

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО ГОСПОДАРСТВА ТА
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та публічного врядування

**Пояснювальна записка
до дипломної роботи**

Освітньо-кваліфікаційний рівень «бакалавр»

на тему:

«Ділове листування, як швидкий спосіб комунікації у Державному архіві
Рівненської області»

Виконала: студентка 2 курсу,
групи ІБАС-21інт

Спеціальності 029

«Інформаційна, бібліотечна та
архівна справа»

Земляк Анна Іванівна

Керівник: к.е.н., доцентка
кафедри менеджменту та
публічного врядування

Маланчук Лариса Олексіївна

Рецензент: к.і.н., доцент кафедри
менеджменту та публічного
врядування

Цецик Ярослав Петрович

Рівне – 2024

Ім'я користувача:
Анна Іванівна Земляк

ID перевірки:
1016385381

Дата перевірки:
24.06.2024 12:20:36 EEST

Тип перевірки:
Doc vs Library

Дата звіту:
24.06.2024 12:35:02 EEST

ID користувача:
9564

Назва документа: Дипломна_ЗемлякА.І._ІБАС-21інт.docx

Кількість сторінок: 54 Кількість слів: 11692 Кількість символів: 96762 Розмір файлу: 99.61 KB ID файлу: 1016196389

4.88% Схожість

Найбільша схожість: 1.03% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1012442498)

Пошук збігів з Інтернетом не проводився

4.88% Джерела з Бібліотеки

376

Сторінка 56

0.09% Цитат

Цитати

1

Сторінка 57

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
Розділ 1.Теоретичні аспекти ділового листування.	7
1.1. Історія виникнення ділового листування.....	7
1.2.Види ділових листів та їх призначення	11
1.3.Вимоги до ділового листування	15
1.4.Закордонний досвід ділового листування	20
Висновки до розділу 1	25
Розділ 2. Аналіз ділового листування в Державному архіві Рівненської області.....	28
2.1. Характеристика загального архівного фонду	28
2.2. Аналіз ділового листування в архіві	32
2.3. Проблеми ділового листування в Державному архіві Рівненської області.....	34
Висновки до розділу 2	38
Розділ 3. Шляхи покращення ділового листування в держ архіві	40
3.1. Засоби та інструменти для ділового листування	40
3.2. Напрямки покращення ділового листування в державному фонді	42
3.3. Ефективність запропонованих заходів щодо ділового листування.....	44
Висновки до розділу 3	47
ВИСНОВКИ.....	50
ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА	55
ДОДАТКИ.....	59

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному діловому світі ділове листування відіграє важливу роль, адже воно є одним із ключових інструментів комунікації між партнерами, колегами та клієнтами. Завдяки розвитку електронних технологій ділове листування стало ще більш доступним та зручним способом спілкування, що робить його ще більш актуальним.

Дана тема є актуальною, тому що ефективне листування дозволяє швидко і точно обмінюватися інформацією. Це дуже важливо для обробки запитів, надання консультацій та співпраці з іншими установами. Використання сучасних технологій у діловому листуванні допоможе підвищити продуктивність, скоротити час на обробку документів і покращити якість обслуговування. Вивчення цієї теми допоможе виявити проблеми і знайти способи їх вирішення, що покращить роботу архіву.

Сьогодні компанії активно впроваджують різні технології для покращення комунікації між різними підрозділами організації. Це наприклад, електронна пошта, різноманітні соціальні мережі, відеоконференції, класичні поштові листи та адресні листи.

Мета дослідження. Вивчення ділового листування як ефективного інструменту комунікації в сучасному діловому середовищі.

Головні завдання дослідження:

- Дослідити теоретичні основи ділового листування, його види та призначення, вимоги до ділового листування.
- Провести аналіз сучасних підходів до ділового листування, його характеристик в організаційному середовищі, а також засобів та інструментів для його ефективного ведення.

- Визначити тенденції розвитку ділового листування, виявити проблеми, що виникають в процесі його ведення, а також проаналізувати чому виникають ці проблеми та як їх можна вирішити.

Об'єктом дослідження даної дипломної роботи є ділове листування як складової частини комунікаційного процесу в організаційному середовищі. Дослідження спрямоване на вивчення значення основних принципів структури ділових листів, видів та їх призначення, а також вимог, регулюючих процес ділового листування.

Під час написання дипломної роботи використовувалися такі **методи дослідження**: термінологічний аналіз; аналіз і синтез літератури та законодавчих документів; історичний підхід; описовий метод; узагальнення.

Ділове листування є важливою складовою сучасної комунікації в будь-якій організації, особливо в державних установах, де обробка та передача інформації мають вирішальне значення для ефективного функціонування. Ця дипломна робота присвячена дослідженню ділового листування як швидкого способу комунікації у Державному архіві Рівненської області. Актуальність даної теми обумовлена необхідністю покращення комунікаційних процесів у державних установах, що дозволить підвищити якість обслуговування громадян, оперативність обробки запитів та загальну ефективність роботи.

Практична значущість роботи полягає у розробці конкретних рекомендацій та заходів щодо покращення ділового листування в Державному архіві Рівненської області. Впровадження запропонованих змін, таких як використання сучасних технологій, автоматизація процесів, впровадження систем управління документами та навчання персоналу, дозволить суттєво зменшити час на обробку кореспонденції, підвищити точність і надійність інформаційних потоків, а також забезпечити більш високий рівень обслуговування користувачів.

Ця робота має тісний зв'язок із науковими дослідженнями, що проводяться на кафедрі менеджменту та публічного врядування. Використання сучасних методів управління комунікаціями, аналіз процесів ділового листування та

впровадження новітніх технологій є важливими напрямками досліджень кафедри. Дана дипломна робота сприяє розвитку цих напрямків, пропонуючи конкретні рішення для підвищення ефективності управління інформаційними потоками у державних установах.

Завдання, виконані в рамках цієї роботи, безпосередньо пов'язані із завданнями Державного архіву Рівненської області, зокрема з оптимізацією процесів зберігання та обробки документів, покращенням якості надання інформаційних послуг, а також підвищенням рівня прозорості та відкритості діяльності архіву. Результати даного дослідження можуть бути використані для подальшого вдосконалення роботи архіву, впровадження нових технологій та методів управління документами, що, у свою чергу, сприятиме покращенню ефективності та надійності архівної справи.

Таким чином, дана дипломна робота є важливим внеском у розвиток теорії та практики ділового листування, спрямованим на підвищення ефективності комунікаційних процесів у державних установах, зокрема у Державному архіві Рівненської області. Вона поєднує в собі теоретичні дослідження та практичні рекомендації, що мають безпосереднє застосування у реальних умовах роботи архіву.

Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний текст містить 54 сторінок, список використаних джерел налічує 42 найменувань.

Ділове листування вирішує багато важливих завдань: від привітання нового члена команди до закриття великої угоди. Воно також може використовуватися для подання заяви на роботу, пропозиції своїх послуг та пошуку нових замовлень. Через ділове листування передають інформацію та новини, пропонують та схвалюють ідеї, вирішують конфлікти та задовольняють скарги.

Крім того, за допомогою таких листів домовляються з колегами, отримують підтримку або обґрунтовану критику.

В цілому, дослідження підтверджує важливість ділового листування як ефективного засобу комунікації в організаційному середовищі та вказує на потенціал його подальшого розвитку.

Ділове листування дає можливість швидко взаємодіяти між ланками підприємства, зокрема в умовах великого обсягу роботи та потреби у оперативному обміні інформацією. Сучасні технології дозволяють отримувати та висилати листи миттєво, підтримуючи робочий ритм підприємства.

Отже, ділове листування сприяє формуванню єдиної інформаційної бази для всіх ланок підприємства. Це дозволяє забезпечити швидкість та доступність даних, що є критичні в умовах потреби у спільній роботі різних відділів, підрозділів та швидко реагувати на них.

Розділ 1. Теоретичні аспекти ділового листування.

1.1. Історія виникнення ділового листування

Історія ділового листування починається з давніх часів, коли виникла потреба у письмовому обміні інформацією для вирішення торгових та адміністративних питань. У Стародавньому Єгипті та Месопотамії використовували глиняні таблички для запису комерційних угод і офіційних повідомлень. В античній Греції та Римі листування набуло більшої форми, використовуючи папірус і пергамент для передачі ділових та державних документів. Це дозволяло ефективно керувати великими територіями та підтримувати торгові відносини.

Ділове листування є найважливішою формою усного ділового спілкування. Крім того, це дуже розширена його форма. Відтоді як почався процес письма, ділове листування зайняло провідне місце в різних сферах повсякденної діяльності та життя суспільства[28]. носії і стилі ділового листа при цьому були найрізноманітніші: глиняні таблички, берестяні грамоти, письмо на папірусі(ДОДАТОК 1).

Глиняні таблички— це археологічні знахідки, записи(тексти, малюнки, схеми, карти), які зроблені на глині(глиняних табличках[26].

Метою використання глиняних табличок були унікальні характеристики процесу письма, а також той факт, що глина була одним із найпоширеніших матеріалів у Шумері.

Глина була бюджетним і поширеним матеріалом. Для табличок їх спеціально комбінували, власне табличку створювали, коли глина була ще вологою. Оскільки в жаркому кліматі таблички висихали швидко, то писати потрібно було також швидко, доки табличка не засохла повністю, записуючи весь текст відразу. Як правило, таблички мали прямокутну форму, одна сторона була дещо увігнута, а інша рівна або трохи опукла. Повідомлення було

надруковано з двох сторін. Таблички сушили на сонці або, подібно до цегли, обпалювали в печах, що збільшувало їх міцність[26]. Однак варто зазначити, що обпалювали таблички нечасто, зазвичай користувалися добре висушеними.

Берестяна грамота— це пам'ятки давньої східнослов'янської писемності, написані на доступному дешевому матеріалі—бересті(березовій корі)[24].

Текст дряпали, видавлювали спеціальним писалом—загостреним металевим або кістяним стрижнем, на протилежному кінці якого (нерідко оздобленому) було вушко для підвішування його до пояса. Чимало писал вушка не мали. Іноді протилежний плаский кінець обробляли у вигляді якогось силуета[24].

Папірус—це товстий папероподібний матеріал, що виготовлявся в стародавньому Єгипті зі стебел рослини циперус папірус родини осокових, яка росла на берегах Нілу[33].

При виготовленні писального матеріалу стебла папірусу очищалися від кори, серцевина розрізалась чи розділялась на тонкі довгі смужки. Ці смужки укладали тісними рядами на гладку і рівну поверхню, і змочували водою. На перший ряд розстинали інший ряд, але вже поперек. На них викладали під прямим кутом ще один ряд смужок і поміщали під прес. Після сушки лист папірусу відбивали молотком. Потім листи папірусу, що вийшли, склеювали в сувої (а пізніше – в книги). В античну епоху папірус був основним матеріалом у всьому греко-римському світі, але зберігся папірус тільки в Єгипті завдяки тому, що вживали його як матеріал для письма майже до XVIII ст.[33].

У середньовічній Європі розвиток ділового листування був пов'язаний із зростанням міст та торгових гільдій. Торговці та ремісники почали активно використовувати письмові повідомлення для укладення угод, замовлень товарів і організації логістики. Виникли перші системи поштового зв'язку, які сприяли поширенню ділової кореспонденції між різними регіонами.

У період Відродження та Просвітництва ділове листування стало ще більш розвиненим завдяки винаходу друкарського верстата Йоганном Гутенбергом[41]. Це дало змогу швидко та масово створювати друковані матеріали, включаючи ділові листи, контракти і рахунки. Відкриття нових

торгових шляхів і колонізація сприяли розширенню міжнародного ділового листування.

Таким чином, вже з тих далеких від нас часів існували ділові листи, за допомогою яких людина здійснювала обмін інформацією, робила пропозиції, вела переговори, оголошувала про свої наміри тощо. При цьому, мовні формули, види, різновиди офіційної кореспонденції, формуляри, способи оформлення і роботи з нею створювалися і розвивалися століттями. Варто сказати, що багато видів листів мають тисячолітню історію[28].

На Русі перші види ділового листування, перші документи з'являються після введення в X ст. писемності. Прикладами перших письмових документів були тексти договорів руських з греками(ДОДАТОК 2). В XI ст. з'являється перший звід законів Київської Русі "Руська Правда"—оригінальний пам'ятник писемності. З XV ст. зведення про те, хто писав текст, стає нормою, а з XVII-XVIII ст.—Обов'язковим реквізитом ділового листа. Різноманітне і широке діловодство допетрівської Русі вимагало вироблення єдиних підходів до оформлення та обробки документів. Поступово лексика ділової мови стала все більш спеціалізованою і віддалалася від розмовної, живої мови. У неї проникає велика кількість іноземних термінів і слів (акт, балотуватися, апеляція тощо).

На початку XVIII почали видаватися збірники зразків документів, звані як "письмовник". Ранні листовники були своєрідними підручними збірниками, "азбуками-прописами" для переписувачів. Вони містили зразки побудови документів за певною схемою, шаблонні набори фраз і виразів, що були невід'ємною частиною формулярного етикету і відбивали офіційні відносини.

