

Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту та публічного врядування

**Пояснювальна записка
до дипломної роботи**

бакалавр
(освітньо-кваліфікаційний рівень)

на тему:

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДІЛОВОДСТВА У
КОСТОПІЛЬСЬКОМУ УПРАВЛІННІ РІВНЕНСЬКОЇ ФІЛІЇ
РІВНЕНСЬКОГО ОЦЗ**

Виконала: студентка 4 курсу, групи ІБАС-41
спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»

Васевич Богдана Русланівна

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

Маланчук Лариса Олексіївна

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

Цецик Ярослав Петрович

Рівне-2025

Звіт подібності

метадані

Назва організації

National University of Water and Environmental Engineering

Заголовок

КР_ВАСЕВИЧ.docx

Автор

Науковий керівник / Експерт

Васевич Богдана РусланівнаВасевич Богдана Русланівна

підрозділ

National University of Water and Environmental Engineering

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

2.98%

2.98%

КП 1

0.75%

0.75%

КЦ

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

16903

Кількість слів

143834

Кількість символів

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		5
Інтервали		0
Мікропробіли		1
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		13

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Копію тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	ТЕЗИ секція1.docx 5/27/2025 National University of Water and Environmental Engineering (National University of Water and Environmental Engineering)	140 0.83 %
2	Кваліфікаційна робота.docx 6/19/2025 National University of Water and Environmental Engineering (National University of Water and Environmental Engineering)	112 0.66 %

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМИ ДІЛОВОДСТВА.....	6
1.1. Поняття та принципи діловодства	6
1.2. Нормативно-правове регулювання діловодства в Україні	13
1.3. Сучасні підходи до організації діловодства в умовах цифровізації.....	21
Висновки до розділу 1.....	28
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СИСТЕМИ ДІЛОВОДСТВА У КОСТОПІЛЬСЬКОМУ УПРАВЛІННІ РІВНЕНСЬКОЇ ФІЛІЇ РІВНЕНСЬКОГО ОЦЗ.....	30
2.1. Загальна характеристика діяльності Костопільського управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ	30
2.2. Оцінка організації діловодства у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ	37
2.3. Оцінка проблемних зон у функціонуванні діловодства	44
Висновки до розділу 2.....	48
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДІЛОВОДСТВА У КОСТОПІЛЬСЬКОМУ УПРАВЛІННІ РІВНЕНСЬКОЇ ФІЛІЇ РІВНЕНСЬКОГО ОЦЗ	50
3.1. Технології смарт-документообігу як стратегічний інструмент трансформації системи публічного управління	50
3.2. Технологічне обґрунтування впровадження смарт-документообігу в Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ.....	60
Висновки до розділу 3.....	73
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:	79
ДОДАТОК.....	85

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства стрімко зростає значення ефективної організації документообігу в установах, підприємствах і органах влади. Система роботи з документами виконує не лише технічну функцію фіксації інформації, але й забезпечує правове регулювання управлінських рішень, зберігання доказової бази діяльності установи та комунікацію між структурними підрозділами. Традиційні підходи до ведення документації дедалі частіше виявляються недостатньо ефективними: надмірне використання паперових носіїв, ручна обробка, дублювання інформації, відсутність єдиних стандартів та складність відстеження руху документів ускладнюють адміністративну діяльність і знижують рівень організованості управління.

У цьому контексті актуальним постає завдання вдосконалення системи організації документообігу на основі сучасних технологічних рішень. Інтеграція електронних платформ, автоматизованих сервісів, цифрових архівів та інструментів аналітики дозволяє забезпечити цілісність і безперервність інформаційних потоків, оптимізувати процеси обробки звернень, наказів, звітів і службової переписки. Перехід до електронної форми ведення документації сприяє підвищенню прозорості управлінських процедур, зміцненню контролю за термінами виконання завдань, скороченню людських помилок і створенню єдиного інформаційного середовища для внутрішньої взаємодії. Таким чином, удосконалення роботи з управлінськими документами стає не просто технічним завданням, а стратегічним напрямом модернізації організаційної структури будь-якої установи.

