівником для організації виконання окремих завдань	Розпорядження про проведення перевірки обладнання
Протоколи	Фіксують хід і результати службових нарад, технічних зборів	Протокол виробничої наради, протокол засідання комісії
Інструкції	Встановлюють правила виконання певних дій чи процедур	Інструкція з охорони праці, інструкція з обслуговування насосних станцій
Положення	Регламентують роботу структурних підрозділів або певних процесів	Положення про технічний відділ, положення про тендерний комітет
Графіки	Визначають строки та послідовність виконання робіт	Графік планового ремонту мереж
Акти	Підтверджують факти перевірки, виконання робіт	Акт обстеження об'єкта
Листи	Застосовують для офіційного листування	Лист-запит, лист-відповідь
Звіти	Узагальнюють результати роботи за певний період або проект	Звіт за квартал, фінансовий звіт

До основних видів ОРД КП «Івано-Франківськводокотехпром» належать:

1. Установчі документи:

-статут підприємства – містить основні положення про діяльність, юридичний статус, права та обов'язки підприємства. Статут підприємства - це основний установчий документ юридичної особи, який регламентує її діяльність, структуру, взаємовідносини із засновниками, органами державної влади та іншими суб'єктами права. Він має обов'язкову юридичну силу і реєструється при створенні підприємства; (див. рис.2.3)

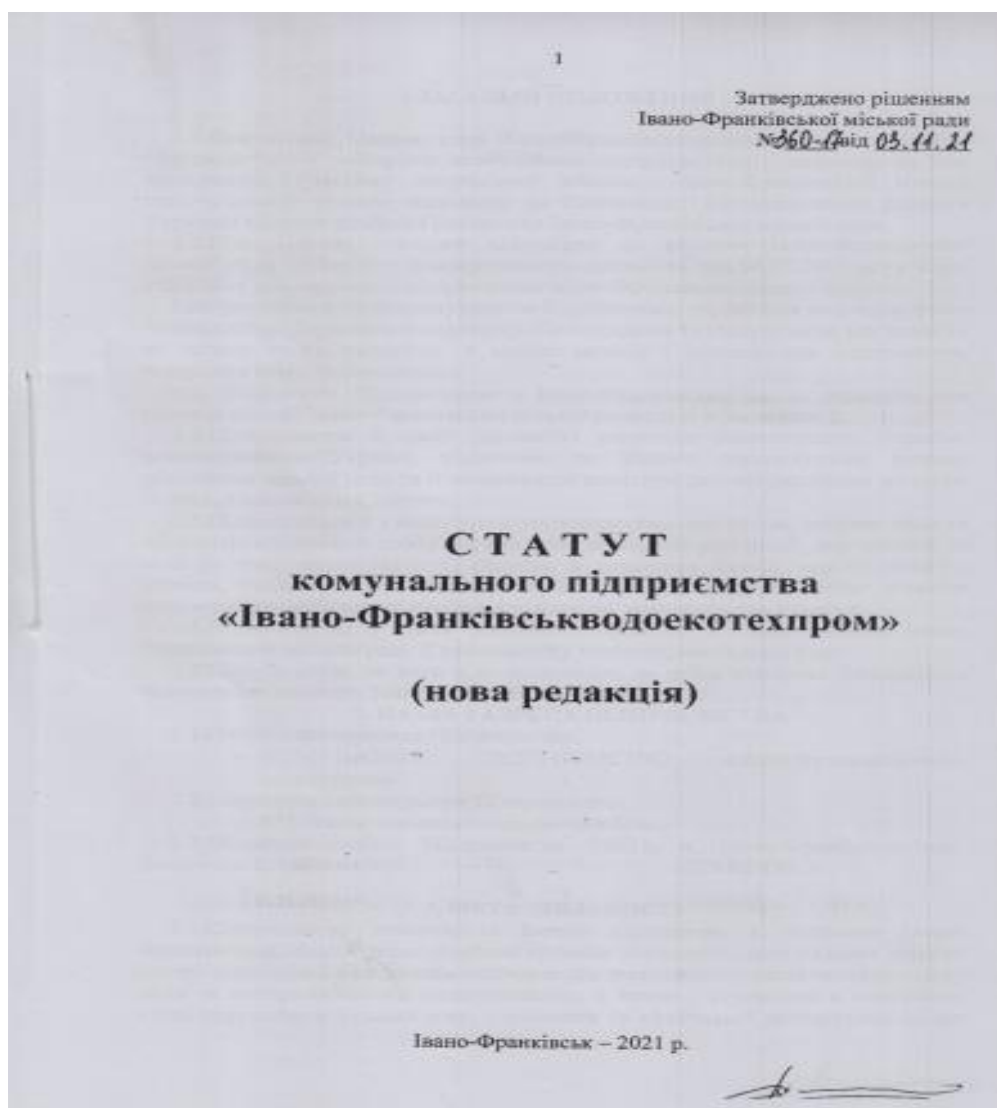


Рисунок 2.3 – Статут підприємства

-свідоцтво про державну реєстрацію – підтверджує офіційний статус підприємства. Свідоцтво про державну реєстрацію комунального підприємства (КП) — це офіційний документ, що засвідчує створення підприємства як юридичної особи у формі власності територіальної громади (комунальної). Воно підтверджує, що підприємство було зареєстроване відповідно до вимог чинного законодавства України і наділене правом здійснювати господарську діяльність; (див. рис. 2.4)