Вимоги до почерку були досить високі. Почерк повинен був бути чітким і красивим. Навіть колір паперу автори листовники радили вибирати обережно, щоб не наражатися на докору в нестачі смаку. Листи відправляли в конвертах, а конверти запечатували облатками або сургучем(забарвлена тверда смола,віск, що легко плавиться і застигає): першим запечатувала тільки записки і рідко листи, все інше сургучем. Облатки були різнокольорові, тоді як сургуч в

більшості червоний. Людина, що знаходиться в жалобі, запечатував лист тільки чорним сургучем[28].

У XIX ст. починають активно формуватися функціональні різновиди літературної мови – стилі, в тому числі стиль ділового листа. Службові документи в цей період набули значного поширення, випередивши інші види ділових текстів[28].

У XX ст. уніфікація документів приймає повсюдний характер. Були розроблені нові правила ведення службової документації. Так, в 1918 р була введена єдина форма бланків ділового листа, а в 1920-і рр. почалася робота зі створення його нових стандартів, з'являються трафаретні тексти ділового листа. Нову епоху в процесі стандартизації ділової переписки відкрила машинна обробка та комп'ютеризація діловодства[28].

Диференціація суспільного життя, розвиток науки і техніки зумовлюють дедалі більшу уніфікацію і стандартизацію документів, з одного боку, і тенденцію до спрощення, очищенню від застарілих канцелярських штампів і кліше мови ділових листів, з іншого боку. Необхідність чіткого регулювання відносин між людьми, установами та країнами зажадало введення різномірних письмових свідчень, актів, документів, в яких поступово сформувалися і утвердилися риси сучасного офіційно-ділового стилю службового листування.

Сьогодні, незважаючи на існування багатьох сучасних засобів зв'язку (електронної пошти, супутникового і стільникового зв'язку тощо), що безперечно, підвищує швидкість передачі, обробки та інтерпретації інформації, роль ділового листування, ділового листа, який відправляється поштою, не зменшується. При цьому важливими є також естетичні та психологічні фактори, пов'язані з написанням і оформленням листа. У результаті, ділове листування – це дуже важлива і перспективна частина ділової комунікації, технічною базою якої сьогодні є комп'ютеризація всього комунікативного процесу.

1.2. Види ділових листів та їх призначення

Лист – це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією. Службові листи належать до основних засобів встановлення та підтримання офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами[32].

Ділові листи – це писані тексти, призначені для повідомлення діловим партнерам про певні плани, факти, результати тощо, які передаються поштовим зв'язком, а останнім часом і через електронну мережу[34].

Такі листи поєднують у собі певний набір елементів, які називають реквізитами (автор, адресат, підпис, дата тощо). Відповідно розташовані у документі реквізити утворюють його формуляр[34].

Перед написанням ділового листа автор має з'ясувати його вид (супровідний, лист-замовлення, відповідь на запит партнера тощо), необхідність відповіді на нього (розсилання, наприклад, не передбачає відповіді). Не менш важливо, щоб лист вчасно надійшов до адресата, містив зрозумілу йому інформацію, положення, міркування, чітке формулювання проблеми та коментар до нього. Його зміст повинен бути чітким, однозначним, переконливим. Тон листа має бути коректним[34].

Класифікація ділового листування може проводитися за різними ознаками: призначенням і змістом документів, їх важливістю і терміновістю, значимістю у вирішенні певних завдань, характеристиками матеріального носія і способу запису тощо. Для класифікації ділового листування істотне значення має віднесення документів до певних систем управлінської документації і категоріям повідомлень, переданих по мережах зв'язку. Перелік класифікацій, за якими може проводитися систематизація ділового листування, є дуже великим[36].

Існує щонайменше п'ять видів класифікації ділових листів, в основі яких лежать різні класифікаційні ознаки: [25]

За функціональною ознакою ділові листи можна розділити на дві групи: Листи, що вимагають відповіді (Листи-відповіді повинні завжди містити індекс того листа, який став причиною для листування) та листи, які не вимагають відповіді.

За структурою ділові листи поділяються також на дві групи: регламентовані (стандартні); листи, що укладаються за певним встановленим зразком та нерегламентовані – ділові листи, які авторським текстом, складаються у вільній формі та не мають встановленого зразка.

За тематичною ознакою поділяється на ділову та комерційну кореспонденцію. Вважають, що листування, що стосується економічних, правових, фінансових і всіх інших форм діяльності підприємства, називається діловою кореспонденцією, а листування по питанням матеріально-технічного постачання і збуту відноситься до комерційної кореспонденції.

За ознакою адресата ділові листи поділяються на: звичайні, циркулярні та колективні. Циркулярний лист надсилається з одного джерела на кілька адрес, а звичайні – надсилаються на одну адресу від одного адресанта. Колективний лист надсилають одному адресанту, але пишуть від імені багатьох кореспондентів.

За формою відправлення діловий лист може бути конвертовий – надісланий у конверті за допомогою пошти; електронний – діловий лист, який надіслано через електронну пошту та факсовий – надісланий за допомогою факса[25].

За змістом розрізняють такі види ділових листів: [34]

1. Лист-прохання (ДОДАТОК 3). У ньому висловлюють прохання про сприяння у певній справі, вирішення питання. Його структура складає викладення причини, що спонукала звернутися з проханням; формулювання суті прохання; розкриття очікуваного результату, якщо прохання буде задоволене та запевнення у готовності до подальшого співробітництва.
2. Лист-відповідь (ДОДАТОК 4). Він може містити готовність виконати прохання за певних умов або відмову в його задоволенні чи відхилення

пропозиції. Як правило, його пишуть за такою структурою: стислий виклад прохання; причини, з яких прохання не може бути задоволене чи пропозиція не може бути прийнята, а також констатація відмови чи відхилення пропозиції.

3. Лист-запит (ДОДАТОК 5) містить обґрунтування актуальності запиту, зміст запиту, очікуваний результат та формулювання гарантії.
4. Лист-запрошення (ДОДАТОК 6) передбачає повідомлення про захід, до участі в якому запрошується адресат; загальні дані про термін проведення заходу та умови участі в ньому.
5. Лист-повідомлення (ДОДАТОК 7) подібний за структурою до листа-запрошення та інформаційного листа. Його пишуть конкретному адресату у відповідь на лист-запит, починаючи словами: «Повідомляємо», «Ставимо до відома» тощо, далі викладаються певні факти.
6. Лист-підтвердження (ДОДАТОК 8) містить повідомлення про одержання поштового відправлення, товарів, цінностей, грошей чи про те, що раніше складений документ залишається в силі.

У письмовому спілкуванні є свої переваги. Подана в письмовому вигляді інформація дозволяє партнерові вивчати повідомлення в деталях, краще запам'ятати його головні моменти та підготуватися до відповіді.

У практиці ділового спілкування поширені види письмових документів такі як—особистий лист, службовий лист, комерційний лист, пам'ятна записка.

Особовий лист — це документ особової справи працівників установи, організації. Особовий лист містить біографію працівника, освіти, його трудову діяльність, нагороди та інші відомості[29] .

Службовий лист — це документ, який застосовують для спілкування з установами та приватними особами. Службові листи слугують для розв'язання численних питань, що виникають в управлінській діяльності. Наприклад, запити, повідомлення, запрошення, претензії, рекомендації, пропозиції, зауваження, прохання, вимоги та інші[29,60с.].

Комерційний лист – це офіційний документ, який використовують для налагодження ділових стосунків між компаніями, підприємцями чи організаціями[29]. Він слугує для обміну інформацією, пропозицій співпраці, укладення угод, виставлення рахунків, ведення переговорів тощо. Комерційні листи поділяють на такі види: запит–звернення особи яка бажає укласти угоду; оферта та відповідь на неї–вказуються умови, за якими повинен відбутися обмін товарами(послугами); лист–претензія(рекламація) та відповідь на нього. Рекламація містить претензії до сторони, яка порушила зобов’язання договору, а також містить вимоги про відшкодування збитків.

Пам’ятна записка – це короткий документ, який використовують для закріплення важливої інформації, що була обговорена під час бесіди або надіслана електронною поштою. Мета пам’ятної записки – це чітко та стисло закріпити суть інформації, щоб запобігти її спотворенню або забуття[29,64с.].

Оформляють кожний лист з урахуванням правил. Ігнорувати які не слід.

В особистому (не приватному) листі можна викладати найрізноманітніші поточні ділові проблеми. Цей документ складають від першої особи та друкують на звичайному аркуші паперу. Також, варто зауважити, якщо лист підписує керівник фірми, то його можна оформити на фірмовому бланку. Починають лист привітанням, форма якого залежить від змісту листа та характеру взаємин між партнерами. Основна текстова частина має бути обов’язково в діловому стилі, містити в собі точні терміни та визначення. Наприклад, якщо посилаються на інформацію, наведену в якомусь листі, то треба назвати дату його відправки та реєстраційний номер. Закінчують особистий лист спеціальною формою ввічливості: «З повагою ...». Нижче пишеться прізвище того, хто писав листа, печатку на підпис не ставлять[29,61с.].

Також службові листи складають найбільшу групу в листуванні. Їхній текст повинен бути простим, розкривати тільки одне питання. Якщо лист містить кілька питань, які контролюються різними відділами, слід робити копії.

Варто зауважити, що текст листа майже завжди складається з двох частин. У першій викладаються мотиви, а в другій – прохання, пропозиції та зауваження. Саме друга частина є основною і з неї слід починати листа, а докази, аргументи розміщувати потім.

Основна мета ділового листа полягає в тому, щоб пояснити, запевнити, довести та спонукати до дії. Це досягається за допомогою чіткого і простого тексту. Всі наведені факти та аргументи мають бути точними і підкріпленими числовими даними. Тон листа повинен залишатися нейтральним, для чого варто використовувати такі вирази, як «напевне», «як відомо», «якщо можна» тощо[29].

Кожен тип листа має свою унікальну функцію та визначену мету, яка спрямована на вирішення конкретних завдань у підприємстві.

Отже, різні види листів вирішують різного плану проблеми та дають змогу скоротити відстань між партнерами, що в теперішньому світі полегшують співпрацю.

1.3. Вимоги до ділового листування

Діловий лист – це офіційний документ, який використовується для обміну інформацією, постановки завдань, надання розпоряджень, висловлення пропозицій, запитів тощо. Він є важливим інструментом ділового спілкування, який використовується в різних сферах діяльності. За допомогою ділових листів встановлюються офіційні, службові та ділові відносини між установами, закладами, компаніями, державами, партнерські відносини між людьми.

Ділове листування потрібне для налагодження ділових стосунків, для обміну інформацією, оформлення офіційних запитів та для комунікації з державними органами, членами організацій тощо.

Ділове спілкування регулює офіційні стосунки комунікантів у державно-правовій і суспільно-виробничій сферах. А для того, щоб ділове листування

було ефективним та сприяло досягненню бажаних цілей, воно повинне відповідати деяким вимогам[31].

Ділове спілкування існує в двох формах: усній і писемній (табл.1.)

Таблиця 1.

ФОРМИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ[31]

Усна форма ділового стилю	Писемна форма ділового стилю
Ділова бесіда, діловий прийом, ділова розмова по телефону, ділова нарада, ділові переговори.	Документи різних видів: автобіографія, резюме, заява, пропозиція, скарга, характеристика, трудова книжка, особовий листок з обліку кадрів, довідка, висновок, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, лист, оголошення, план, протокол, витяг із протоколу, телеграма, адреса, телефонограма, радіограма, факс, акт, доручення, розписка, список, таблиця, накладна, договір, трудова угода, контракт, ділова доповідь(написаний текст) тощо.

Перед тим як писати ділового листа, потрібно визначити його вид, чи необхідна відповідь на нього (наприклад, не передбачає відповіді). Також, не меншим аспектом є те, щоб лист був вчасно доставлений адресату та містив зрозумілу йому інформацію, чітко сформульовані положення та міркування, а також ясне формулювання проблеми і коментар до неї. Тому, автор, будучи переконаний у тому, що листування є найефективнішим способом вирішення певної проблеми, повинен ретельно продумати зміст листа, аргументи та стильові прийоми[29].

Усне мовлення ділової людини має відповідати кільком важливим вимогам для досягнення ефективної та успішної комунікації. По-перше, мова повинна бути виразною, що означає чітку дикцію та правильну вимову слів. Використання інтонації, міміки та жестів допомагає підкреслювати ключові

думки, а підтримка зорового контакту з аудиторією створює відчуття зв'язку та уваги.

Точність і недвозначність мовлення також є критично важливими. Це досягається через використання слів із прямим значенням, уникнення жаргону та двозначностей, а також чітке формулювання думок, яке не залишає місця для невизначеності та розпливчастості.

Щоб мовлення було логічним, потрібно ретельно продумати його структуру та викладати аргументи послідовно і логічно, підтверджуючи свої позиції доказами. Важливо враховувати ситуацію мовлення, підбирати відповідні мовні засоби залежно від контексту та дотримуватися ділового етикету.

Оригінальність і нестандартність висловлювань сприяють інтересу аудиторії, допомагаючи уникнути банальностей і стереотипів. Ефективне усне мовлення також означає доречність до теми розмови, зосередженість на ключових аспектах без зайвих відступів чи надлишкової інформації. Для цього необхідно добре знати тему, використовувати факти, аргументи та приклади для підтримки своїх думок.

Крім структури, важливою складовою ділового листа є його правильне оформлення. Максимальний обсяг ділового листа (в залежності від шапки бланка) становить - 2-2,5 листа. Причому воно пишеться строго по одному питанню або групі споріднених, пов'язаних між собою. Але не можна поєднувати різноманітні питання. Якщо потрібно звернутися в одну організацію з декількох питань, наприклад: постачання, фінансування, кадрові питання тощо, то в цьому випадку необхідно відправити кілька листів.