Проблематика удосконалення системи діловодства активно досліджується у працях українських та зарубіжних учених, які заклали теоретико-методологічні основи організації документаційних процесів у публічних установах і на підприємствах. Зокрема, ґрунтовний внесок у формування сучасного уявлення про сутність, структуру та функції діловодства зробив Г.Г. Асєєв, який розкрив

основи системного підходу до організації документообігу в контексті підвищення ефективності управлінської діяльності [1]. У своїх працях Н.Г. Гоголюк і І.А. Казімірова [5] детально аналізують елементи сучасного діловодства, акцентуючи увагу на практичних аспектах оформлення, класифікації та зберігання документів у різних організаційних структурах. Окрему увагу цифровій трансформації систем діловодства приділяють О.В. Матвієнко [25], А.О. Малащенко [26] і Т. Кисельова [17], які досліджують впровадження електронного документообігу, автоматизованих платформ і нових підходів до архівації та цифрової ідентифікації документів. У роботах В.І. Ковальнової, Д.Г. Михайленка та Н.В. Куц [23] розкрито специфіку автоматизації діловодних процесів на українських підприємствах, з урахуванням нормативно-правових вимог та функціональних особливостей цифрових рішень. Сукупно ці наукові джерела формують комплексне підґрунтя для осмислення завдань модернізації діловодства, зокрема в умовах впровадження цифрових технологій і трансформації публічного адміністрування.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження удосконалення системи діловодства у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ. Для досягнення цієї мети було поставлено такі *дослідницькі завдання*:

- розкрити поняття та принципи діловодства;
- дослідити нормативно-правове регулювання діловодства;
- визначити сучасні підходи щодо організації діловодства в умовах цифровізації;
- охарактеризувати діяльність Костопільського управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ;
- оцінити організацію діловодства у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ;
- дослідити проблематику функціонування діловодства;
- розглянути технології смарт-документообігу як стратегічний інструмент трансформації системи публічного управління;

– навести технологічне обґрунтування впровадження смарт-документообігу в Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ.

Об’єктом кваліфікаційної роботи є процес покращення діловодства в державній установі.

Предметом дослідження є системи діловодства у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ .

В роботі були використані наступні методи наукових **досліджень**:

бібліографічний метод, що полягав в аналізі джерел літератури з питань інформаційних технологій органами влади у умовах воєнного стану, законодавчо-нормативних актів;

табличний і графічний методи, що полягали у використанні таблиць та графіків для узагальнення, ранжування та аналізу показників.

Інформаційною базою дослідження кваліфікаційної роботи є аналітичні та наукові статті у фахових виданнях, матеріали періодичних та Інтернет-видань, Закони України, Укази та розпорядження Президента України, Постанови та Рішення Верховної Ради України, Постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, накази державних установ, державні стандарти України з архівознавства, документознавства, інформаційних технологій тощо.

Основні наукові положення та практичні результати кваліфікаційної роботи були представлені у вигляді тез у збірник конференції: XIV Міжнародна науково-практична конференція «Актуальні проблеми теорії і практики менеджменту та публічного врядування в контексті євроінтеграції», 22 травня 2025 рік. Рівне: на тему: «Інноваційні технології як рушійна сила ефективного діловодства», а також було опубліковано наукову статтю у студентському науковому журналі «UNIVERSUM» № 21, 20 червня 2025 року на тему: «Технології смарт-документообігу як стратегічний інструмент трансформації системи публічного управління».

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СИСТЕМИ ДІЛОВОДСТВА

1.1. Поняття та принципи діловодства

Діловодство є невід'ємною складовою управлінської діяльності, яке забезпечує документальне оформлення, обробку, зберігання та використання управлінської інформації в процесі функціонування організації. Визначення діловодства як упорядкованої системи процесів створення, обробки, руху, зберігання та використання документів подають Гоголюк Н.Г. та Казімірова І.А., підкреслюючи, що це один з ключових інструментів інформаційного забезпечення управління [5].

На думку Гончарової Н., діловодство є складовою документаційного забезпечення менеджменту й охоплює нормативно врегульовані процедури роботи з документами, що гарантують їх достовірність, цілісність і правове значення [6]. Таким чином, діловодство виступає не лише технічною функцією, а й управлінською категорією, що впливає на якість управлінських рішень.

Асеев Г.Г. трактує діловодство як організаційно-функціональний механізм фіксації та реалізації управлінських дій через систему документів. Він наголошує на його ролі як чинника структурованого управлінського процесу, в якому документи виступають носіями волевиявлення керівництва [1].

У навчальному посібнику Кірсанової М.В. та Аксьонова Ю.М. діловодство визначається як дисципліна, що вивчає документ як засіб передачі інформації та процеси його створення, обігу, обробки і зберігання в межах організаційної системи. Особлива увага приділяється уніфікації процедур обробки документів для підвищення ефективності управління [16].

З огляду на розвиток цифрових технологій, сучасне діловодство неможливо розглядати без урахування електронної форми документації. Малащенко А.О. зазначає, що електронне діловодство є інтегрованою системою документування управлінської діяльності з використанням комп'ютерних технологій, яка

охоплює повний життєвий цикл документа – від створення до архівування та знищення [26].

Кисельова А. у своєму дослідженні підкреслює архітектурну складність сучасних систем електронного документообігу, зокрема архівного модуля, що має забезпечити збереження електронних документів відповідно до вимог автентичності, цілісності та юридичної значущості [17].