Рисунок 2.4 – Свідоцтво про державну реєстрацію

- положення про структурні підрозділи – визначає завдання, функції та відповідальність кожного відділу. Положення про структурні підрозділи КП - це внутрішній нормативний документ, що регламентує діяльність окремих відділів, служб або управлінських ланок підприємства. Воно є складовою частиною системи організаційного управління підприємством і розробляється для кожного підрозділу окремо;

2.Розпорядчі документи:

-накази керівництва – видаються щодо кадрових питань, організації роботи, дисциплінарних заходів, виконання проектів тощо; (див. рис.2.5)

КП “Івано-Франківськводокотехпром”

НАКАЗ

від " 30 " 01 2025 р.

№ 45-01/35

м. Івано-Франківськ

Про призначення відповідальних осіб за підготовку, розміщення та оновлення інформації, що підлягає оприлюдненню у формі відкритих даних

Відповідно до статті 10¹ Закону України «Про доступ до публічної інформації» зі змінами, Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21.10.2015 № 835 «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» зі змінами, розпоряджень міського голови від 13.07.2016р. № 437-р «Про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних» та від 24.12.2024р. № 537-р «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 13.07.2016р. №437-р «Про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних»

НАКАЗУЮ:

Рисунок 2.3 – Наказ

-розпорядження директора – регулюють поточну діяльність, наприклад, щодо проведення ремонтних робіт або змін у графіку роботи;

-протоколи нарад – фіксують обговорення та прийняті рішення на виробничих нарадах; « див. додаток Б»

-рішення керівництва – формалізують управлінські рішення щодо стратегії підприємства.

3.Регламентуючі документи:

-колективний договір – укладається між керівництвом та працівниками і визначає умови праці, соціальні гарантії;

-правила внутрішнього трудового розпорядку – регулюють режим роботи, обов'язки та відповідальність працівників;

-посадові інструкції – містять опис посадових обов'язків, кваліфікаційних вимог, прав і відповідальності працівників;

-інструкції з охорони праці – визначають заходи безпеки для працівників.

4. Документи стратегічного планування:

-план розвитку підприємства – включає стратегічні цілі, інвестиційні проекти та заходи щодо підвищення ефективності; «див. додаток В»

-бізнес-плани та програми розвитку – деталізують фінансово-економічні аспекти діяльності;

-екологічні програми – передбачають заходи щодо зменшення негативного впливу на довкілля.

5. Кадрова документація:

-накази про прийом, переведення та звільнення працівників;

-особові справи працівників;

-графіки відпусток;

-трудові книжки та договори;

-фінансово-економічні документи;

-бюджет підприємства;

-фінансові плани та звітність;

-документи щодо оплати праці.

6. Організаційно-розпорядча документація КП «Івано-Франківськводокотехпром» ведеться відповідно до сучасних вимог документообігу. Основні принципи ведення документації:

-стандартизація – документи мають уніфіковану структуру, що відповідає чинним нормативним актам;

-електронний документообіг – більшість документів зберігається та обробляється в електронному вигляді для прискорення процесів;

-архівування – документи зберігаються у визначені строки відповідно до законодавчих норм (накази – 75 років, протоколи – 10 років, поточні розпорядження – 5 років);

-контроль за виконанням – ведеться систематичний моніторинг дотримання наказів та розпоряджень керівництва.

Організаційно-розпорядча документація КП «Івано-Франківськводокотехпром» є важливим інструментом управління підприємством.

Автоматизація документообігу є одним із ключових напрямів модернізації управлінських процесів на КП «Івано-Франківськводокотехпром». Впровадження сучасних інформаційних технологій дозволяє значно скоротити час обробки документів, мінімізувати помилки, покращити контроль за виконанням розпорядчих документів та забезпечити оперативний доступ до необхідної інформації.

Автоматизація документообігу передбачає:

- перехід від паперових носіїв до електронної форми зберігання документів;

- використання систем електронного документообігу (СЕД) для управління внутрішніми та зовнішніми документами;

- оптимізацію процесів підготовки, погодження, підписання та архівування документів;

- інтеграцію з іншими інформаційними системами підприємства, зокрема бухгалтерськими та управлінськими програмами.

КП «Івано-Франківськводокотехпром» поступово впроваджує автоматизовані системи управління документацією. Основні етапи цього процесу включають:

- аналіз існуючої системи документообігу – оцінка потреб підприємства, виявлення слабких місць, визначення оптимального підходу до автоматизації;

- вибір програмного забезпечення – адаптація існуючих систем або впровадження нових платформ для електронного управління документами;

- навчання персоналу – проведення тренінгів для працівників з використання нових цифрових інструментів;

- поступове переведення документації в електронний формат – створення цифрового архіву, розробка електронних шаблонів документів;

-оптимізація процесів обміну та контролю документації – впровадження механізмів автоматичного контролю виконання завдань, цифрового підпису, інтеграції з іншими системами.