Пишуть ділові листи, як правило, на бланку – стандартному листі паперу, на якому відтворюють постійну інформацію та відводять місце для змінної-тексту листа, який розміщують під реквізитами[42].

Бланки листів містять такі реквізити (постійну інформацію):

—емблему організації (підприємства);

- найменування автора документа;
- найменування структурного підрозділу;
- адресу організації (підприємства).

Поля ділового листа - відступ зліва 3 см необхідний, щоб лист можна було підшити в швидкозшивач, відступ справа - 1 см. Якщо складається текст на комп'ютері, то використовується стандартна форма сторінки редактора Microsoft Word.

Розмір шрифту повинен бути однаковим в усьому тексті ділового листа. Як правило, застосовують стандартний шрифт Times New Roman з 14 розміром (кеглем). Але якщо відомо, що у адресата поганий зір, треба проявити турботу і збільшити розмір шрифту.

Якщо обсяг листи перевищує дві сторінки, то необхідно в нижніх правих кутах листів зробити нумерацію.

Реєстраційний номер і дата ставляться в лівому верхньому куті листа. Це робиться для того, щоб можна було відстежити подальше просування листи, а при необхідності швидко знайти запис в журналі вихідної документації[36].

Одержувач реєструє лист, привласнюючи йому вхідний номер і позначаючи дату отримання. Якщо лист доставлено кур'єром, то дата і вхідний номер фіксується також і на копії листа. Це дозволяє юридично грамотно зафіксувати факт отримання листа. І ще одне зауваження: необхідно писати акуратно і мовою, зрозумілою адресату. І тоді він у всякому разі не матиме проти відправника листа ніяких упереджень.

На бланк також наносять обмежувальні відмітки для таких реквізитів: кодів, дати, індексу, посилань на індекс і дату вхідного документа, найменування адресата листа, відмітки про контроль.

При оформленні ділового листа слід мати на увазі, що доля прохання або пропозиції багато в чому залежить не тільки від того, що написано в листі, але і від того, як воно написано. Адже вже при першому погляді на текст в одержувача листа складається певне уявлення про автора і про те, наскільки

серйозно слід поставитися до ділового листування. Всі листи, звичайно, різні за своїм змістом, але основні правила написання ділових листів єдині для всіх.

Дуже важливо дотримуватися стилістики у висловлюваннях, використовувати лаконічні та чіткі формулювання, які спрямовані на основні моменти спілкування. Дотримання цих вимог допоможе діловій людині спілкуватися ефективно, чітко передавати свої думки та досягати поставлених цілей.

Ділове спілкування є особливим видом взаємодії між людьми, які представляють не тільки себе, але й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, думками та мотивацією для вирішення конкретних завдань як всередині організації, так і за її межами. Також ділове спілкування передбачає укладання контрактів, договорів, угод або встановлення інших відносин між компаніями та організаціями.

Керівники, спеціалісти та менеджери у своїй роботі постійно мають справу з діловою кореспонденцією. Вони стикаються з різними документами, такими як характеристики, резюме, рекомендаційні листи, подяки, накази, листи-запрошення та листи-відмови, позовні заяви і скарги.

Але як правильно їх оформлювати? В даному розділі ми це розглянемо.

Необхідно хоча б у загальних рисах знати особливості мови та стилю сучасної кореспонденції і вимоги, пропоновані до неї. Їх невиконання, з одного боку, ускладнює роботу з офіційними документами, а з іншого (що не так вже й рідко зустрічається) - позбавляє лист юридичної та практичної значущості.

Вимоги до ділового листування включають низку правил і норм, які допомагають забезпечити ввічливість, професіоналізм та ефективність комунікації в організаційному середовищі. По-перше, в листуванні слід використовувати формальний, але доброзичливий тон. Сленг, скорочення та невідповідні вирази в таких листах недопустимі. Дотримання встановленого формату для ділових листів є обов'язковим, включаючи правильний вибір шрифту, розмірів тексту та розташування елементів.

Чіткість та лаконічність є важливими аспектами, тому ідеї та вирази повинні бути максимально спрощеними, з використанням коротких речень та уникненням зайвих слів. Важливо використовувати відповідні форми вітання та завершення, наприклад, "З повагою" або "З найкращими побажаннями". Шапка листа має містити повні дані про відправника та адресата.

Підписування листів вручну є необхідним, якщо лист надсилається поштою, а для електронних листів можна використовувати електронний підпис або просто ім'я. Дотримання термінів відправлення листів та вчасне реагування на отримані листи є критичними для збереження високого рівня довіри та професіоналізму. Формулювання запитань та пропозицій повинно бути уважним і чітким, з використанням ввічливих виразів за потреби.

Крім того, необхідно дотримуватися правил управління конфіденційністю і не розголошувати конфіденційну інформацію без належного дозволу. При отриманні електронного листа завжди потрібно відповідати, навіть якщо це короткий вислів вдячності чи підтвердження отримання. Ці вимоги допомагають створити професійний і ввічливий тон у діловому листуванні, що сприяє ефективній комунікації в організаційному середовищі.

Отже, вимоги до ділового листування є критично важливими для забезпечення професійної та ефективної комунікації. Дотримання формального тону, чіткого формату, лаконічності та своєчасності листування сприяє зрозумілості та взаємній повазі. Відповідність цим вимогам покращує продуктивність співпраці, зміцнює довіру між сторонами та позитивно впливає на репутацію організації.

1.4. Закордонний досвід ділового листування

Закордонний досвід ділового листування в архівних установах надає численні приклади інноваційних підходів та методів, які можуть суттєво покращити ефективність роботи і забезпечити високий рівень обслуговування користувачів. Вивчення практик закордонних архівів дозволяє зрозуміти, як

застосування сучасних технологій, автоматизація процесів та впровадження нестандартних рішень може підвищити якість ділового листування.

Одним із цікавих прикладів є Національний архів Великобританії[40], який активно використовує сучасні технології для оптимізації ділового листування. Архів впровадив систему електронного документообігу, що дозволяє швидко і ефективно обробляти запити від користувачів. Електронна система забезпечує автоматичне сортування вхідної кореспонденції, відстеження статусу запитів та миттєве надсилання відповідей. Це не лише зменшує навантаження на персонал, але й суттєво скорочує час обробки документів, підвищуючи задоволеність користувачів.

Важливим аспектом роботи Національного архіву Великобританії є прозорість і відкритість комунікації. Архів активно використовує соціальні медіа для інформування громадськості про свою діяльність, нові надходження та важливі події. Соціальні медіа також слугують платформою для взаємодії з користувачами, де вони можуть залишати свої запити, отримувати консультації та обговорювати актуальні питання. Такий підхід сприяє підвищенню рівня довіри до архіву та покращує комунікацію з громадськістю.

Інший цікавий приклад – Архівний центр США (NARA)[23], який також впроваджує новітні технології для покращення ділового листування. NARA використовує спеціалізоване програмне забезпечення для обробки вхідних і вихідних документів, яке включає автоматичне розпізнавання тексту, сортування за ключовими словами та категоріями, а також інтеграцію з базами даних. Це дозволяє швидко знаходити необхідні документи, відстежувати історію комунікації та забезпечувати точність і повноту відповідей на запити.

NARA також активно розвиває програму цифрового архівування, що включає оцифрування великих обсягів документів та їх інтеграцію у загальнодоступні електронні бази даних. Це дає змогу користувачам отримувати доступ до документів онлайн, знижуючи необхідність фізичних відвідувань архіву. Такий підхід не лише підвищує ефективність

обслуговування, але й сприяє збереженню оригінальних документів від фізичного зносу.

Французький Національний архів[37] також демонструє цікаві підходи до ділового листування та управління документами. В архіві впроваджено систему управління знаннями, яка забезпечує централізоване зберігання та обробку всіх документів і кореспонденції. Це дозволяє співробітникам архіву швидко отримувати доступ до необхідної інформації, відстежувати хід виконання запитів та забезпечувати координацію між різними відділами.

Французький архів активно використовує електронні підписи та цифрові сертифікати для забезпечення юридичної сили електронних документів. Це значно спрощує процес підписання та обміну документами, зменшує витрати на папір і поштові послуги. Крім того, архів впровадив систему електронного документообігу для внутрішнього використання, що дозволяє автоматизувати процеси створення, збереження та обробки документів, підвищуючи ефективність роботи та знижуючи ризик помилок.

Австралійський національний архів (NAA)[22] також впроваджує інноваційні підходи до ділового листування. Одним з ключових аспектів є використання хмарних технологій для зберігання та обробки документів. Хмарні рішення дозволяють забезпечити гнучкий доступ до документів з будь-якої точки світу, забезпечуючи високу надійність і безпеку даних. Це також сприяє зниженню витрат на ІТ-інфраструктуру та забезпечує масштабованість рішень відповідно до зростаючих потреб архіву.

NAA активно використовує аналітичні інструменти для аналізу вхідних запитів та вдосконалення процесів обробки документів. Використання аналітики дозволяє виявляти найбільш часті запити, оптимізувати робочі процеси та підвищувати ефективність обслуговування користувачів. Крім того, архів впроваджує систему управління якістю, яка включає регулярний моніторинг та оцінку ефективності роботи, забезпечуючи високу якість надання послуг.

Канадський національний архів (Library and Archives Canada)[39] також демонструє інноваційний підхід до ділового листування. Архів впровадив систему багатоканальної комунікації, що включає електронну пошту, соціальні медіа, онлайн-чати та мобільні додатки. Такий підхід дозволяє забезпечити оперативну взаємодію з користувачами та партнерами, знижуючи час на обробку запитів та підвищуючи зручність користування послугами архіву.

Канадський архів активно співпрацює з іншими архівними установами та науковими організаціями для обміну досвідом і впровадження кращих практик. Це включає участь у міжнародних конференціях, семінарах та робочих групах, що сприяє розвитку професійної спільноти та впровадженню новітніх технологій та методик у роботу архіву.

Італійський державний архів також впроваджує сучасні технології для покращення ділового листування. Архів використовує системи автоматизації робочих процесів, які дозволяють ефективно управляти документами, відстежувати хід виконання запитів та забезпечувати прозорість роботи. Крім того, італійський архів активно використовує електронні платформи для навчання та підвищення кваліфікації своїх співробітників, забезпечуючи постійний професійний розвиток.

Італійський архів також приділяє велику увагу збереженню культурної спадщини. Впровадження цифрових архівів дозволяє зберігати оригінали документів в електронному вигляді, забезпечуючи їх доступність для майбутніх поколінь. Це також сприяє підвищенню ефективності роботи з документами, знижуючи ризик їх втрати чи пошкодження.

Німецький федеральний архів (Bundesarchiv)[30] демонструє інноваційний підхід до управління документами та ділового листування. Архів впровадив систему електронного обліку, що дозволяє автоматизувати процеси реєстрації, зберігання та обробки документів. Це забезпечує високу точність і надійність даних, дозволяючи швидко знаходити необхідну інформацію та відстежувати історію документів.

Німецький архів також активно використовує технології машинного навчання та штучного інтелекту для аналізу великих обсягів даних. Це дозволяє виявляти закономірності та тенденції, оптимізувати робочі процеси та забезпечувати високий рівень обслуговування користувачів. Крім того, архів впроваджує систему управління знаннями, що забезпечує централізоване зберігання та обробку інформації, підвищуючи ефективність роботи та знижуючи витрати на адміністративні процеси.

Висновки із закордонного досвіду показують, що впровадження сучасних технологій та інноваційних підходів у ділове листування може суттєво покращити ефективність роботи архівів. Це включає використання електронних систем документообігу, автоматизацію процесів, впровадження хмарних технологій та аналітичних інструментів. Такий підхід дозволяє забезпечити оперативність обробки запитів, підвищити точність і надійність даних, знизити витрати та забезпечити високу якість обслуговування користувачів.

Для Державного архіву Рівненської області впровадження кращих практик із закордонного досвіду може стати важливим кроком у підвищенні ефективності роботи. Це включає використання електронного документообігу, автоматизацію процесів обробки запитів, впровадження систем управління якістю та підвищення кваліфікації співробітників. Крім того, співпраця з іншими архівними установами та участь у міжнародних проектах може сприяти обміну досвідом та впровадженню інновацій у роботу архіву.

Таким чином, закордонний досвід ділового листування надає цінні уроки та інноваційні підходи, які можуть бути успішно адаптовані та впроваджені в роботу Державного архіву Рівненської області. Вивчення практик великих міжнародних архівних установ показує, як використання сучасних технологій, автоматизація процесів та вдосконалення стилю листування сприяють підвищенню продуктивності, покращенню відносин з партнерами та забезпеченню високого рівня обслуговування користувачів.

Висновки до розділу 1

Дослідження теоретичних аспектів ділового листування дозволило глибше зрозуміти його історичний розвиток, різноманіття видів, специфічні вимоги та значущість закордонного досвіду. Історія виникнення ділового листування свідчить про його незмінну важливість у комунікаційних процесах ще з давніх часів. Починаючи від простих глиняних табличок, використовуваних у Месопотамії для фіксації торгових угод, і до складних систем електронного документообігу в сучасних корпораціях, ділове листування еволюціонувало, відображаючи зміни в суспільстві, технологічному прогресі та економічних відносинах. Це показує, наскільки глибоко ділове листування вплетене в тканину управлінської і комерційної діяльності, слугуючи невід'ємним інструментом збереження і передачі інформації.