Отже, на підставі аналізу сучасної наукової літератури, поняття діловодства трактується як багатокомпонентне явище, що охоплює різноманітні аспекти управлінської діяльності. У першу чергу, діловодство розглядається як цілісна система документального забезпечення управлінських процесів, яка включає створення, обробку, реєстрацію, передавання, зберігання та використання документів у межах організаційної структури підприємства чи установи. Такий підхід представлено у працях Гоголюк Н.Г., Казімірової І.А., Гончарової Н. та Кірсанової М.В., де акцент робиться на нормативному, організаційному та функціональному змісті документальних процедур як основи для ефективної комунікації та обґрунтованого прийняття управлінських рішень [5; 6; 16].

Крім того, діловодство трактується як невід'ємна складова комунікаційної та правової інфраструктури управління. Така концептуалізація базується на розумінні документа не лише як носія інформації, а й як юридично значущого інструменту, що фіксує волевиявлення керівництва, визначає відповідальність виконавців і слугує правовою основою для адміністративних та господарських дій. У цьому контексті діловодство забезпечує не тільки інформаційний обіг, а й правову захищеність та процесуальну точність управлінських дій, як про це докладно зазначено в роботах Асєєва Г.Г. та Гончарової Н. [1; 6].

Водночас у зв'язку з цифровою трансформацією управління, діловодство набуває рис складної інформаційно-технологічної системи, яка охоплює автоматизацію обробки документів, впровадження електронного цифрового підпису, інтеграцію баз даних та архівних модулів. Особливе значення в цьому контексті має розгляд діловодства як компоненту електронного документообігу,

що базується на стандартизованих ІТ-рішеннях і передбачає застосування програмно-апаратних засобів для забезпечення достовірності, цілісності та юридичної сили електронних документів. Таке трактування обґрунтовано у працях Кисельової А. та Малащенка А.О., де підкреслюється роль архітектури електронних систем у підтримці цифрового середовища управління [17; 26].

Узагальнюючи викладене, діловодство слід розуміти як інтегровану систему управлінської взаємодії, яка поєднує правові, організаційні, інформаційні та технологічні складові, забезпечуючи цілісність документаційного процесу в умовах постійної модернізації управлінської діяльності. Його розвиток є відображенням не лише еволюції адміністративних функцій, а й впливу глобальних тенденцій цифровізації, що вимагає нових підходів до організації документообігу та підвищення його ефективності в межах сучасного управлінського простору.

Одним із ключових елементів нормативно-організаційної основи функціонування системи діловодства є принципи, на яких будується вся діяльність із документального забезпечення управління. Принципи діловодства – це фундаментальні положення, що визначають логіку, зміст і послідовність операцій з документами на всіх етапах їхнього життєвого циклу. Дотримання цих принципів забезпечує юридичну значущість документації, інформаційну достовірність, ефективність управлінських рішень та уніфікацію ділових процедур в організаціях незалежно від форми власності та підпорядкування. Вони закріплені як у законодавчих та нормативних актах (зокрема в ДСТУ 4163:2003), так і в наукових розробках, що формують методологічну базу сучасного діловодства [48]. Відповідно до наукових досліджень (Гоголюк Н.Г. [5], Кірсанова М.В. [16], Малащенко А.О. [26]), принципи діловодства визначають підходи до документування управлінської діяльності в умовах зростаючої цифровізації та адміністративної трансформації. В табл. 1.1 представлено основні принципи діловодства з їх змістовим наповненням і практичною інтерпретацією в умовах сучасної організації.

Таблиця 1.1

Характеристика базових принципів організації діловодства в системі
управлінської діяльності

Принцип	Змістовне наповнення	Практичне застосування принципу
Офіціальність	Управлінська діяльність повинна бути формалізована у вигляді документів, що мають визначену структуру та юридичну силу.	Усі розпорядчі акти, накази, угоди, протоколи фіксуються письмово або в електронній формі з дотриманням встановлених вимог.
Безперервність	Ведення діловодства має бути постійним процесом, незалежно від змін у структурі, персоналіях чи умовах діяльності організації.	Документообіг функціонує безперервно під час реорганізації, зміни керівництва чи надзвичайних ситуацій.
Єдність системи	Єдині правила та стандарти оформлення, реєстрації та зберігання документів у межах організації.	Застосування уніфікованих шаблонів, журналів реєстрації, електронної системи документообігу з централізованим управлінням.
Оперативність	Документи повинні створюватися, опрацьовуватись і передаватись у найкоротші строки.	Швидка підготовка відповідей на звернення, вчасне подання звітів, автоматизована маршрутизація в електронній системі.
Достовірність	Інформація у документах має бути точною, перевіреною та відповідати фактам.	Контроль за правильністю даних у договорах, наказах, звітах; подвійна перевірка перед підписанням документів.
Правова визначеність	Документи повинні відповідати чинному законодавству та стандартам діловодства.	Оформлення відповідно до ДСТУ 4163:2020, застосування електронного підпису, відповідність Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».
Конфіденційність	Забезпечення захисту інформації, яка міститься в документах, від несанкціонованого доступу.	Обмеження прав доступу до кадрових, фінансових чи стратегічних документів у внутрішній системі.
Автоматизація	Використання цифрових технологій для обробки та зберігання документів.	Впровадження систем електронного документообігу (наприклад, АБВУУ, Camunda), електронна архівація та підпис.
Архівування та збереження	Забезпечення зберігання документів протягом нормативно встановлених строків із можливістю їх відновлення.	Передача завершених справ до архіву, створення резервних копій, зберігання в хмарному або локальному архіві.