Для автоматизації документообігу КП «Івано-Франківськводокотехпром» використовує кілька сучасних програмних комплексів:

-система електронного документообігу (СЕД) — це програмно-технічний комплекс, призначений для створення, обробки, реєстрації, зберігання, передачі та контролю виконання електронних документів у межах організації або між різними установами.

Основними завданнями СЕД є автоматизація діловодства, зменшення обсягу паперових документів, підвищення ефективності управління інформаційними потоками, забезпечення контролю за виконанням завдань та збереженням електронних архівів. Такі системи підтримують використання електронного підпису, мають засоби пошуку, фільтрації та аналітики, а також забезпечують високий рівень захисту інформації.

СЕД сприяє підвищенню продуктивності праці, покращенню внутрішньої комунікації та пришвидшенню ухвалення управлінських рішень. Використовується для реєстрації, обробки, зберігання та архівування документів. Забезпечує контроль за виконанням наказів і розпоряджень. Дозволяє організувати ефективний електронний архів підприємства.

-1С: Підприємство — це універсальна платформа для автоматизації обліку, управління та бізнес-процесів на підприємствах різного масштабу та галузей. Вона дозволяє створювати і використовувати прикладні рішення (конфігурації) для ведення бухгалтерського, податкового, управлінського обліку, кадрового діловодства, торгівлі, виробництва, складського обліку тощо. Платформа «1С: Підприємство» широко використовується в Україні, та інших країнах СНД, забезпечуючи ефективну автоматизацію підприємств завдяки гнучкості, масштабованості та можливості адаптації до

законодавчих змін. Використовується для автоматизації бухгалтерського обліку, фінансової звітності та управління персоналом. Інтегрується з системами документообігу для обміну фінансовою та кадровою документацією.

- М.Е.Дос (скорочено від "My Electronic Document") — це програмне забезпечення для електронного документообігу, яке використовується підприємствами та організаціями для обміну юридично значущими електронними документами, а також для подання звітності до державних органів України (ДПС, Пенсійного фонду, Держстату тощо).

Основні функції М.Е.Дос:

- формування та подання податкової та фінансової звітності;
- обмін первинними бухгалтерськими документами (накладні, акти тощо) в електронному вигляді;
- підписання документів за допомогою електронного цифрового підпису (ЕЦП/КЕП);
- збереження архіву електронних документів;
- ведення кадрового та бухгалтерського документообігу.

Система для обміну електронними документами з податковими органами та контрагентами. Дозволяє подавати звітність в електронному вигляді, що значно скорочує час обробки податкових декларацій.

-Microsoft Office 365 та Google Workspace Google Workspace (раніше — G Suite) — це набір хмарних інструментів від Google для продуктивної роботи та співпраці в режимі онлайн. Включає такі сервіси, як Gmail, Google Документи, Таблиці, Презентації, Google Диск, Google Meet тощо.

Основні можливості:

- електронна пошта на домені компанії через Gmail;
- спільне редагування документів у реальному часі;
- зберігання файлів у Google Диску;
- відеозустрічі через Google Meet;
- календарі, чати та інші сервіси для командної роботи;

-зручність доступу з будь-якого пристрою з підключенням до Інтернету.

Використовуються для роботи з документами, спільного доступу, зберігання файлів у хмарних сховищах, електронного листування та організації відеонарад.

-Система електронного цифрового підпису (далі-ЕЦП) - це сукупність програмно-технічних засобів, правил і процедур, які забезпечують створення, передавання, перевірку та зберігання електронного цифрового підпису.

ЕЦП-це реквізит електронного документа, що використовується для підтвердження його цілісності, достовірності джерела походження (ідентифікації підписувача) і забезпечення захисту від несанкціонованого втручання.

Основні функції системи ЕЦП:

- генерація та зберігання ключів підпису;
- підписання електронних документів;
- перевірка автентичності підписаних документів;
- захист даних від підробки або змін після підписання;
- юридичне підтвердження волі підписувача.

Дозволяє підписувати документи в електронному вигляді, що підвищує їх юридичну значущість. Використовується для підтвердження автентичності документів під час їх обміну з державними установами та контрагентами.

Перехід до автоматизованої системи документообігу забезпечує низку значних переваг для підприємства.

Автоматизація документообігу на КП «Івано-Франківськводокотехпром» є важливим етапом у вдосконаленні управління підприємством. Впровадження електронних систем дозволяє підвищити ефективність роботи, зменшити витрати, покращити контроль за документами та зробити процеси більш прозорими та оперативними. Попри

виклики, підприємство активно працює над модернізацією своїх інформаційних систем, що сприятиме подальшому розвитку та оптимізації роботи.