Різноманіття видів ділових листів та їх призначення відображає широку сферу застосування цього засобу комунікації. Види ділових листів, такі як запити, відповіді, повідомлення, скарги, пропозиції, подяки та інші, виконують різні функції, від забезпечення інформаційного обміну до формалізації юридично значущих дій. Кожен тип листа має свої специфічні вимоги щодо структури, стилю та змісту, що забезпечує його ефективність у досягненні поставлених цілей. Наприклад, листи-запити повинні бути чіткими і лаконічними, щоб отримати необхідну інформацію в найкоротший термін, тоді як листи-пропозиції потребують детального опису товарів чи послуг для зацікавлення потенційного партнера.

Вимоги до ділового листування включають чіткість, лаконічність, ввічливість, структурованість і своєчасність. Чіткість і лаконічність сприяють зрозумілості повідомлення, дозволяючи отримувачу швидко зрозуміти суть питання. Ввічливість і дотримання етикету створюють позитивний імідж організації та сприяють підтриманню добрих відносин з партнерами. Структурованість допомагає логічно і послідовно викласти інформацію, що полегшує її сприйняття. Своєчасність є критично важливою, оскільки затримки

у відповіді можуть призвести до втрати можливостей або викликати невдоволення у партнерів. Ці вимоги забезпечують високу якість ділового листування, сприяючи ефективності комунікаційних процесів.

Закордонний досвід ділового листування надає багато корисних уроків і демонструє інноваційні підходи, які можуть бути адаптовані до української практики. Наприклад, Національний архів Великобританії активно використовує систему електронного документообігу, що дозволяє автоматизувати процеси обробки запитів і зберігання документів. Це підвищує ефективність роботи і знижує навантаження на персонал. Використання соціальних медіа для інформування громадськості та взаємодії з користувачами є ще одним прикладом сучасного підходу до ділового листування. Архівний центр США (NARA) впровадив програмне забезпечення для автоматичного розпізнавання тексту та сортування документів, що значно прискорює обробку вхідної кореспонденції.

Французький Національний архів використовує систему управління знаннями для централізованого зберігання та обробки інформації, що підвищує доступність та оперативність роботи з документами. Використання електронних підписів і цифрових сертифікатів у Франції забезпечує юридичну силу електронних документів і спрощує процеси підписання та обміну документами. Австралійський національний архів (NAA) впровадив хмарні технології, що дозволяють забезпечити гнучкий доступ до документів з будь-якої точки світу і підвищують безпеку даних. Використання аналітичних інструментів для оптимізації процесів обробки запитів також є важливим інноваційним підходом.

Канадський національний архів демонструє ефективність багатоканальної комунікації, яка включає електронну пошту, соціальні медіа, онлайн-чати та мобільні додатки. Такий підхід дозволяє забезпечити оперативну взаємодію з користувачами та партнерами, знижуючи час на обробку запитів.

Досвід закордонних архівних установ показує, що впровадження сучасних технологій та інноваційних підходів у ділове листування може суттєво

покращити ефективність роботи архівів. Використання електронних систем документообігу, автоматизація процесів, впровадження хмарних технологій та аналітичних інструментів дозволяють забезпечити оперативність обробки запитів, підвищити точність і надійність даних, знизити витрати та забезпечити високу якість обслуговування користувачів. Для Державного архіву Рівненської області впровадження кращих практик із закордонного досвіду може стати важливим кроком у підвищенні ефективності роботи. Це включає використання електронного документообігу, автоматизацію процесів обробки запитів, впровадження систем управління якістю та підвищення кваліфікації співробітників.

Таким чином, теоретичні аспекти ділового листування охоплюють широкий спектр питань, починаючи від історичного розвитку і різноманіття видів листів до специфічних вимог та закордонного досвіду. Розуміння цих аспектів дозволяє не лише підвищити ефективність комунікаційних процесів, але й впроваджувати найкращі практики у роботу сучасних архівних установ. Вивчення історії, різновидів листів, вимог до їх оформлення та закордонного досвіду надає можливість розробити рекомендації щодо покращення ділового листування в Державному архіві Рівненської області, що, у свою чергу, сприятиме підвищенню продуктивності, зменшенню витрат та покращенню якості обслуговування користувачів.

Розділ 2. Аналіз ділового листування в Державному архіві Рівненської області

2.1. Характеристика загального архівного фонду

Державний архів Рівненської області є однією з ключових установ, відповідальних за збереження, систематизацію та забезпечення доступу до документів, що мають історичну, культурну та соціальну значущість для регіону та країни в цілому. Загальний державний фонд Державного архіву Рівненської області складається з великої кількості документів, що охоплюють різні періоди історії та відображають всі аспекти життя області. Ці документи є важливими свідченнями історичного розвитку, адміністративного управління, економічних змін, соціальних процесів та культурних подій, що відбувалися на території Рівненської області.

Загальний державний фонд включає документи, створені різними державними установами, підприємствами, організаціями, а також приватні архіви видатних осіб. Документи державних установ охоплюють значний період від часу створення архіву до сучасності, включаючи накази, розпорядження, постанови, звіти, протоколи засідань, листування та інші офіційні документи. Ці документи відображають діяльність органів державної влади на різних рівнях – від місцевих до центральних – та є важливим джерелом для вивчення історії державного управління, аналізу політичних рішень та їх впливу на розвиток регіону.

Документи підприємств та організацій складають значну частину загального державного фонду архіву. Вони включають установчі документи, статuti, фінансові звіти, планові та звітні документи, технічну документацію, листування та інші матеріали, що відображають діяльність підприємств різних галузей економіки – від промисловості до сільського господарства. Ці документи є важливим джерелом для дослідження економічного розвитку

регіону, вивчення історії підприємств та аналізу економічної політики. Документи підприємств дозволяють простежити економічні зміни, інновації, розвиток технологій та їх вплив на місцеву економіку.

Особливе місце в загальному державному фонді архіву займають особисті архіви видатних діячів Рівненської області[10]. Ці архіви включають листування, щоденники, рукописи, фотографії, нагороди та інші особисті документи, що відображають життя та діяльність відомих науковців, письменників, художників, політиків та інших видатних осіб. Особисті архіви є цінним джерелом для біографічних досліджень, вивчення творчості та громадської діяльності видатних діячів, а також для розуміння їхнього внеску у розвиток регіону та країни. Документи цих архівів дозволяють глибше зрозуміти особистості, їхні мотивації та вплив на суспільство.

Фотографії, що зберігаються у загальному державному фонді архіву, є важливим візуальним джерелом інформації[10]. Вони відображають різні аспекти життя Рівненської області – від архітектури та ландшафтів до важливих подій та повсякденного життя мешканців. Фотографії є цінним матеріалом для досліджень у галузі історії, культури, етнографії та соціології, а також для ілюстрації наукових праць, виставок та інших культурних заходів. Ці зображення дозволяють дослідникам та громадськості побачити історичні події та повсякденне життя з іншого ракурсу, додаючи до текстових свідчень візуальні елементи.

Карти та креслення, що зберігаються в архіві, є важливим джерелом інформації про географічні, економічні та соціальні аспекти розвитку регіону. Вони відображають зміни у територіальному устрої, планування міст та сіл, будівництво інфраструктури, розвиток промислових об'єктів та інших важливих аспектів. Карти та креслення є цінним матеріалом для досліджень у галузі географії, урбаністики, економіки та інших наук. Вони дозволяють вивчати просторові аспекти розвитку регіону, зміни в ландшафті та їх вплив на життя населення.

Аудіовізуальні матеріали, такі як фільми, відеозаписи, аудіозаписи, також є важливою частиною загального державного фонду архіву. Вони відображають важливі події, культурні заходи, виступи видатних діячів та інші аспекти життя регіону. Аудіовізуальні матеріали є цінним джерелом для досліджень у галузі історії, культури, медіазнавства та інших наук, а також для створення документальних фільмів, радіо- та телепрограм. Ці матеріали дозволяють передавати атмосферу подій, емоції учасників та надають додатковий вимір до текстових та візуальних документів.

Електронні документи є відносно новим, але важливим компонентом загального державного фонду архіву. Вони включають електронні листи, бази даних, цифрові фотографії, електронні публікації та інші матеріали, створені та збережені в електронній формі. Електронні документи мають велике значення для сучасних досліджень, оскільки вони відображають новітні аспекти життя та розвитку суспільства. Важливою задачею архіву є забезпечення довгострокового збереження електронних документів та забезпечення їх доступності для користувачів. Використання сучасних технологій дозволяє зберігати великі обсяги інформації, забезпечуючи швидкий доступ до неї.

Архівні документи не лише зберігаються, але й активно використовуються для наукових досліджень, освітніх програм та інших цілей. Державний архів Рівненської області співпрацює з науковими установами, університетами, школами, громадськими організаціями та іншими користувачами, надаючи доступ до архівних документів для досліджень, виставок, публікацій та інших проектів. Архів також проводить науково-дослідницьку роботу, організовує конференції, семінари, виставки та інші заходи, спрямовані на популяризацію архівної спадщини та підвищення обізнаності про значення архівів[10].

Державний архів Рівненської області активно впроваджує сучасні технології для покращення збереження та доступності архівних документів. Оцифрування документів є одним з пріоритетних напрямків роботи архіву. Це дозволяє забезпечити довгострокове збереження оригіналів, знизити ризик їхнього фізичного зносу та забезпечити зручний доступ до документів через

інтернет. Оцифровані документи стають доступними для широкого кола користувачів, що сприяє підвищенню інтересу до архівних матеріалів та їх активному використанню у дослідженнях та освітніх програмах.

Загальний державний фонд архіву також включає різноманітні тематичні колекції, які формуються на основі спільної тематики документів[10]. Наприклад, колекції, присвячені історії Другої світової війни, містять документи, що відображають різні аспекти війни та її вплив на життя регіону. Колекції, присвячені історії культури, включають документи про діяльність культурних установ, творчих спілок, видатних митців та інші матеріали, що відображають культурне життя області. Тематичні колекції є цінним джерелом інформації для дослідників та дозволяють зосередити увагу на конкретних аспектах історії та культури.

Державний архів Рівненської області також приділяє велику увагу збереженню та використанню архівних документів, що мають юридичне значення. Це включає документи, що стосуються прав власності, земельних відносин, судових справ, актів цивільного стану та інших юридично значущих документів. Такі документи мають важливе значення для громадян та організацій, забезпечуючи юридичну основу для вирішення різних питань та спорів. Архів надає доступ до цих документів для юридичних консультацій, судових процесів та інших правових цілей[10].

Важливим аспектом роботи архіву є забезпечення умов збереження документів. Це включає спеціальні приміщення для зберігання документів, обладнані системами контролю температури та вологості, захисту від пожежі, охоронними системами. Документи зберігаються у спеціальних архівних коробках та папках, що забезпечують їх захист від фізичних пошкоджень та впливу навколишнього середовища. Архів також проводить регулярні перевірки стану документів та, у разі необхідності, здійснює консерваційні та реставраційні роботи.

Державний архів Рівненської області також активно працює над популяризацією архівної спадщини серед громадськості. Це включає

організацію виставок, публікацію досліджень та наукових статей, проведення лекцій та екскурсій для школярів, студентів та широкої громадськості. Архів також активно співпрацює з місцевими засобами масової інформації, надаючи матеріали для публікацій та передач про історію регіону. Популяризація архівної спадщини сприяє підвищенню інтересу до історії, культури та архівної справи серед населення та підвищенню обізнаності про значення архівів[10].

Таким чином, загальний державний фонд Державного архіву Рівненської області є багатим та різноманітним зібранням документів, що відображають історію, культуру, економіку та правову систему регіону. Ці документи є важливим джерелом інформації для наукових досліджень, управлінських рішень та громадської діяльності. Архів активно працює над збереженням, обробкою та популяризацією архівних документів, використовуючи сучасні технології та методи управління. Завдяки своїй діяльності, Державний архів Рівненської області робить вагомий внесок у збереження національної спадщини та забезпечення доступу до неї для майбутніх поколінь[10].

2.2. Аналіз ділового листування в архіві

Аналіз ділового листування в Державному архіві Рівненської області за останні три роки показує значну динаміку в обсягах і характері кореспонденції. Протягом цього періоду загальна кількість надісланих і отриманих листів становила приблизно 4500 одиниць. Листування можна розділити на три основні групи, залежно від адресатів і тематики. Ці три групи наведено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Динаміка та характеристика ділового листування в Державному архіві
Рівненської області

Група листування	К-сть листів (2022)	К-сть листів (2023)	К-сть листів(2024)	Загальна кількість за 3 роки	Основні питання
Державні установи та місцеве самоврядування	500	500	500	1500	Запити про надання архівних документів, консультації щодо збереження документів, звітність про діяльність архіву
Наукові та освітні установи	350	400	450	1200	Наукові запити, співпраця в рамках дослідницьких проектів, організація та проведення виставок і конференцій
Приватні особи та громадські організації	500	600	700	1800	Запити на надання копій архівних документів, генеалогічні дослідження, звернення щодо історичних даних

Аналізуючи динаміку ділового листування, наведену в таблиці 1.2., можна зробити висновок, що Державний архів Рівненської області активно взаємодіє з різними категоріями адресатів, підтримуючи важливі аспекти своєї діяльності через ефективну комунікацію. Зростання обсягів листування, особливо з науковими установами та приватними особами, підкреслює значущість архіву як важливого джерела інформації та наукових досліджень.