Джерело: складено автором на основі [5, 6, 16, 26, 41, 48]

Принцип офіційності передбачає, що будь-яке управлінське рішення, діяння або внутрішній процес повинні бути зафіксовані у вигляді документа, який відповідає встановленим вимогам і має юридичну силу. Це означає, що інформація, яка використовується в управлінні, набуває офіційного статусу лише за умови її оформлення у відповідній документальній формі – паперовій або електронній. Такий підхід забезпечує правову визначеність, фіксує відповідальність посадових осіб та виключає можливість несанкціонованого прийняття рішень. Принцип офіційності особливо важливий в умовах використання електронного документообігу, де документ повинен містити всі обов'язкові реквізити, зокрема електронний підпис, щоб бути легітимним у правовому полі [5; 6; 16].

Принцип безперервності передбачає сталу та неперервну організацію процесів діловодства, незалежно від змін у кадровому складі, реорганізації підприємства, технічних збоїв або зовнішніх обставин. Безперервність забезпечує цілісність інформаційного поля управління, дозволяє відслідковувати історію управлінських рішень, забезпечує спадковість документообігу та виконання контрольних функцій. В умовах цифровізації принцип безперервності реалізується завдяки хмарним рішенням, автоматизованим системам резервного копіювання та електронним архівам, які дозволяють зберігати повний цифровий слід управлінської діяльності навіть у разі фізичних загроз чи втрати доступу до окремих носіїв [6; 26].

Принцип єдності системи означає дотримання уніфікованих підходів до створення, оформлення, реєстрації, обробки, руху та зберігання документів. Упровадження єдиної документаційної політики дозволяє уникнути дублювання інформації, забезпечити структурованість внутрішнього документообігу та спростити навігацію між підрозділами. Єдність системи проявляється у застосуванні стандартних формулярів (форм), правил індексації, використанні єдиних реєстраційних журналів або модулів електронної системи. Уніфіковане середовище діловодства сприяє інтеграції в загальну інформаційно-

комунікаційну систему управління підприємством або установою, підвищуючи рівень керованості процесами та оперативного аналізу [5; 16; 48].

Принцип оперативності означає необхідність своєчасного створення, обробки, розгляду та виконання документів у межах встановлених строків. Затримка у виконанні документів негативно позначається на ефективності управління, може спричинити фінансові або репутаційні ризики, особливо у випадках, що стосуються зовнішніх контрагентів чи регуляторних органів. Оперативність набуває ще більшого значення в умовах інтенсивного інформаційного обміну та цифрових потоків, де від швидкості реакції залежить конкурентоспроможність організації. На практиці це реалізується через чітко визначені регламенти документообігу, автоматичні нагадування, системи маршрутизації та контроль виконання завдань в електронних системах [26; 41].

Принцип достовірності вимагає, щоб зміст документів точно відображав фактичний стан справ, був перевіреним, актуальним і відповідним дійсності. Наявність недостовірної інформації в документах призводить до прийняття неадекватних управлінських рішень, помилок у плануванні, втрати довіри з боку партнерів та контролюючих органів. В умовах сучасного управління достовірність забезпечується через багаторівневу перевірку, застосування систем внутрішнього контролю, автоматизовану валідацію даних, використання електронного підпису, який засвідчує авторство та відповідальність. Крім того, достовірна документація є важливою основою для внутрішнього аудиту та стратегічного планування [6; 16].

Принцип правової визначеності полягає у необхідності приведення всієї документації у відповідність до норм чинного законодавства, галузевих стандартів і внутрішніх регламентів організації. Кожен документ, незалежно від форми подання, повинен містити передбачені нормативами реквізити, структуру, порядок зберігання та передачі. Особливого значення цей принцип набуває в електронному документообігу, де необхідне дотримання законів України «Про електронні документи», «Про електронний підпис», «Про електронні довірчі послуги» [13; 14; 48]. Відсутність правової визначеності може стати підставою

для визнання документа недійсним або юридично нікчемним. Тому важливим аспектом є регулярне оновлення нормативно-правових знань персоналу, що працює з документацією.