2.3 Шляхи вдосконалення службової документації на підприємстві

Система документообігу на будь-якому підприємстві відіграє критично важливу роль у забезпеченні ефективного управління. Проте навіть сучасні підходи до роботи з документами мають певні проблеми та недоліки, які можуть ускладнювати роботу підприємства:

- багато службових документів потребують погодження з кількома керівниками, що значно уповільнює процес ухвалення рішень;

- процедура підписання паперових документів займає багато часу, особливо якщо керівники відсутні на місці;

- деякі документи дублюються, що створює додаткове навантаження на працівників;

- зниження оперативності управління;

- витрати часу на фізичне переміщення документів між підрозділами;

- додаткові витрати на друк та зберігання паперових копій;

- значна частина документообігу все ще здійснюється у паперовій формі;

- паперові документи можуть бути загублені, пошкоджені або фізично зношені; збільшуються витрати на канцелярію, друк та архівування;

- висока вартість підтримки архівів;

- труднощі у пошуку необхідних документів;

- втрата важливих даних через фізичні пошкодження (наприклад, пожежа, затоплення, крадіжка);

- електронний документообіг використовується лише частково.

- відсутність інтегрованої системи управління документами у всіх підрозділах підприємства;

-вимога паралельного ведення паперової документації навіть за наявності електронних версій. Зайве дублювання роботи.

На підприємстві використовуються різні програмні засоби для роботи з документами (1С, М.Е.Дос, Microsoft Office), але вони не завжди синхронізовані між собою.

Відсутня єдина система документообігу, що створює складнощі у доступі до актуальних документів.

Для покращення ефективності документообігу на підприємстві КП «Івано-Франківськводокотехпром» слід розглянути такі заходи:

- повна автоматизація документообігу;
- використання електронного підпису для внутрішньої та зовнішньої документації;
- оптимізація процесу узгодження документів;
- скорочення кількості етапів погодження, особливо для типових документів;
- впровадження автоматизованих систем повідомлень та нагадувань;
- підвищення інформаційної безпеки;
- використання сучасних методів шифрування та захисту даних;
- обмеження доступу до документів за рівнем посадових обов'язків;
- регулярні навчання персоналу з питань кібербезпеки;
- запровадження системи контролю та моніторингу;
- використання аналітичних інструментів для відстеження ефективності документообігу;
- автоматичний контроль за виконанням завдань та термінами подачі документів;
- резервне копіювання електронних документів;
- регулярне створення бекапів на хмарних сервісах та захищених серверах;
- використання надійних систем відновлення даних.

Сучасний документообіг на КП «Івано-Франківськводокотехпром» має низку проблем, зокрема надмірну бюрократизацію, недостатню автоматизацію, ризики втрати документів та інформаційної безпеки. Для ефективного функціонування підприємства необхідно впроваджувати цифрові технології, оптимізувати процеси та посилювати контроль за виконанням службових завдань.

Документообіг є важливою складовою ефективного управління підприємством. Для забезпечення швидкої, безпечної та зручної роботи з документацією необхідно впроваджувати сучасні технології, оптимізувати процеси та розробляти стратегії для усунення наявних недоліків.

Для вдосконалення роботи з діловими документами на КП "Івано-Франківськводокотехпром" можна запропонувати таке:

1. Автоматизація процесу передбачає використання спеціалізованого програмного забезпечення для документообігу, яке дозволить створювати, редагувати, зберігати та відстежувати всі документи в електронному форматі. Наприклад, електронні системи документообігу, такі як Microsoft SharePoint, Google Документи або Dropbox, можуть полегшити спільну роботу над документами, забезпечити контроль версій та зручний доступ до них з будь-якого пристрою.

2. Шаблони документів це – стандартні шаблони для різних видів ділових документів, таких як листи, протоколи засідань, звіти тощо. Використання шаблонів спрощує процес створення нових документів та забезпечує їх єдність та професійний вигляд.

3. Централізоване зберігання це – зберігання документів, де кожен співробітник буде мати доступ до необхідних файлів. Це можна зробити, наприклад, за допомогою хмарних сервісів, де всі документи будуть зберігатися в одному місці і можна буде зручно розподіляти доступ до них.

3. Електронний підпис передбачає використання електронного підпису для забезпечення легальності та безпеки документів. Електронні підписи

дозволяють підписувати документи в електронному форматі, забезпечуючи їх автентичність і непередбачуваність змін.

4. Архівування і резервне копіювання забезпечить систематичне архівування документів та створення резервних копій. Це основа збереження документів протягом тривалого часу і захист їх від втрати в разі непередбачуваних ситуацій.

5. Навчання та нормативна база – це організація навчання співробітників з питань ефективного використання ділових документів та ознайомлення з нормативно-правовими вимогами щодо їх оформлення та зберігання. Це допоможе покращити якість роботи з документами і уникнути помилок.

Для покращення роботи підприємства пропонується використовувати зроблений шаблон «див. Додаток Г» для електронного документообігу (ЕДО) на комунальних підприємствах (КП) є не лише зручним інструментом, а й стратегічною перевагою для підвищення ефективності управлінських процесів. За допомогою шаблонів працівники можуть створювати документи буквально за кілька хвилин, заповнюючи лише потрібні змінні поля (дата, сума, ПІБ, об'єкт тощо). Це особливо корисно при масовому оформленні: актів виконаних робіт, службових записок, листів у державні органи. Однією з основних переваг шаблонів є суттєве скорочення часу на створення документів. Замість того, щоб кожного разу готувати текст «з нуля», працівники можуть швидко заповнити лише ключові поля, такі як ПІБ, дати, суми або назви об'єктів. Це особливо актуально при масовому оформленні однотипних документів — наприклад, актів виконаних робіт або звернень до державних органів. Такий підхід дає змогу зекономити до 30–60% робочого часу, що в масштабах підприємства перетворюється на значні ресурсні переваги.