2.3. Проблеми ділового листування в Державному архіві Рівненської області

Ділове листування є ключовим інструментом комунікації у Державному архіві Рівненської області, проте його ефективність може значно знижуватися через низку проблем.

Однією з основних проблем є відсутність сучасної інформаційної бази, яка б забезпечувала швидкий та зручний доступ до необхідних документів. Відсутність інтегрованої системи управління документами призводить до затримок у пошуку та обробці кореспонденції, що негативно впливає на оперативність відповідей на запити.

Недостатнє навчання персоналу є ще однією суттєвою проблемою. Багато співробітників не мають достатніх знань і навичок для ефективного використання сучасних інструментів і технологій, що обмежує їхню здатність швидко і точно обробляти кореспонденцію. Це призводить до підвищення ймовірності помилок, неточностей та непорозумінь у комунікації. Брак знань у сфері ділового листування також сприяє недостатній увазі до деталей, що може негативно вплинути на якість підготовлених документів.

Значним фактором, що впливає на ефективність ділового листування, є велика кількість ручної роботи, пов'язаної з обробкою документів. Відсутність автоматизації процесів обробки кореспонденції збільшує навантаження на співробітників, що призводить до затримок у відповіді на запити та підвищує ризик помилок. Впровадження автоматизованих систем для обробки документів могло б значно скоротити час на обробку та підвищити точність роботи.

Фізичний стан багатьох документів у архіві є ще однією серйозною проблемою. Багато документів потребують консервації та реставрації, що вимагає додаткових ресурсів і часу. Це ускладнює процес обробки запитів, оскільки деякі документи можуть бути недоступні через свій стан. Недостатнє фінансування архіву обмежує можливості проведення необхідних

реставраційних робіт і впровадження новітніх технологій для збереження документів.

Обмежений бюджет також стримує впровадження нових технологій та модернізацію існуючих систем управління документами. Недостатнє фінансування обмежує можливості оновлення обладнання та програмного забезпечення, необхідного для підвищення ефективності обробки кореспонденції. Це також обмежує можливості розширення штату, що могло б допомогти розподілити навантаження та підвищити продуктивність роботи.

Проблеми з координацією між підрозділами архіву також створюють труднощі у діловому листуванні. Недостатня координація може призводити до дублювання роботи, затримок у переданні інформації та непорозумінь. Відсутність чітких процедур та стандартів щодо обробки кореспонденції може ускладнювати комунікацію між різними відділами, що знижує загальну ефективність роботи архіву.

Взаємодія з іншими державними установами також має свої складнощі. Іноді інші установи не надають необхідну інформацію або підтримку оперативно, що може призводити до затримок у виконанні запитів та ускладнювати процес ділового листування. Це питання особливо актуальне при вирішенні міжвідомчих завдань або при організації спільних проектів. Недостатня координація між різними державними установами може створювати додаткові труднощі у комунікації.

Впровадження сучасних технологій також стикається з певними викликами. Відсутність інтегрованої системи управління документами та автоматизації процесів обробки кореспонденції створює додаткові труднощі у впровадженні новітніх технологій. Це вимагає значних інвестицій та зміни підходів до управління документами, що може викликати опір з боку співробітників. Впровадження нових технологій також потребує додаткового навчання персоналу, що збільшує витрати та потребує додаткового часу.

Однією з ключових проблем є недостатня увага до розвитку електронного документообігу. Використання електронного документообігу дозволило б

значно підвищити ефективність обробки кореспонденції, скоротити час на передачу документів та забезпечити їх збереження у електронному вигляді. Однак, недостатнє фінансування та обмежені можливості впровадження новітніх технологій стримують розвиток електронного документообігу в архіві.

Ще однією проблемою є недостатня інтеграція сучасних систем управління документами з існуючими процесами обробки кореспонденції. Відсутність інтеграції може призводити до дублювання роботи, затримок у переданні інформації та підвищення ймовірності помилок. Інтеграція сучасних систем управління документами дозволила б забезпечити централізоване зберігання та обробку інформації, підвищуючи ефективність роботи та знижуючи витрати на адміністративні процеси.

Проблеми ділового листування також включають недостатню увагу до стандартів якості та управління якістю. Відсутність чітких стандартів та процедур щодо обробки кореспонденції може призводити до різних рівнів якості обслуговування та підвищення ймовірності помилок. Впровадження системи управління якістю дозволило б забезпечити високий рівень обслуговування та підвищити задоволеність користувачів.

Недостатня увага до навчання та підвищення кваліфікації співробітників також є значною проблемою. Багато співробітників не мають достатніх знань і навичок для ефективного використання сучасних інструментів і технологій, що обмежує їхню здатність швидко і точно обробляти кореспонденцію. Впровадження програм навчання та підвищення кваліфікації дозволило б підвищити професійну компетентність співробітників, знизити ймовірність помилок та підвищити загальну ефективність роботи.

Проблеми також виникають через відсутність належного технічного обслуговування обладнання та програмного забезпечення. Відсутність регулярного технічного обслуговування може призводити до збоїв у роботі систем управління документами, що негативно впливає на ефективність обробки кореспонденції. Регулярне технічне обслуговування дозволило б

забезпечити безперебійну роботу обладнання та програмного забезпечення, знижуючи ризик збоїв та підвищуючи ефективність роботи.

Таким чином, проблеми ділового листування в Державному архіві Рівненської області є багатограними і включають як технічні, так і організаційні аспекти. Відсутність сучасної інформаційної бази, недостатнє навчання персоналу, велика кількість ручної роботи, фізичний стан документів, обмежений бюджет, проблеми з координацією між підрозділами та іншими державними установами, впровадження сучасних технологій, недостатня інтеграція систем управління документами, недостатня увага до стандартів якості та управління якістю, недостатнє технічне обслуговування – все це впливає на ефективність ділового листування та загальну продуктивність архіву.

Для подолання цих проблем необхідно впроваджувати комплексні заходи, спрямовані на модернізацію процесів, навчання персоналу, використання сучасних технологій та автоматизацію рутинних процесів. Це сприятиме підвищенню ефективності ділового листування, зменшенню витрат часу на обробку документів, підвищенню точності і надійності інформаційних потоків та покращенню якості обслуговування користувачів. Впровадження системи управління якістю, розширення програм навчання та підвищення кваліфікації співробітників, регулярне технічне обслуговування обладнання та програмного забезпечення також сприятимуть вирішенню цих проблем та підвищенню загальної ефективності роботи Державного архіву Рівненської області.

Висновки до розділу 2

У цьому розділі був проведений детальний аналіз ділового листування в Державному архіві Рівненської області, що дозволило оцінити стан цього важливого аспекту діяльності архіву, виявити проблеми та визначити можливі шляхи їх вирішення. Вивчення характеристики загального архівного фонду показало, що архів є критично важливим елементом збереження національної інформаційної та культурної спадщини. Архів містить документи, записи та інші матеріали, які мають велике значення для історії, культури, науки, економіки та управління регіоном. Загальний архівний фонд формується з різноманітних джерел, включаючи державні установи, приватні особи, організації та підприємства, а також особисті архіви видатних діячів області.

Цей фонд виконує кілька ключових функцій, таких як збереження документальної спадщини, забезпечення доступу до інформації для наукових досліджень, підтримка управлінських і правових функцій, а також сприяння освітній діяльності. Аналіз ділового листування в архіві виявив, що воно є важливим інструментом для здійснення цих функцій, забезпечуючи ефективну комунікацію з зовнішніми партнерами, державними установами, науковими організаціями та громадськістю. Ділове листування охоплює широкий спектр кореспонденції, включаючи запити, відповіді, повідомлення, звіти, запрошення на заходи та інші офіційні документи.

Однак, проведений аналіз виявив низку проблем, які впливають на ефективність ділового листування в Державному архіві Рівненської області. Однією з основних проблем є недостатня інформаційна база, що ускладнює доступ до необхідних документів і знижує швидкість обробки запитів. Це призводить до затримок у відповіді на запити від партнерів і користувачів, що може негативно вплинути на репутацію архіву. Іншою важливою проблемою є недостатнє навчання персоналу, що обмежує їхні можливості щодо ефективного використання сучасних технологій і методик обробки інформації.

Брак знань і навичок у сфері ділового листування може призводити до помилок, неточностей та непорозумінь у комунікації.

Крім того, великий обсяг ручної роботи, пов'язаний з обробкою документів, збільшує ймовірність помилок і затримок. Відсутність автоматизованих систем для управління документами та відстеження стану запитів ускладнює моніторинг і контроль виконання завдань. Це створює додаткові труднощі для співробітників архіву і знижує загальну продуктивність їхньої роботи.

Зважаючи на виявлені проблеми, можна зробити висновок, що для підвищення ефективності ділового листування в Державному архіві Рівненської області необхідно впроваджувати комплексні заходи, спрямовані на модернізацію процесів і покращення умов роботи. Одним з ключових напрямків є навчання персоналу сучасним методам і технологіям ділового листування. Програма навчання повинна включати регулярні семінари, тренінги та вебінари, що охоплюють різні аспекти ділового листування, використання сучасних інструментів і технологій, а також основи кібербезпеки. Це сприятиме підвищенню професійної компетентності співробітників, що, у свою чергу, підвищить якість і швидкість обробки кореспонденції.

Використання сучасних інструментів, таких як системи управління документами (СУД), електронний документообіг та автоматизовані системи на основі штучного інтелекту, дозволить значно скоротити час на обробку документів і забезпечити швидку і своєчасну відповідь на запити.

Отже, аналіз ділового листування в Державному архіві Рівненської області показав, що існує низка проблем, які впливають на ефективність комунікації і загальну продуктивність архіву. Для їх вирішення необхідно впроваджувати комплексні заходи, спрямовані на модернізацію процесів, навчання персоналу, використання сучасних технологій та автоматизацію рутинних процесів. Це сприятиме підвищенню ефективності ділового листування, зменшенню витрат часу на обробку документів і покращенню якості обслуговування користувачів архіву.

Розділ 3. Шляхи покращення ділового листування в держ архіві

3.1. Засоби та інструменти для ділового листування

Ділове листування в Державному архіві Рівненської області здійснюється за допомогою різних засобів та інструментів, що забезпечують ефективну комунікацію з зовнішніми партнерами, державними установами, науковими організаціями та громадськістю. Одним із ключових засобів є традиційна пошта, яка використовується для відправки офіційних листів, договорів, звітів та інших важливих документів. Цей засіб забезпечує фізичне підтвердження отримання документів та дозволяє надсилати оригінали паперових документів, що часто є необхідним у ділових взаєминах.

Електронна пошта є ще одним важливим засобом ділового листування. Вона дозволяє швидко обмінюватися інформацією, надсилати документи в електронному вигляді та підтримувати оперативний зв'язок з партнерами. Використання електронної пошти значно підвищує ефективність комунікації, скорочує час на доставку інформації та зменшує витрати на поштові послуги. Державний архів Рівненської області використовує корпоративні електронні адреси для забезпечення офіційного характеру комунікацій та збереження електронних листів у системах архівного зберігання[<https://rv.archives.gov.ua/>].

Крім електронної пошти, Державний архів Рівненської області активно використовує факсимільний зв'язок для передачі документів, що потребують швидкого підтвердження. Факси забезпечують можливість миттєвого відправлення копій документів, що мають юридичну силу, що є важливим у випадках, коли необхідно терміново підтвердити отримання або відправлення інформації.

Веб-портали та онлайн-платформи також є важливими інструментами ділового листування. Державний архів Рівненської області використовує офіційний веб-сайт для публікації важливої інформації, звітів, новин та

оголошень[10]. Це дозволяє забезпечити відкритість та доступність інформації для широкого кола користувачів. Крім того, веб-портали надають можливість взаємодії з громадськістю через форми зворотного зв'язку, онлайн-консультації та подачу запитів на отримання архівних документів.

Соціальні медіа також відіграють значну роль у діловому листуванні та комунікації. Державний архів Рівненської області використовує платформу, такі як Facebook, для інформування громадськості про свої діяльність, заходи, нові надходження до архіву та інші важливі події. Соціальні медіа дозволяють швидко розповсюджувати інформацію та взаємодіяти з користувачами, що підвищує рівень прозорості та довіри до архіву[38].

Використання систем управління документами є ще одним важливим аспектом ділового листування. Такі системи дозволяють автоматизувати процеси створення, збереження та обробки документів, забезпечують централізоване управління кореспонденцією та дозволяють відстежувати стан виконання запитів. Державний архів Рівненської області впровадив системи управління документами для підвищення ефективності роботи з документами, що дозволяє зменшити витрати часу на обробку листів та підвищити точність і надійність збереження інформації.

Важливу роль відіграють також засоби телекомунікацій, такі як телефонний зв'язок та відеоконференції. Телефонний зв'язок забезпечує можливість оперативного вирішення питань, обговорення деталей співпраці та проведення консультацій. Відеоконференції, зокрема через платформи Zoom або Google Meet, дозволяють проводити віртуальні зустрічі з партнерами, державними установами та науковими організаціями, що є особливо актуальним у період обмежень на подорожі та масові зібрання.