Принцип конфіденційності вимагає захисту інформації, що міститься в документах, від несанкціонованого доступу, розповсюдження або зміни. У межах діловодства це передбачає застосування обмежень доступу до документів, що містять персональні дані, комерційну таємницю, внутрішню звітність, кадрову інформацію тощо. Реалізація цього принципу ґрунтується як на технологічних інструментах (паролі, обмеження за рівнем доступу, криптографічний захист), так і на етичних та правових засадах. Його важливість зростає з урахуванням вимог законодавства про захист персональних даних і зобов'язань організації перед контрагентами або працівниками щодо нерозголошення чутливої інформації [17; 41].

Принцип автоматизації охоплює впровадження інформаційно-комунікаційних технологій для підвищення ефективності, точності та швидкості документального забезпечення управління. Застосування спеціалізованих програмних продуктів (наприклад, ABBYY, Camunda, DocAI тощо) дозволяє автоматизувати рутинні операції, контролювати строки виконання, мінімізувати помилки людського фактору та інтегрувати документообіг з іншими функціональними системами підприємства. У сучасних умовах автоматизація також забезпечує можливість віддаленого доступу до документів, централізованого зберігання, аналітики даних і гнучкого налаштування процесів під індивідуальні потреби організації [56; 57; 59; 62].

Принцип архівування та збереження регулює правила і строки зберігання документів після завершення їх дії, забезпечує їх доступність, цілісність та автентичність у довгостроковій перспективі. Цей принцип надзвичайно важливий як у паперовому, так і в електронному середовищі. З одного боку, він гарантує наявність доказової бази при перевірках, спорах або внутрішньому аудиті, з іншого – забезпечує виконання вимог архівного законодавства та внутрішніх регламентів. У контексті цифрового документообігу важливою

умовою є збереження метаданих, хронології змін і відповідності технічних форматів. Застосування сучасних рішень, таких як Amazon S3 Glacier або спеціалізовані електронні архіви, дозволяє досягти високого рівня безпеки, масштабованості та довготривалого зберігання даних [32; 65].

Узагальнюючи наведений аналіз, можна стверджувати, що принципи діловодства становлять теоретико-методологічну основу організації сучасної документаційної діяльності, забезпечуючи її правову визначеність, функціональну сталість, інформаційну достовірність і технологічну ефективність. Кожен із принципів – офіційність, безперервність, єдність системи, оперативність, достовірність, правова визначеність, конфіденційність, автоматизація та архівування – виконує окрему функцію у структурі документопотоку, формуючи цілісну систему управлінської комунікації. У сукупності ці принципи створюють передумови для уніфікації управлінських процедур, зниження ризиків інформаційних втрат, покращення організаційної пам'яті та підвищення ефективності прийняття управлінських рішень. Їх актуальність зростає в умовах цифрової трансформації, коли документаційні процеси мають бути не лише технологічно гнучкими, а й юридично обґрунтованими, стандартизованими та захищеними. Дотримання окреслених принципів забезпечує стабільність документообігу, адаптивність до змін зовнішнього середовища, а також зміцнює інформаційну та правову безпеку організації як цілісної соціально-економічної системи.

1.2. Нормативно-правове регулювання діловодства в Україні

Організація діловодства в установах та організаціях України базується на розгалуженій системі нормативно-правових актів, яка формує правові та процедурні засади документаційного забезпечення управління. Ця система включає нормативи різного рівня – від конституційно визначених положень до спеціалізованих інструкцій, що регулюють практичну реалізацію діловодних процесів в органах державної влади, на підприємствах і в установах незалежно

від форми власності. Структурно нормативну базу можна класифікувати на три основні групи: законодавчі акти, міжвідомчі нормативні документи та галузеві інструкції.

На рис.1.1. представлено класифікацію нормативно-правових актів, що регулюють організацію діловодства в Україні.