Автоматичне підставлення даних у шаблони також суттєво знижує ймовірність людських помилок. Це дозволяє уникати ситуацій, коли пропущено важливі поля, зроблено неточні розрахунки або допущено

помилки в датах. Крім того, електронна система може контролювати заповнення обов'язкових полів, не дозволяючи відправити неповноцінний документ на підпис. Такі механізми підвищують точність і юридичну правильність документації.

Використання шаблонів також полегшує внутрішній контроль і аудит. Уніфікована структура дозволяє швидко знаходити документи, аналізувати їх зміст та формувати статистичні звіти за ключовими параметрами (наприклад, по контрагентах, датах, підрозділах чи вартості договорів). Це значно спрощує роботу внутрішніх аудиторів, бухгалтерії та відділів контролю. Крім того, доступ до єдиних шаблонів усуває дублювання функцій у різних підрозділах і скорочує витрати на адміністрування.

Ще однією перевагою шаблонів є легкість у навчанні нових працівників. Завдяки вже готовим формам навіть новачки можуть швидко й безпечно створювати документи, не порушуючи внутрішні стандарти підприємства. Це скорочує час адаптації, зменшує потребу в додаткових інструкціях та знижує навантаження на більш досвідчених працівників.

Шаблони також підвищують юридичну безпеку. Всі договори чи накази, що створюються на базі погоджених з юристами форм, автоматично відповідають чинному законодавству та внутрішнім вимогам. Це зменшує ризики юридичних помилок, що можуть виникнути при ручному редагуванні, і значно спрощує роботу юридичної служби підприємства.

Сучасні системи ЕДО дозволяють легко інтегрувати шаблони з іншими ІТ-системами підприємства — наприклад, з бухгалтерськими програмами (1С, М.Е.Дос, ERP-системами тощо). Завдяки цьому дані автоматично підтягуються з баз даних у документи, що ще більше прискорює процес документообігу та виключає дублювання ручної роботи.

Отже, використання шаблонів у системі електронного документообігу на комунальному підприємстві — це не лише засіб для пришвидшення рутинних дій, а й потужний інструмент для зниження витрат, мінімізації ризиків, підвищення прозорості, керованості та юридичної надійності всієї

системи документообігу. Це рішення, яке сприяє побудові ефективного, сучасного й адаптованого до цифрової доби підприємства.

Ці шляхи допоможуть вдосконалити роботу з діловими документами на КП "Івано-Франківськводокотехпром", забезпечуючи ефективний документообіг, збереження і доступність важливих даних та полегшуючи спільну роботу над документами для всього колективу.

Вдосконалення документообігу на КП «Івано-Франківськводокотехпром» потребує комплексного підходу. Автоматизація процесів, впровадження електронного документообігу, покращення інформаційної безпеки та оптимізація внутрішніх процесів дозволять суттєво підвищити ефективність роботи підприємства. Упровадження сучасних технологій допоможе зменшити бюрократичні зволікання, знизити ризики втрати інформації та зробити документообіг швидшим і безпечнішим.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження теми було встановлено, що ефективна організація документообігу є важливим чинником стабільної роботи підприємства у сфері житлово-комунального господарства. Службові документи виконують ключову функцію в забезпеченні управлінської діяльності, координації внутрішніх процесів і взаємодії з зовнішніми структурами. Службова документація є невід'ємною складовою управлінської діяльності будь-якої організації чи установи. Вона забезпечує фіксацію управлінських рішень, регламентує внутрішні та зовнішні комунікації, а також виконує роль правового доказу в ділових процесах. Правильне складання, оформлення та зберігання службових документів сприяє ефективності роботи підприємства, прозорості його діяльності та дотриманню законодавчих вимог. Отже, якісна службова документація - це запорука організованої, відповідальної та професійної роботи організації.

Службова документація охоплює широкий спектр: розпорядчі, інформаційно-довідкові, облікові та звітні документи, що потребують чіткої структури, своєчасного оформлення та зберігання.

Особливістю КП "Івано-Франківськводокотехпром" є необхідність тісної взаємодії між технічними, адміністративними та економічними підрозділами, що зумовлює потребу у швидкому та надійному документообігу.

Документообіг є ключовою складовою управління підприємством, що впливає на ефективність його роботи, швидкість прийняття рішень та якість виконання виробничих процесів. У ході дослідження було проведено аналіз специфіки службової документації КП «Івано-Франківськводокотехпром», визначено основні проблеми в системі документообігу та розроблено рекомендації щодо його вдосконалення.

У першому розділі дослідження розглянуто теоретичні аспекти документообігу, нормативно-правову базу та основні вимоги до ведення документації на комунальних підприємствах. Встановлено, що сучасний

документообіг має базуватися на принципах оперативності, прозорості та безпеки, що можливо лише за умови впровадження автоматизованих систем управління документацією.