Нарешті, електронний документообіг та електронні підписи стають дедалі важливішими засобами у діловому листуванні. Вони забезпечують юридичну силу електронних документів, дозволяють скоротити час на підписання та обмін документами, знижують витрати на папір та поштові послуги. Державний архів Рівненської області активно впроваджує ці технології, що

сприяє модернізації процесів документообігу та підвищенню ефективності роботи.

Таким чином, засоби та інструменти ділового листування в Державному архіві Рівненської області охоплюють широкий спектр технологій та підходів, що забезпечують ефективну комунікацію з зовнішніми партнерами, державними установами, науковими організаціями та громадськістю. Використання традиційної пошти, електронної пошти, факсимільного зв'язку, веб-порталів, соціальних медіа, систем управління документами, телефонного зв'язку, відеоконференцій та електронного документообігу дозволяє архіву підтримувати високий рівень обслуговування, забезпечувати оперативність та точність інформаційного обміну, а також сприяти прозорості та відкритості своєї діяльності.

3.2. Напрямки покращення ділового листування в державному фонді

Покращення ділового листування в Державному архіві Рівненської області є важливим кроком для підвищення ефективності комунікації та забезпечення високого рівня обслуговування. Один з ключових напрямків покращення – навчання персоналу. Персонал, який володіє сучасними знаннями та навичками у сфері ділового листування, здатен значно підвищити якість і швидкість обробки кореспонденції.

Для цього необхідно скласти детальний графік навчання персоналу. Програма навчання може бути розрахована на рік і включати регулярні семінари, тренінги та вебінари. Щомісяця можна проводити навчання з певної тематики, наприклад, у січні – основи ділового листування, у лютому – використання електронної пошти та електронних підписів, у березні – основи комунікації з державними установами, і так далі. Це дозволить поступово покращувати компетенції працівників і забезпечувати їх актуальними знаннями.

План заходів повинен включати тренінги з використання сучасних інструментів ділового листування, таких як системи управління документами, програмне забезпечення для електронного документообігу та інструменти для відеоконференцій. Крім того, важливо навчити персонал правильно використовувати соціальні медіа для комунікації з громадськістю та партнерами. Навчання з основ кібербезпеки також є важливим, оскільки воно допоможе захистити конфіденційну інформацію і уникнути ризиків пов'язаних з витоком даних.

Інструменти для навчання можуть включати онлайн-платформи, такі як Coursera, Udemy або LinkedIn Learning, де доступні курси з ділового листування, комунікацій та управління документами. Важливо також залучати експертів у цій сфері для проведення майстер-класів і практичних занять.

Орієнтовні витрати на навчання персоналу можуть включати вартість підписки на онлайн-платформи, оплату послуг тренерів та експертів, а також витрати на організацію семінарів і вебінарів. Приблизна сума може становити від 50 000 до 100 000 гривень на рік залежно від масштабів програми навчання і залучених ресурсів.

Щоб зменшити фінансове навантаження на бюджет архіву, можна звернутися до різних грантових програм. Гранти на підтримку навчання персоналу та модернізацію архівних установ часто надають міжнародні організації, такі як Європейський Союз, ЮНЕСКО, а також національні фонди, зокрема, Український культурний фонд. Для отримання грантів необхідно підготувати проектну заявку, в якій детально описати програму навчання, очікувані результати та бюджет.

Впровадження штучного інтелекту в роботу Державного архіву Рівненської області є перспективним способом покращення ділового листування. Використання штучного інтелекту може автоматизувати багато рутинних завдань, таких як обробка вхідних запитів, сортування документів та створення стандартних відповідей. Це суттєво зменшить навантаження на співробітників і прискорить процес обробки кореспонденції.

Доцільність впровадження штучного інтелекту залежить від конкретних потреб архіву та готовності інфраструктури. Для його ефективного використання необхідно мати добре організовану цифрову базу даних і відповідні технічні засоби. Програма штучного інтелекту може аналізувати великі обсяги даних, виявляти закономірності і робити прогнози, що допоможе приймати більш обґрунтовані рішення.

Витрати на впровадження штучного інтелекту можуть бути значними, але в довгостроковій перспективі вони окупляться за рахунок підвищення ефективності та скорочення витрат на ручну обробку документів. Приблизні витрати можуть включати розробку або придбання програмного забезпечення, навчання персоналу роботі з штучним інтелектом та модернізацію технічної інфраструктури. Для фінансування цих заходів також можна звернутися до грантових програм або знайти партнерів серед технологічних компаній, які можуть надати необхідні ресурси на умовах співпраці.

Отже, покращення ділового листування в Державному архіві Рівненської області можливе через комплексний підхід, що включає навчання персоналу, використання сучасних інструментів і технологій, а також впровадження інноваційних рішень, таких як штучний інтелект. Це сприятиме підвищенню ефективності комунікації, зменшенню витрат часу на обробку документів і підвищенню якості обслуговування користувачів архіву.

3.3. Ефективність запропонованих заходів щодо ділового листування

Запропоновані заходи щодо покращення ділового листування в Державному архіві Рівненської області мають потенціал значно підвищити ефективність і якість комунікаційних процесів. По-перше, навчання персоналу сучасним методам і технологіям ділового листування сприятиме підвищенню професійної компетентності співробітників. Це означає, що працівники архіву будуть краще розуміти принципи ефективної комунікації, зможуть швидко та

точно обробляти запити і надавати відповідну інформацію, що суттєво підвищить якість листування.

Іншою важливою перевагою є пришвидшення процесу обробки кореспонденції. Використання сучасних інструментів, таких як системи управління документами (СУД), електронний документообіг та автоматизовані системи на основі штучного інтелекту, дозволить значно скоротити час на обробку документів. Це забезпечить швидку і своєчасну відповідь на запити, що є критично важливим у діловому середовищі. Швидкість обробки кореспонденції також підвищить рівень задоволеності користувачів і зміцнить довіру до архіву.

Покращення якості листування також забезпечить вищий рівень професійності у взаємодії з зовнішніми партнерами. Чітко структуровані, грамотно оформлені листи з використанням офіційного стилю створять позитивне враження про архів та його діяльність. Це, у свою чергу, підвищить репутацію архіву як надійної та компетентної установи, що сприятиме зміцненню партнерських відносин та розширенню співпраці з іншими організаціями.

Запровадження автоматизованих систем, таких як програми на основі штучного інтелекту, допоможе зменшити кількість помилок, пов'язаних з ручною обробкою документів. Автоматизація рутинних процесів дозволить працівникам зосередитися на більш складних та важливих завданнях, що підвищить загальну продуктивність роботи. Це також зменшить стрес і навантаження на працівників, покращуючи їхню мотивацію та задоволеність роботою.

Використання електронного документообігу забезпечить кращу організацію та збереження документів. Системи управління документами дозволять ефективно відстежувати стан запитів, забезпечувати контроль за виконанням завдань та зберігати всі документи в електронному вигляді, що спрощує доступ до них і зменшує ризики втрати інформації. Це забезпечить

більш ефективно управління інформаційними потоками та зменшить витрати на папір і фізичне зберігання документів.

Навчання персоналу також сприятиме впровадженню кращих практик ділового листування, що включає правильне формулювання повідомлень, використання ввічливих і професійних виразів, а також дотримання етикету листування. Це покращить загальну культуру спілкування в архіві і забезпечить високий рівень взаємоповаги між співробітниками та зовнішніми партнерами.

Впровадження програм штучного інтелекту для аналізу та сортування кореспонденції дозволить архіву точніше визначати пріоритети і ефективніше розподіляти ресурси для обробки запитів. Штучний інтелект може аналізувати великий обсяг інформації і виявляти важливі тенденції та закономірності, що допоможе приймати більш обґрунтовані управлінські рішення.

Застосування відеоконференцій та онлайн-платформ для ділового спілкування дозволить значно розширити можливості для співпраці з іншими установами та організаціями. Це забезпечить більш оперативне вирішення питань, обговорення проектів і проведення консультацій, що зменшить витрати на поїздки і організацію зустрічей.

Фінансування цих заходів може бути забезпечене через залучення грантів від міжнародних організацій, національних фондів, а також партнерські програми з технологічними компаніями. Це дозволить реалізувати необхідні проекти без значного навантаження на бюджет архіву, забезпечуючи сталий розвиток та модернізацію його діяльності.

Отже, запропоновані заходи щодо покращення ділового листування в Державному архіві Рівненської області матимуть значний позитивний вплив на всі аспекти роботи архіву. Вони підвищать якість та швидкість обробки кореспонденції, покращать професійний рівень персоналу, забезпечать ефективно управління інформацією та сприятимуть загальному підвищенню продуктивності та репутації архіву. Це, у свою чергу, зміцнить довіру з боку партнерів і користувачів, забезпечуючи стійкий розвиток і успіх архіву в довгостроковій перспективі.

Висновки до розділу 3

В даному розділі ми дослідили шляхи покращення ділового листування в Державному архіві Рівненської області, зосереджуючись на засобах і інструментах для ділового листування, напрямках покращення та ефективності запропонованих заходів. Аналіз засобів та інструментів для ділового листування показав, що впровадження сучасних технологій є ключовим для підвищення ефективності комунікації. Одним із важливих засобів є електронна пошта, яка дозволяє швидко обмінюватися інформацією та надсилати документи в електронному вигляді. Це значно скорочує час на доставку інформації та зменшує витрати на поштові послуги. Використання корпоративних електронних адрес забезпечує офіційний характер комунікацій та збереження електронних листів у системах архівного зберігання[10].

Факсимільний зв'язок, хоча і менш популярний у сучасному діловому світі, залишається важливим для передачі документів, що потребують швидкого підтвердження. Факси забезпечують миттєву відправку копій документів, які мають юридичну силу, що є важливим у випадках термінової необхідності підтвердження отримання або відправки інформації. Веб-портали та онлайн-платформи, такі як офіційний веб-сайт архіву, дозволяють публікувати важливу інформацію, звіти, новини та оголошення. Це забезпечує відкритість та доступність інформації для широкого кола користувачів, а також можливість взаємодії з громадськістю через форми зворотного зв'язку, онлайн-консультації та подачу запитів на отримання архівних документів.

Соціальні медіа відіграють значну роль у діловому листуванні та комунікації, оскільки дозволяють швидко розповсюджувати інформацію та взаємодіяти з користувачами, підвищуючи рівень прозорості та довіри до архіву. Використання систем управління документами (СУД) дозволяє автоматизувати процеси створення, збереження та обробки документів, забезпечуючи централізоване управління кореспонденцією та можливість відстеження стану запитів.

Напрямки покращення ділового листування в державному фонді передбачають комплексний підхід, що включає модернізацію інформаційної бази, навчання персоналу, автоматизацію процесів та впровадження сучасних технологій. Навчання персоналу є ключовим напрямком, оскільки забезпечує підвищення професійної компетентності співробітників. Програма навчання повинна включати регулярні семінари, тренінги та вебінари, що охоплюють різні аспекти ділового листування, використання сучасних інструментів і технологій, а також основи кібербезпеки. Це сприятиме підвищенню якості та швидкості обробки кореспонденції, зменшенню кількості помилок і підвищенню загальної продуктивності роботи.

Автоматизація процесів, таких як впровадження програм на основі штучного інтелекту, допоможе зменшити навантаження на персонал, скоротити час на обробку документів та забезпечити більш точне і своєчасне виконання завдань. Це значно підвищить ефективність роботи, зменшить ймовірність помилок і дозволить співробітникам зосередитися на більш складних завданнях.

Фінансування цих заходів може бути забезпечене через залучення грантів від міжнародних організацій, національних фондів та партнерських програм з технологічними компаніями. Важливо також покращити внутрішню комунікацію між підрозділами архіву, щоб уникнути дублювання роботи, затримок у переданні інформації та непорозумінь.

Ефективність запропонованих заходів щодо покращення ділового листування оцінюється за кількома критеріями. По-перше, впровадження сучасних інструментів і технологій дозволить значно скоротити час на обробку документів і забезпечити швидку і своєчасну відповідь на запити. Це підвищить рівень задоволеності користувачів і зміцнить довіру до архіву. По-друге, навчання персоналу забезпечить підвищення професійної компетентності співробітників, що, у свою чергу, підвищить якість і швидкість обробки кореспонденції. Це також зменшить ймовірність помилок і підвищить загальну продуктивність роботи.

Таким чином, запропоновані заходи щодо покращення ділового листування в Державному архіві Рівненської області мають значний потенціал для підвищення ефективності комунікації, зменшення витрат часу на обробку документів і покращення якості обслуговування користувачів архіву. Це сприятиме зміцненню довіри з боку партнерів і користувачів, забезпечуючи сталий розвиток і успіх архіву в довгостроковій перспективі.

ВИСНОВКИ

Ділове листування є невід'ємною частиною сучасної комунікації в організаціях і установах, що забезпечує ефективний обмін інформацією, документами та рішеннями.

Дана дипломна робота була присвячена дослідженню ділового листування, зокрема його теоретичних аспектів, аналізу практик у Державному архіві Рівненської області, а також розробці шляхів покращення комунікаційних процесів. Підсумовуючи результати кожного розділу, можна зробити важливі висновки щодо значення ділового листування в архівній діяльності та ефективних методів його вдосконалення.