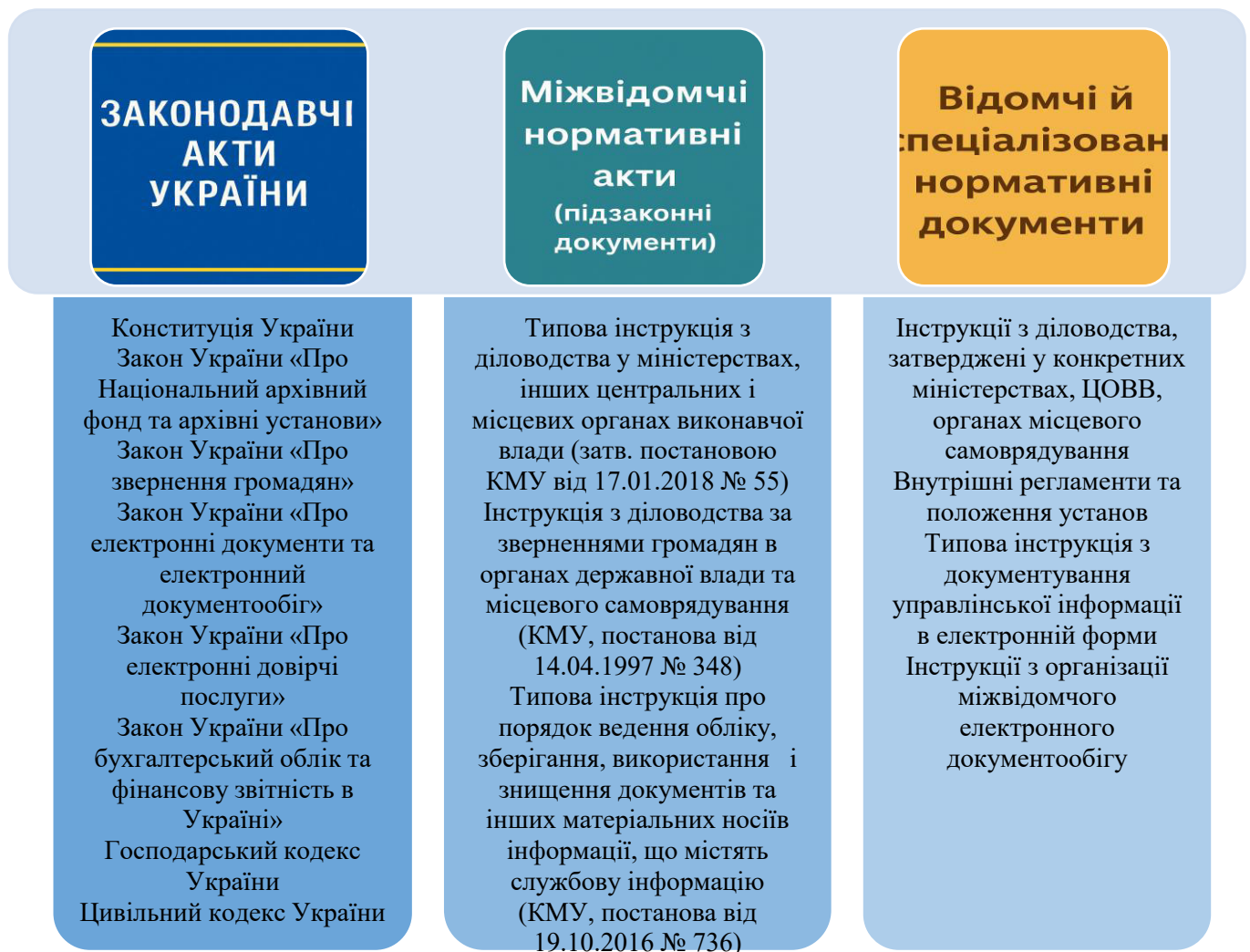


Рис.1.1. Класифікація нормативно-правових актів, що регулюють організацію діловодства в Україні

До першої групи нормативно-правових актів, що регламентують організацію діловодства в Україні, належать закони, які визначають загальні засади інформаційної політики держави, забезпечують правові основи документального процесу, а також формують базовий понятійний апарат,

необхідний для здійснення управлінської діяльності на документальній основі. Ці законодавчі акти мають універсальний характер та застосовуються не лише у сфері діловодства, а й у суміжних галузях – трудовій, фінансовій, адміністративній, інформаційній, правовій. Їхня роль полягає в тому, щоб закріпити на рівні державної правової системи фундаментальні вимоги до створення, обробки, зберігання та використання документів як матеріального носія управлінської інформації, що має юридичне та доказове значення.

Одним із ключових законів, що закладає правову основу для функціонування діловодства як виду управлінської діяльності, є Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи». У цьому нормативному акті діловодство розглядається як складова частина єдиної сфери документальної роботи поряд з архівною справою, що підкреслює взаємозв'язок між поточним документообігом та процесами довгострокового зберігання документів. Закон вводить у нормативний обіг ряд базових термінів, без яких неможливо забезпечити належне управління документаційними потоками, зокрема: *«діловодство»*, *«архівний документ»*, *«номенклатура справ»*, *«експертиза цінності документів»*. Ці категорії становлять основу для розроблення внутрішніх нормативних актів підприємств та установ, що регламентують правила класифікації, відбору, систематизації та зберігання управлінської документації, з урахуванням її історичної, правової та оперативної цінності.