У другому розділі проаналізовано структуру КП «Івано-Франківськводокотехпром» та визначено основні види службових документів, що використовуються на підприємстві. Виявлено, що документообіг на підприємстві переважно базується на традиційних паперових носіях, що призводить до низки проблем, зокрема затримки в обробці документів, складності у контролі виконання розпоряджень, а також ризиків втрати важливої інформації.

Також другий розділ був присвячений аналізу проблем та недоліків сучасної системи документообігу на підприємстві, серед яких:

- висока залежність від паперової документації, що уповільнює роботу;
- недостатній рівень автоматизації, через що процеси документообігу не є оптимальними;
- проблеми з інформаційною безпекою, оскільки відсутні ефективні механізми контролю доступу до документів;
- бюрократизація процесів, що створює затримки у прийнятті управлінських рішень.

Для усунення цих проблем у роботі запропоновано такі шляхи вдосконалення документообігу:

- автоматизація документообігу шляхом впровадження електронної системи управління документами, що дозволить значно скоротити час обробки документів, спростити процес їх погодження та підвищити контроль за виконанням розпоряджень;
- використання електронного підпису, що сприятиме зменшенню кількості паперових документів та спростить процес підписання й затвердження документів;

-організація електронного архіву, що забезпечить швидкий доступ до необхідних документів, підвищить збереженість інформації та зменшить витрати на зберігання паперової документації;

-оптимізація процесів узгодження документів, що дозволить скоротити зайві етапи бюрократичних процедур і прискорити процес прийняття управлінських рішень;

Загалом, реалізація запропонованих заходів дозволить підвищити ефективність документообігу на КП «Івано-Франківськводокотехпром», зменшити витрати на обробку документації, забезпечити її збереження та безпеку, а також покращити оперативність прийняття управлінських рішень. Упровадження сучасних інформаційних технологій сприятиме підвищенню загальної ефективності підприємства, що позитивно позначиться на якості надання послуг населенню.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Барабаш О. М. Документознавство та діловодство: навч. посіб. Київ: Каравела, 2019. 256 с.
2. Борденюк О. І. Документознавство: організація сучасного діловодства: навч. посіб. Київ: Каравела, 2017. 288 с.
3. Верховна Рада України. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. С. 275.
4. Верховна Рада України. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 № 280/97-ВР Відомості Верховної Ради України. 1997. № 24. С. 170.
5. Гаврилюк В. М. Системи управління документообігом: сучасні виклики та перспективи. Київ: Національна академія державного управління, 2021. 180 с.
6. Гаврилюк І. М. Організація діловодства в комунальних підприємствах: проблеми та перспективи. Вісник Національної академії державного управління. 2020. № 2. С. 78–84.
7. Гнатюк Л. П. Стандартизація службових документів в Україні. Державне управління: теорія та практика. 2019. № 1. С. 102–107.
8. Статистичний щорічник Івано-Франківської області за 2022 рік. Івано-Франківськ: Головне управління статистики в Івано-Франківській області, 2023. 348 с.
9. Гончаренко І. В. Документообіг на підприємстві: теоретичні та практичні аспекти. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 320 с.
10. Гуменюк Г. В. Електронний документообіг у державному управлінні: сучасні підходи. Державне управління: теорія та практика. 2021. № 3. С. 45–50.
11. Дячук О. І. Організація документообігу на підприємстві: теоретичні та практичні аспекти. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 280 с.

12. Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України. Нормативно-правові акти щодо забезпечення інформаційної безпеки [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.dsszzi.gov.ua>
13. ДСТУ 4163:2020. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2020.
14. Загородній А. Г., Партин Г. О. Документообіг на підприємствах: організація та управління. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2020. 180 с.
15. Журавель В. В. Діловодство та документаційне забезпечення управління: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 312 с.
16. Інструкція з діловодства в органах державної влади та місцевого самоврядування (затверджена наказом Мін'юсту України № 1000/5 від 18.06.2015, із змінами 2021 р.).
17. Коваленко А. П. Діловодство в Україні: організація документування та роботи з документами: навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2020. 264 с.
18. Клименко О. М. Документознавство: основи теорії та практики. Харків: Основа, 2020. 320 с.
19. Колосова Н. І. Основи електронного документообігу. Київ: Кондор, 2022. 280 с.
20. Кривенко А. Д. Адміністративне право України. Київ: Юрінком Інтер, 2021. 405 с.
21. Кушнарєнко, Н. М. Документознавство : підручник Н. М. Кушнарєнко, Г. М. Швецова-Водка. Київ : Знання, 2016. 446 с.
22. Кузнєцова С. А. Управління документами в установах та організаціях: навч. посіб. Харків: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2020. 224 с.
23. Кулинич О. М. Інформаційні технології в управлінні документообігом. Харків: ХНЕУ, 2019. 144 с.
24. Лавриненко О. В. Автоматизація документообігу на підприємстві: сучасні підходи та технології. Харків: ХНЕУ, 2019. 132 с.