У першому розділі були розглянуті теоретичні аспекти ділового листування. Історія виникнення ділового листування свідчить про його давнє походження та важливу роль у суспільних комунікаціях. Від стародавніх цивілізацій, які використовували писемність для документування комерційних угод і правових актів, до сучасних технологій, ділове листування зазнало значних змін, але залишилося незмінно важливим інструментом для обміну інформацією. Зміна форматів і засобів передавання інформації – від паперових листів до електронних повідомлень – свідчить про постійний розвиток цього виду комунікації у відповідь на технологічні інновації.

Види ділових листів та їх призначення є різноманітними, включаючи запити, відповіді, інформаційні листи, пропозиції, скарги, подяки тощо. Кожен вид листа має свої особливості та виконує певну функцію у діловій комунікації. Запити, наприклад, спрямовані на отримання необхідної інформації, тоді як відповіді забезпечують зворотний зв'язок і підтримують безперервність комунікаційного процесу. Вимоги до ділового листування включають чіткість, лаконічність, ввічливість, структурованість і своєчасність. Ці вимоги забезпечують ефективність і результативність ділових комунікацій,

допомагаючи уникнути непорозумінь і забезпечити точність переданої інформації.

Закордонний досвід ділового листування показує, що інноваційні підходи та використання сучасних технологій можуть значно підвищити ефективність цього процесу. Розглянуті приклади з Великобританії, США, Франції, Німеччини та інших демонструють, як впровадження електронного документообігу, автоматизація процесів обробки кореспонденції та інтеграція хмарних рішень для зберігання даних сприяють підвищенню продуктивності та покращенню якості обслуговування. Такий досвід є цінним і може бути адаптований для покращення ділового листування у Державному архіві Рівненської області.

Другий розділ був присвячений аналізу ділового листування у Державному архіві Рівненської області. Загальний архівний фонд включає різноманітні документи, що охоплюють великий часовий діапазон і відображають різні аспекти життя регіону та країни. Аналіз ділового листування за останні три роки показав значну динаміку в обсягах і характері кореспонденції. За цей період архів надіслав і отримав приблизно 4500 листів, що свідчить про активну комунікаційну діяльність. Листування було розділене на кілька основних груп залежно від адресатів і тематики. Ці групи було описані в таблиці 1.2.

До першої групи належать листи, адресовані державним установам і органам місцевого самоврядування. Протягом трьох років архів надіслав приблизно 1500 таких листів, що становить значну частину від загального обсягу кореспонденції. Основні питання, що розглядалися в цих листах, стосувалися запитів про надання архівних документів для офіційних перевірок, консультацій щодо збереження документів, а також звітності про діяльність архіву. Ця група листування демонструє стабільну кількість кореспонденції щорічно, приблизно 500 листів на рік, що свідчить про постійний характер взаємодії архіву з державними структурами.

Друга група включає листи до наукових і освітніх установ. За три роки архів надіслав і отримав близько 1200 листів у цьому напрямку. Тематика листів здебільшого стосувалася наукових запитів, співпраці в рамках дослідницьких проектів, організації та проведення виставок і конференцій. Особливо активним був обмін листами з університетами та науковими інститутами, що свідчить про активну роль архіву в науково-дослідницькій діяльності. Щорічно кількість таких листів зростала, з 350 у 2022 році до 450 у 2024 році, що свідчить про зростаючий інтерес до архівних матеріалів серед науковців.

Третя група складається з листів, адресованих приватним особам та громадським організаціям. У цій категорії зафіксовано близько 1800 листів за три роки. Основні питання, що розглядалися в цих листах, включають запити на надання копій архівних документів, генеалогічні дослідження, а також звернення громадян щодо історичних даних. Кількість таких листів значно збільшилася з 500 у 2022 році до 700 у 2024 році, що свідчить про зростаючий інтерес громадськості до архівних ресурсів. Це зростання можна пояснити підвищенням обізнаності населення про можливості архіву, а також зростанням інтересу до власної історії та генеалогії, що є важливим аспектом культурної ідентичності.

Аналіз проблем ділового листування виявив кілька ключових питань, що потребують вирішення для підвищення ефективності роботи архіву. Однією з основних проблем є необхідність модернізації інформаційних систем для забезпечення швидкого доступу до архівних документів та автоматизації процесів обробки кореспонденції. Відсутність сучасної інформаційної бази ускладнює пошук та обробку документів, що призводить до затримок у відповіді на запити. Іншою важливою проблемою є недостатнє навчання персоналу, що обмежує їхню здатність ефективно використовувати сучасні інструменти та технології для обробки кореспонденції. Впровадження програм навчання та підвищення кваліфікації співробітників дозволить покращити їхні професійні навички та забезпечити високу якість обслуговування користувачів.

У третьому розділі роботи розглянуто шляхи покращення ділового листування у Державному архіві Рівненської області. Засоби та інструменти для ділового листування включають використання сучасних технологій, таких як системи електронного документообігу, програмне забезпечення для автоматизації процесів обробки документів та інтеграція хмарних рішень для зберігання даних. Впровадження таких інструментів дозволить значно підвищити ефективність обробки кореспонденції, скоротити час на передачу документів та забезпечити їх збереження у електронному вигляді.

Напрямки покращення ділового листування включають впровадження програм навчання та підвищення кваліфікації співробітників, що дозволить підвищити професійну компетентність та знизити ймовірність помилок. Регулярне технічне обслуговування обладнання та програмного забезпечення також сприятиме безперебійній роботі систем управління документами. Інтеграція сучасних систем управління документами з існуючими процесами обробки кореспонденції дозволить уникнути дублювання роботи та затримок у переданні інформації.

Ефективність запропонованих заходів щодо покращення ділового листування можна оцінити за кількома критеріями. Перш за все, впровадження автоматизованих систем дозволить зменшити час на обробку документів, підвищити точність і надійність інформаційних потоків та забезпечити високу якість обслуговування користувачів. Крім того, впровадження системи управління якістю дозволить забезпечити високий рівень обслуговування та підвищити задоволеність користувачів. Регулярне навчання та підвищення кваліфікації співробітників сприятиме підвищенню ефективності роботи та зниженню ймовірності помилок.

Таким чином, аналіз ділового листування у Державному архіві Рівненської області за останні три роки показав, що архів виконує важливу роль у забезпеченні доступу до історичних документів, сприяє науковим дослідженням та підтримує комунікації з державними органами. Однак, для покращення ефективності роботи необхідно впровадити сучасні технології,

автоматизувати процеси обробки документів та підвищити кваліфікацію персоналу. Ці заходи дозволять забезпечити високий рівень обслуговування користувачів, зберегти архівні матеріали для майбутніх поколінь та сприяти розвитку архівної діяльності в Україні. Вивчення закордонного досвіду показало, що інноваційні підходи та впровадження сучасних технологій можуть значно покращити процеси управління документами та підвищити ефективність комунікацій у архівній справі. Це є важливим кроком для розвитку архівної діяльності в Україні та забезпечення збереження національної спадщини.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Закон України «Про інформацію». ВВР України. 1992. № 48. С. 62.
2. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»; Закон від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
3. Положення про Державний архів Рівненської області. URL: <https://www.rv.gov.ua/polozhennya-pro-derzhavnij-arhiv-rivnenskoyi-oblasti> (дата звернення: 15.05.2024).
4. Про затвердження Правил роботи архівних установ України : Наказ М-ва юстиції України від 08.04.2013 р. № 656/5 : станом на 25 листоп. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0584-13#Text> (дата звернення: 23.06.2024).
5. Про затвердження Порядку користування документами Національного архівного фонду, що належать державі, територіальним громадам : Наказ М-ва юстиції України від 19.11.2013 р. № 2438/5 : станом на 17 лют. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1983-13#Text> (дата звернення: 10.05.2024).
6. Авраменко О., Яковенко Л., Шийка В. Ділове спілкування. навч. посібник. Івано-Франківськ : Лілея НВ, 2015. 160 с.
7. Боковець О. Ділове спілкування: навч. посіб. Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського, 2022. 20 с.
8. Віват Г. І. Мистецтво спілкування : [навч. вид.]. Одеса : ВМВ, 2018. 208 с.
9. Демуз І. Документаційне забезпечення діяльності державних установ: навч.-мет. посібник. Переяслав-Хмельницький, 2018. 210 с.
10. Державний архів Рівненської області. URL: <https://rv.archives.gov.ua/> (дата звернення: 19.06.2024).

11. Ділове листування. URL: https://stud.com.ua/64187/menedzhment/dilova_listuvannya (дата звернення: 15.06.2024).
12. Домрачева І., Аксьонова І. Основи мовленнєвої діяльності : навч. посіб. Вінниця, 2019. 63 с. URL: <https://r.donnu.edu.ua/handle/123456789/144> (дата звернення: 09.01.2023).
13. Дученко М., Шевчук О. Етикет проведення ділових зустрічей. Бізнес етика. Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського., 2020. 45 с.
14. Зленко А. Ділові прийоми. корпоративна культура та етикет : навч. посіб. Переяслав-Хмельницький, 2019. 248 с.
15. Зленко А. Корпоративна культура та етикет: навч. посіб. Переяслав-Хмельницький, 2019. 156 с.
16. Молоткіна В. Організація сучасної ділової комунікації: навч.-метод. посіб. Переяслав-Хмельницький : ДВНЗ "Переяслав-Хмельниц. ДПУ ім. Г. Сковороди", Каф. документознавства, 2018. 169 с.
17. Пентилюк М. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посіб. К.: Центр учб. літ., 2011. 224 с.
18. Прокопєць Л. В., Сторцун К. М., Чуса Г. І. Електронний документообіг в Україні. Економіка та держава. 2021. № 5. С. 87–91.
19. Прищак М., Залюбівська О., Слободянюк О. Ділове спілкування : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 128 с.
20. Функції документа.основи діловодства.мова службового документа. URL: https://stud.com.ua/21856/dokumentoznavstvo/funktsiyi_dokumenta (дата звернення: 20.05.2024).
21. Шумінська О. Діловий етикет – невід’ємна складова організаційної культури. Харків : ХНАУ, 2021. 98 с.
22. Австралійський національний архів (NAA). URL: <https://www.naa.gov.au/> (дата звернення: 18.06.2024).
23. Архівний центр США (NARA). URL: <https://www.archives.gov/> (дата звернення: 17.06.2024).

24. Берестяні грамоти — Вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Берестяні_грамоти (дата звернення: 20.05.2024).
25. Види ділового листа. URL: <https://www.evrovektor.com/ua/article/Vidy-delovogo-pisma-Trebovaniya-k-napisaniyu> (дата звернення: 14.06.2024).
26. Давні способи письма. URL: https://bgymnasia.blogspot.com/2016/03/blog-post_65.html (дата звернення: 18.06.2024).
27. Державний архів Рівненської області. URL: <https://rv.archives.gov.ua/> (дата звернення: 10.06.2024).
28. Ділове листування. URL: https://stud.com.ua/64187/menedzhment/dilova_listuvannya (дата звернення: 15.06.2024).
29. Жук О., Тиха Л. Професійні комунікації. навч. посібник. Луцьк: Луц. НТУ, 2016. 112 с. URL: https://d7.lutsk-ntu.com.ua/sites/default/files/profesiyni_komunikaciyi_posibnik.pdf (дата звернення: 15.06.2024).
30. Німецький федеральний архів//Bundesarchiv. URL: <https://www.bundesarchiv.de/EN/Navigation/Home/home.html> (дата звернення: 28.05.2024).
31. Особливості усного і письмового ділового спілкування, культура письмового ділового спілкування. URL: <https://studfile.net/preview/7772357/page:10/> (дата звернення: 26.05.2024).
32. Офіційний лист — Вікіпедія. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Лист_\(офіційний\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Лист_(офіційний)) (дата звернення: 19.05.2024).
33. Папірус — вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Папірус> (дата звернення: 18.05.2024).
34. Писемне ділове спілкування. URL: https://elib.lntu.edu.ua/sites/default/files/elib_upload/ЕНП%20Жук/page11.html (дата звернення: 25.05.2024).

35. Поняття документу. Призначення та класифікація документів. Документообіг. Загальні правила оформлення документів. 2024. URL: <https://pavukolga.wordpress.com/%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%B8/11-%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%81/1-%D0%BF%D0%BE%D0%BD%D1%8F%D1%82%D1%82%D1%8F-%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%83-%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%82%D0%B0-%D0%BA%D0%BB%D0%B0/>.
36. Службові листи. призначення і класифікація службових листів. URL: https://stud.com.ua/22625/dokumentoznavstvo/vnutrishnovidomchiy_mizhnarodna_listuvannya (дата звернення: 21.05.2024).
37. Французький Національний архів. URL: <https://www.archives-nationales.culture.gouv.fr/> (дата звернення: 29.05.2024).
38. Facebook. Державний архів Рівненської області. URL: <https://www.facebook.com/ArhivRivne> (дата звернення: 10.05.2024).
39. Library and archives canada. URL: <https://library-archives.canada.ca/eng/Pages/Home.aspx> (дата звернення: 28.05.2024).
40. The national archives. URL: <https://www.nationalarchives.gov.uk/> (date of access: 27.05.2024).
41. Йоганн Гутенберг та його винаходи. URL: <http://woa.library.te.ua/2021/04/blog-post.html> (дата звернення: 01.06.2024).
42. Реквізити ділових листів і їх оформлення. URL: <https://studfile.net/preview/9709426/page:11/> (дата звернення: 27.05.2024).