Значну роль у регулюванні діловодства відіграє також Кодекс законів про працю України, який містить низку норм щодо оформлення та ведення кадрових документів. Зокрема, йдеться про накази з кадрових питань, особові справи працівників, табелі обліку робочого часу, журнали інструктажів, трудові договори та інші документи, що мають постійний або тривалий строк зберігання і потребують особливої точності та формалізованості. Ці документи не лише фіксують трудові відносини, а й виступають важливою доказовою базою у разі виникнення трудових спорів, перевірок або судових розглядів.

Питання документального забезпечення фінансово-господарської діяльності регулюються положеннями Господарського кодексу України, а також

Цивільного кодексу України, у яких визначено вимоги до складання та зберігання господарських договорів, платіжних доручень, актів виконаних робіт, рахунків-фактур та іншої фінансово-договірної документації. Крім того, у сфері бухгалтерського обліку та звітності важливе місце посідає Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні», що встановлює вимоги до первинних документів, їх форми, обов'язкових реквізитів та правил зберігання. Ведення фінансової документації є ключовим елементом не лише в діловодстві, а й у побудові системи внутрішнього контролю, що покликана гарантувати достовірність облікових даних і захист економічних інтересів підприємства.

Окрему категорію становлять законодавчі акти, які регулюють роботу зі зверненнями громадян. Зокрема, Закон України «Про звернення громадян» визначає порядок приймання, реєстрації, розгляду та зберігання документів, що надходять від фізичних та юридичних осіб. Вимоги, викладені в законі, зобов'язують установи не лише дотримуватися визначених строків розгляду звернень, а й вести їх належний облік, зберігати документи у відповідному фондї, забезпечувати конфіденційність та інформування заявників про результати розгляду. У зв'язку з цим звернення громадян оформлюються відповідно до вимог інструкцій з діловодства та підлягають включенню до системи документаційного обліку установи.

В умовах цифрової трансформації дедалі більше значення набуває законодавче регулювання електронного документообігу. Основоположними актами в цій сфері є Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» і Закон України «Про електронні довірчі послуги», які закріплюють правовий статус електронного документа, визначають поняття електронного підпису, електронної печатки, часу та довірчих сервісів. Ці документи є базовими для розробки регламентів функціонування інформаційних систем діловодства, впровадження систем е-документообігу, ідентифікації користувачів, забезпечення автентичності та цілісності електронних даних. Закон України «Про електронні довірчі послуги» набув чинності у 2018 році й

фактично замінив нечинний нині Закон «Про електронний цифровий підпис», значно розширивши сферу дії та сучасні інструменти юридичного підтвердження достовірності документів у цифровому середовищі.

Таким чином, перша група нормативно-правових актів охоплює багаторівневу систему базового законодавства, що регламентує як загальні, так і спеціалізовані аспекти організації діловодства в установах. Ці закони створюють концептуальну основу для функціонування системи документаційного забезпечення управління, встановлюючи терміни, процедури, обов'язки суб'єктів і вимоги до форми та змісту документів у паперовому й електронному форматах.

Друга група нормативно-правових актів, що регулюють організацію діловодства в Україні, включає міжвідомчі документи, які мають загальнообов'язковий характер для державних органів виконавчої влади, установ, організацій та підприємств незалежно від їхньої галузевої підпорядкованості. Ці акти відіграють важливу роль у формуванні єдиного підходу до документування управлінської діяльності, визначають типові процедури, формати і правила, які мають дотримуватись на рівні міністерств, відомств, місцевих адміністрацій та інших організацій.

Ключовим нормативним актом цієї категорії є Типова інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних і місцевих органах виконавчої влади, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55. Цей документ розроблено з метою уніфікації підходів до організації діловодства, запобігання фрагментації внутрішніх регламентів та забезпечення відповідності документаційних процесів загальнодержавним стандартам. У Типовій інструкції системно викладено основні положення щодо документування управлінських процесів, включаючи порядок складання, оформлення, реєстрації, обробки, пересилання, зберігання та обліку службових документів. Значну увагу приділено організації контролю за виконанням документів, що є критично важливим для забезпечення виконавської дисципліни та ефективності управління. Інструкція також містить вимоги щодо ведення

реєстраційних журналів, формування справ, підготовки документів до передачі в архів, а також надає рекомендації щодо застосування сучасних інформаційних технологій у сфері діловодства. Вона виступає нормативною основою для розроблення внутрішніх інструкцій та положень про діловодство в кожній установі, з урахуванням її функціональної специфіки.

До цієї ж групи належить Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, а також у засобах масової інформації, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348. Цей нормативний акт забезпечує чіткий регламент для організації прийому, реєстрації, розгляду, обліку та зберігання звернень громадян. Інструкція встановлює порядок дій уповноважених осіб щодо прийняття звернень у письмовій та електронній формах, їх передачі на розгляд, строки реагування, контроль за виконанням і правила архівування відповідних документів. Особливу увагу приділено фіксації результатів розгляду та інформуванню заявників, що є важливим елементом реалізації принципів відкритості, доступності та правової визначеності в роботі з населенням.