25. Литвинова С. Г., Білик Н. В. Документаційне забезпечення управління: навч. посіб. Львів: Новий Світ 2000, 2019. 296 с.
26. Методичні рекомендації щодо оформлення службових документів / МОН України. Київ, 2023. 34 с.
27. Мельник А. Ф., Гаврилова Т. А. Діловодство та документаційне забезпечення управління: навч. посіб. Київ: Знання, 2015. 279 с.
28. Міністерство регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ України. Наказ №56 від 25.02.2020 «Про уніфікацію діловодства в комунальних установах».
29. Міністерство юстиції України. Наказ №100/5 від 18.03.2015 «Про затвердження Правил організації діловодства в органах державної влади».
30. Міністерство юстиції України. Наказ №1000/5 від 18.06.2015 «Правила організації діловодства і архівного зберігання документів».
31. Мартинюк О. П. Ознаки, властивості та функції документів : навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2019. 96 с.
32. Науково-дослідний центр документаційного забезпечення управління. Матеріали конференції «Документообіг в умовах цифрової трансформації». Київ, 2022. 132 с.
33. Пилипенко Л. Г. Документознавство та інформаційна діяльність: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 376 с.
34. Пономаренко Л. Г. Українська мова за професійним спрямуванням : навч. посіб. Харків : Ранок, 2021. 288 с.
35. Постанова Кабінету Міністрів України № 55 від 30.01.2019 «Про затвердження Порядку ведення електронного документообігу в державних установах». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/go/55-2019>
36. Постанова Кабінету Міністрів України № 55 від 17.01.2018 «Деякі питання документування управлінської діяльності». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/go/55-2018>
37. Романенко П. С. Організація діловодства та документообігу на підприємстві : навч. посіб. Дніпро : ДНУ, 2022. 188с.

38. Рябченко Т. М. Службове листування в сучасній організації. Одеса: Фенікс, 2021. 190 с.
39. Семенюк В. І. Електронний документообіг на підприємствах: сучасний стан та перспективи розвитку. Одеса: ОНЕУ, 2022. 144с.
40. Системи електронного документообігу (СЕД): порівняльний аналіз [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://it-docflow.com.ua>
41. Скуратовський М. Ю. Управління документаційними процесами на підприємстві: проблеми та перспективи. Київ: КНЕУ, 2020. 212 с.
42. Тимошенко Л. М. Службові документи: класифікація, структура, оформлення: навч. посіб. Одеса: Астропринт, 2020. 180 с.
43. Ткаченко Л. В. Основи діловодства та документообігу. Харків: Фактор, 2021. 176 с.
44. Український інститут стандартизації. Методичні вказівки щодо ведення номенклатури справ. Київ, 2020. 48 с.
45. Чеботарьов М. В. Організація документообігу в сучасній організації. Дніпро: Навчальна книга, 2023. 300 с.
46. Швець Р. М. Управління документами на підприємстві: проблеми та шляхи їх вирішення. Тернопіль: Економічна думка, 2021.
47. Ярошенко І. Г. Автоматизовані системи документообігу в управлінні підприємством. Київ: Видавництво НАДУ, 2023.

Організаційна структура КП «Івано-Франківськводокотехпром»