ДОДАТКИ

Додаток 1

ПЕРШІ НОСІЇ ДІЛОВИХ ЛИСТІВ



Рис. Глиняні таблички

Джерело: <https://museum.lib.kherson.ua/knigi-tseglinki-z-istorii-glinyanih-tablichok.htm>

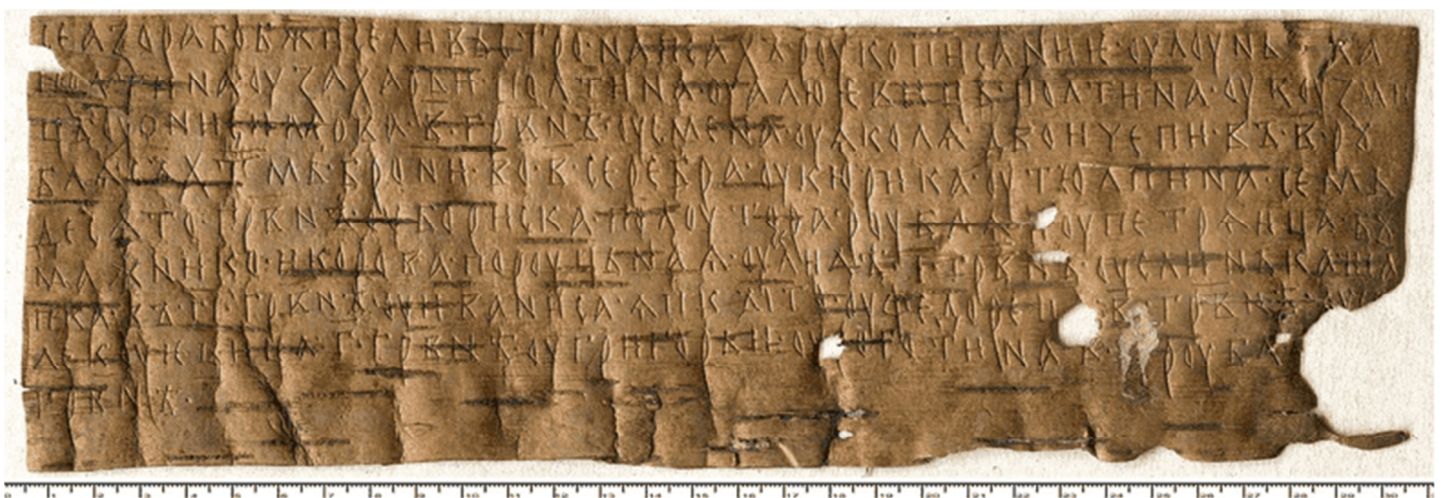


Рис. Берестяна грамота

Джерело: <https://spadok.org.ua/kyivska-rus/berestyani-gramoty-davnoruski-sms>

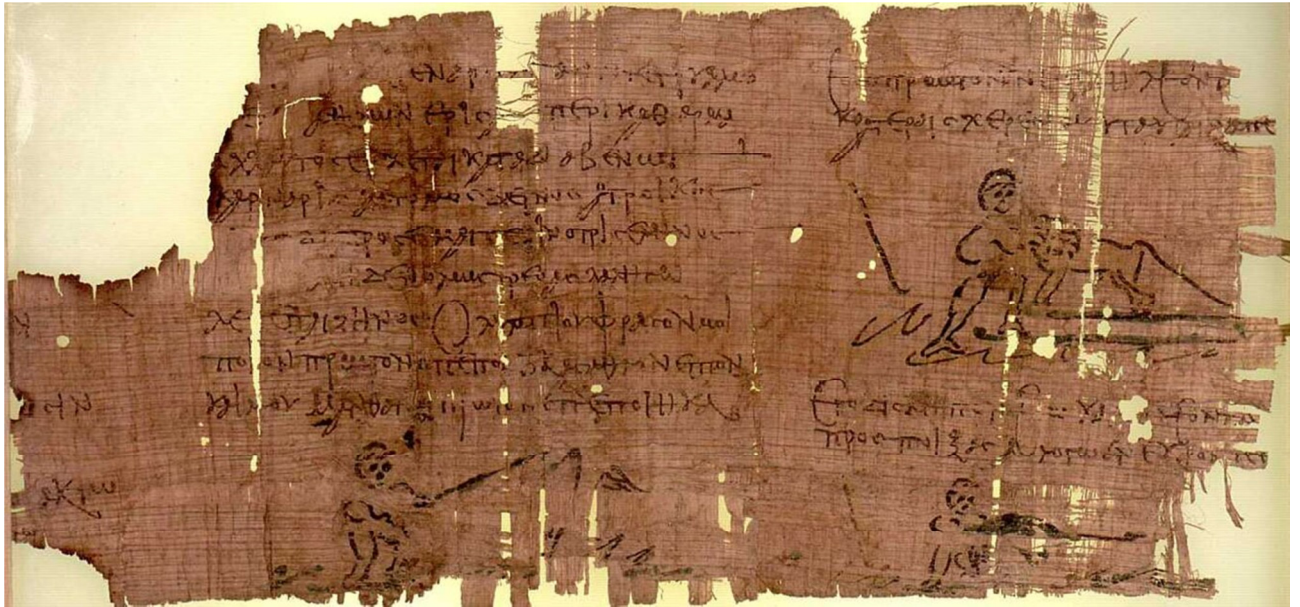


Рис. Письмо на папірусі

Джерело:

https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D0%BF%D1%96%D1%80%D1%83%D1%81#/media/%D0%A4%D0%B0%D0%B9%D0%BB:P._Oxy._XXII_2331.jpg



Рис. Перший письмовий документ. Договір руських з греками

Джерело: <https://uk.wikipedia.org/>

Додаток 3

Зразок листа-прохання

Директору Рівненського
обласного краєзнавчого музею
Булизі Олександрі Степановичу
вул. Драгоманова, 19
м. Рівне, 33000

Шановний Олександрі Степанович!

Державний архів Рівненської області звертається до Вас із проханням надати копії архівних документів, що стосуються історії Рівненського краєзнавчого музею. Зокрема, нас цікавлять документи, що відображають діяльність музею з моменту його заснування до сьогодні.

Ця інформація необхідна для підготовки до ювілейної виставки, присвяченої 75-річчю заснування музею, яка відбудеться в нашому архіві у вересні цього року. Ми плануємо представити детальну хронологію подій, ключові моменти розвитку музею та його внесок у збереження історико-культурної спадщини нашого регіону.

Просимо надати копії таких документів:

1. Накази тарозпорядження про створення та відкриття музею.
2. Звіти про діяльність музею за періоди 1950-1960рр., 1970-1980рр., 1990-2000 рр.
3. Програму та матеріали основних виставок, проведених музеєм.
4. Фотографії, що ілюструють значущі події в історії музею.

Ми готові покрити всі витрати, пов'язані з копіюванням та пересиланням документів. Будемо вдячні, якщо зможемо отримати копії до 1 серпня 2024 року, щоб мати достатньо часу на підготовку виставки.

Щиро вдячні за Вашу співпрацю та розуміння. У разі виникнення будь-яких питань, будь ласка, зв'яжіться з нами за телефоном +380 362 123 456 або електронною поштою info@archive.rv.ua.

З повагою,

Олег ДЗЕЦЬКО

Директор

підпис

Олег ДЗЕЦЬКО

Директору Державного архіву
Рівненської області
Дзецьку Олегу Вікторовичу
вул. Степана Бандери, 26А
м. Рівне, 33000

Шановний Олег Вікторовичу!

Дякуємо за Ваш лист від 21 червня 2024 року та за проявлений інтерес до історії нашого музею. Ми з радістю надамо Вам необхідні документи для підготовки до ювілейної виставки, присвяченої 75-річчю заснування Рівненського обласного краєзнавчого музею.

Зокрема, ми готові надати наступні копії документів:

1. Накази та розпорядження про створення та відкриття музею.
2. Звіти про діяльність музею за періоди 1950-1960 рр., 1970-1980 рр., 1990-2000 рр.
3. Програму та матеріали основних виставок, проведених музеєм.
4. Фотографії, що ілюструють значущі події в історії музею.

Ми розпочнемо процес копіювання документів негайно, і плануємо завершити до 25 липня 2024 року. Після завершення ми зв'яжемося з Вами для узгодження деталей передачі копій. Всі витрати, пов'язані з копіюванням та пересиланням документів, ми готові взяти на себе.

Сподіваємося, що надані матеріали будуть корисними для Вашої виставки і сприятимуть успішному проведенню заходу.

З повагою,
Олександр БУЛИГА

Директор

підпис

Олександр БУЛИГА

Голові Рівненської обласної
державної адміністрації
Ковалю Олександру Сергійовичу
вул. Майдан Просвіти, 1
м. Рівне, 33028

Шановний Олександре Сергійович!

Державний архів Рівненської області звертається до Вас із проханням надати доступ до архівних документів, що стосуються історії розвитку адміністративно-територіального устрою Рівненської області. Ці матеріали необхідні для підготовки науково-дослідницької роботи, що присвячена історії та розвитку нашого регіону.

Просимо надати доступ до наступних документів:

1. Постанови та розпорядження обласної державної адміністрації з 1945 по 1990 роки.
2. Протоколи засідань та рішення обласної ради за той самий період.
3. Статистичні звіти та аналізи економічного та соціального розвитку області.
4. Карти та схеми адміністративно-територіального поділу області.

Запевняємо Вас, що всі отримані матеріали будуть використані виключно з науково-дослідницькою метою та з дотриманням вимог конфіденційності і правил архівного зберігання.

Ми готові забезпечити всі необхідні умови для зручної роботи з документами та покрити будь-які витрати, пов'язані з копіюванням і обробкою матеріалів. Будемо вдячні, якщо зможемо отримати доступ до зазначених документів до 1 серпня 2024 року, що дозволить нам завершити підготовку наукової роботи вчасно.

З повагою,
Олег ДЗЕЦЬКО

Директор

підпис

Олег ДЗЕЦЬКО

Директору Рівненського
обласного краєзнавчого музею
Булизі Олександрю Степановичу
вул. Драгоманова, 19
м. Рівне, 33000

Шановний Олександрю Степанович!

Державний архів Рівненської області має честь запросити Вас та Вашу команду на урочисте відкриття ювілейної виставки, присвяченої 75-річчю заснування Рівненського обласного краєзнавчого музею. Захід відбудеться 1 вересня 2024 року о 15:00 у приміщенні нашого архіву за адресою: вул. Степана Бандери, 26А, м. Рівне.

На виставці будуть представлені унікальні архівні документи, фотографії та експонати, що ілюструють багатогранну історію та діяльність вашого музею з моменту його заснування. Ми впевнені, що ця виставка стане важливою подією для нашого регіону та сприятиме підвищенню інтересу громадськості до історико-культурної спадщини Рівненщини.

У програмі заходу передбачено:

- Офіційне відкриття виставки;
- Вітальні слова представників державних установ та громадських організацій;
- Екскурсія виставкою, проведена співробітниками архіву;
- Круглий стіл з обговоренням перспектив подальшої співпраці між музеєм та архівом;
- Фуршет для гостей заходу.

Будемо вдячні за підтвердження Вашої участі та наявності супроводжуваних осіб до 25 серпня 2024 року. Просимо надсилати підтвердження електронною поштою на адресу info@archive.rv.ua або за телефоном +380 362 123 456.

З нетерпінням чекаємо на Вашу присутність на нашому заході та сподіваємося на подальшу плідну співпрацю.

З повагою,

Олег ДЗЕЦЬКО

Директор

підпис

Олег ДЗЕЦЬКО

Шановні колеги та партнери!

Державний архів Рівненської області повідомляє про кілька важливих нововведень:

- Запуск оцифрованої бази даних: З 15 серпня 2024 року буде доступна нова база даних з цифровими копіями документів періоду 1945-1990 рр. Доступ до бази через наш веб-сайт.
- Ювілейна виставка: Запрошуємо на відкриття виставки до 75-річчя Рівненського обласного краєзнавчого музею, яке відбудеться 1 вересня 2024 року о 15:00 у приміщенні архіву.
- Нова онлайн-платформа для запитів: З 1 жовтня 2024 року запускаємо платформу для подачі запитів та отримання архівних документів онлайн.

Дякуємо за вашу підтримку та співпрацю. За додатковою інформацією звертайтеся за телефоном +380 362 123 456 або електронною поштою info@archive.rv.ua.

З повагою,

Олег ДЗЕЦЬКО

Директор

підпис

Олег ДЗЕЦЬКО

Директору Рівненського
обласного краєзнавчого музею
Булизі Олександрі Степановичу
вул. Драгоманова, 19
м. Рівне, 33000

Шановний Олександрі Степановичу!

Дякуємо за Ваш лист від 1 липня 2024 року. Ми раді підтвердити отримання Вашого повідомлення та надання копій архівних документів, що стосуються історії Рівненського обласного краєзнавчого музею.

Документи, які Ви зазначили, будуть надзвичайно корисними для підготовки нашої ювілейної виставки. Ми підтверджуємо готовність покрити всі витрати, пов'язані з копіюванням та пересиланням матеріалів. З нетерпінням чекаємо на отримання документів до 25 липня 2024 року, як зазначено у Вашому листі.

З повагою,

Олег ДЗЕЦЬКО

Директор

підпис

Олег ДЗЕЦЬКО