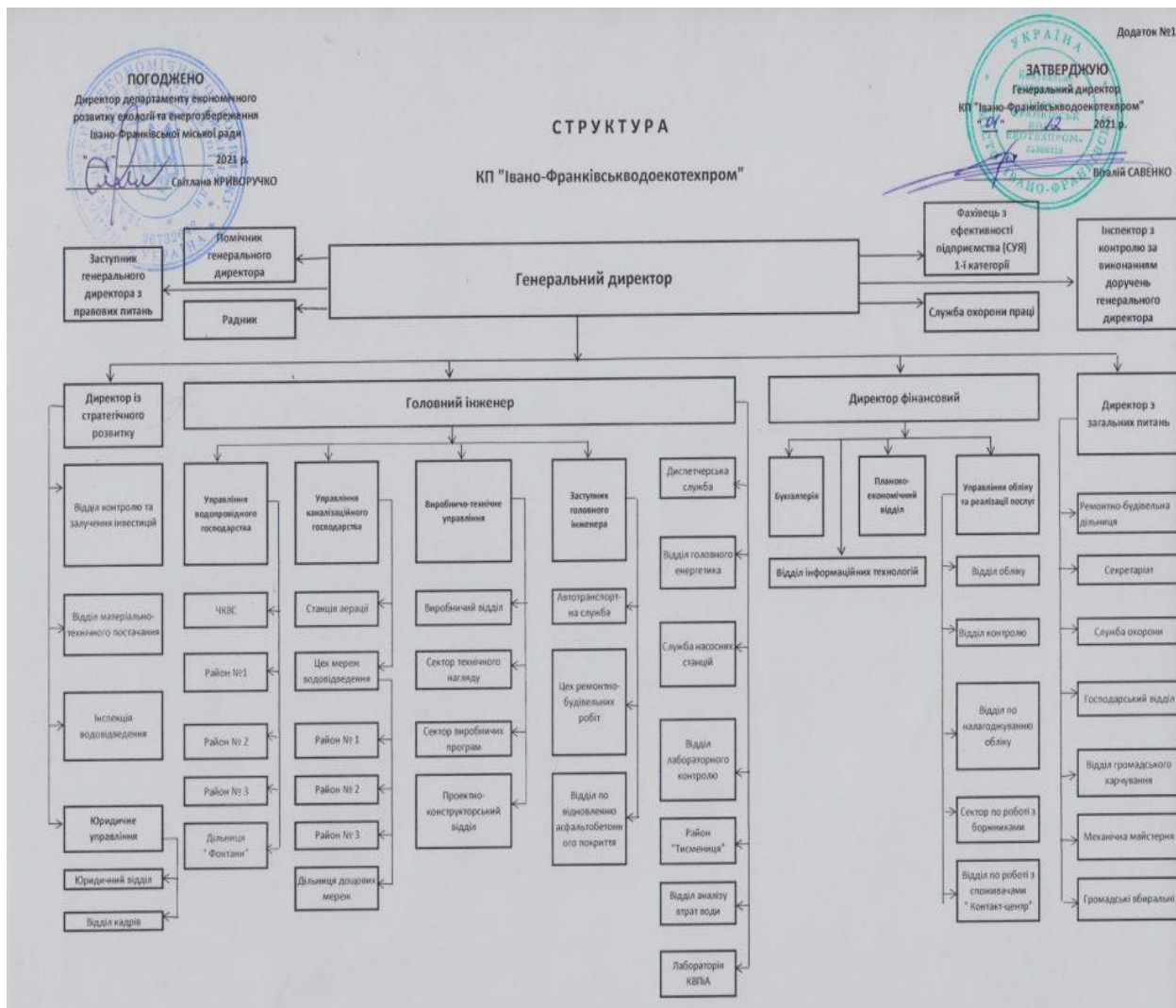


Рисунок А 1 – Організаційна структура КП «Івано-Франківськводокотехпром»

Шаблон документу НАКАЗ

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ІВАНО-ФРАНКІВСЬКВОДОЕКОТЕХПРОМ»
Н·А·К·А·З
 № _____/_____/_____ 2024 Івано-Франківськ

Про надання матеріальної допомоги

Генеральний директор

Погоджено

Головний бухгалтер


Голова профспілкового комітету

Начальник юридичного відділу

Наказ підготовлено службою кадрів

Начальник служби кадрів

Рисунок Б 1 – Розроблений шаблон наказу

	Згідно з вимогами ДСТУ ISO 9001:2015 Введено в дію з 02.06.2017 року	Редація 1	Зета. 2017
	КП «Івано-Франківськводокотехпром»	Аркуш 1	Аркушів 5
<p align="center">ПРОТОКОЛ №75-03/20 від 15.12. 2021 року відкритого обговорення проєкту постанови НКРЕКП «Про внесення змін до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 16 червня 2016 року № 1141», яка передбачає встановлення тарифів на централізоване водопостачання та централізоване водовідведення для КП «Івано-Франківськводокотехпром»</p>			
<p>Оригінал:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. КП «Івано-Франківськводокотехпром» 2. Сектор НКРЕКП в Івано-Франківській області 3. Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг 			

ПРОТОКОЛ
відкритого обговорення проєкту постанови НКРЕКП
«Про внесення змін до постанови Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від 16 червня 2016 року № 1141», яка передбачає встановлення тарифів на централізоване водопостачання та централізоване водовідведення для КП «Івано-Франківськводокотехпром»

15 грудня 2021 року
Час проведення: 13:00 год.

Місце проведення:
м. Івано-Франківськ,
вул. Ботанічна, 2
КП «Івано-Франківськводокотехпром»

Запрошені:

- Заступник міського голови м. Івано-Франківська – Руслан Гайда;
- Завідувач сектору НКРЕКП в Івано-Франківській області – Володимир Серединський;
- Представники громадськості м. Івано-Франківська.

Присутні:

Головуючий – Завідувач сектору НКРЕКП в Івано-Франківській області – Володимир Серединський;

Представник органу місцевого самоврядування – Заступник міського голови м. Івано-Франківська – Руслан Гайда;

Представники КП «Івано-Франківськводокотехпром»:

- генеральний директор – Віталій Савенко
- головний інженер – Микола Вабіщевич
- головний бухгалтер – Наталія Бутра
- директор фінансовий – Володимир Зварич
- головний економіст – Олександра Гоменчук
- начальник управління обліку та реалізації – Олександр Перестюк

Рисунок В 1 – Приклад протоколу КП «Івано-Франківськводокотехпром»

Додаток Г

	КП «Івано-Франківськводокотехпром»	Затверджено 2018	
	Система управління якістю	Аркуш 1	Аркушів 52
	План розвитку на 2018 рік		

ЗАТВЕРДЖЕНО
 Генеральний директор
 КП «Івано-Франківськводокотехпром»
 _____ Р.М.Кімачук

« ____ » _____ 2018 р.

ПЛАН РОЗВИТКУ КП «Івано-Франківськводокотехпром» на 2018р.

м. Івано-Франківськ,
 2018 рік

1