Ще одним важливим міжвідомчим нормативним документом є Типова інструкція про порядок ведення обліку, зберігання, використання і знищення документів та інших матеріальних носіїв інформації, що містять службову інформацію, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 19 жовтня 2016 року № 736. Цей документ регламентує обіг службової інформації, яка не становить державну таємницю, але потребує обмеженого доступу та підвищеного рівня безпеки під час опрацювання. Інструкція визначає категорії документів, які підлягають обмеженню в доступі, порядок присвоєння грифа «Для службового користування», правила їх зберігання, передавання, копіювання та знищення після завершення строку дії. Окремі положення передбачають вимоги до захисту інформації в електронній формі, у тому числі в межах

використання автоматизованих систем документообігу, що відповідає сучасним викликам в інформаційній безпеці.

Таким чином, міжвідомчі нормативно-правові акти забезпечують єдність підходів до організації діловодства у сфері публічного управління, створюючи нормативну основу для гармонізації внутрішніх регламентів різних установ. Їх застосування гарантує відповідність діловодних процедур національним стандартам, зміцнює правову основу управлінської діяльності та сприяє підвищенню ефективності функціонування документаційних систем.

Третю групу нормативної бази діловодства становлять відомчі та спеціалізовані нормативні акти, які деталізують загальні вимоги, встановлені міжвідомчими документами, з урахуванням функціональної специфіки конкретних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій та інших суб'єктів господарювання. Основною відмінністю цих актів є їхня адаптованість до потреб певної галузі або сфери діяльності, що дозволяє забезпечити більш гнучке та ефективне впровадження єдиних принципів і процедур діловодства відповідно до профілю діяльності конкретного суб'єкта.

У більшості випадків такі документи розробляються на основі Типової інструкції з діловодства, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55, з урахуванням специфіки документопотоків, обсягу інформації, категорій службових документів, рівня організаційної складності структури, використання цифрових технологій тощо. Їх прийняття забезпечує інституціоналізацію діловодних процедур на рівні конкретної установи або галузі, дозволяючи формалізувати правила документування, обліку, обробки, зберігання та використання документів у межах визначеної компетенції.

До цієї групи належать, зокрема, інструкції щодо ведення діловодства в електронній формі, які набули особливої актуальності в умовах цифрової трансформації публічного управління та бізнес-процесів. Такі документи регламентують використання електронних носіїв інформації, визначають технічні вимоги до форматів документів, процедури присвоєння кваліфікованого

електронного підпису, правила ідентифікації та автентифікації користувачів, порядок функціонування електронних систем документообігу. У контексті інтеграції цифрових рішень в управлінську практику ці інструкції також встановлюють механізми захисту даних, резервного копіювання, контролю доступу до електронної інформації, зберігання журналів змін та архівації цифрових носіїв.

До відомчих актів також належать регламенти щодо організації електронного міжвідомчого документообігу, які регулюють взаємодію між окремими підрозділами або організаціями через інтегровані інформаційні платформи. Вони визначають технічні канали передачі інформації, вимоги до протоколів обміну, синхронізацію даних між різними системами, а також алгоритми перевірки достовірності наданих електронних документів у міжвідомчій взаємодії. Такі документи є критично важливими для забезпечення сумісності, правової сили та безпеки електронного обміну даними між суб'єктами публічної адміністрації або суб'єктами господарювання.

Крім того, до спеціалізованих нормативних актів належать внутрішні інструкції з ведення кадрового, бухгалтерського, фінансового, договірної документообігу тощо. У цих документах визначаються специфічні вимоги до форми, складу та структури окремих категорій документів: особових справ, контрактів, платіжних документів, звітності, табелів обліку робочого часу тощо. Вони також регламентують порядок підписання, затвердження, передавання документів на зберігання, контролю виконання, а також строки зберігання документів відповідно до їхньої юридичної сили та оперативної значущості.

Таким чином, відомчі нормативні документи виступають важливим елементом реалізації державної політики у сфері документаційного забезпечення управління, оскільки дозволяють деталізувати та адаптувати типові підходи до умов конкретної організаційної структури. Їх застосування забезпечує функціональну відповідність документопотоків реальним управлінським завданням, сприяє оптимізації ділових процедур та підвищенню інформаційної безпеки.

1.3. Сучасні підходи до організації діловодства в умовах цифровізації

У контексті глобальної цифрової трансформації, що охоплює всі сфери суспільного життя та системи інституційного управління, зростає значущість інноваційних технологій як стратегічного ресурсу підвищення ефективності організаційної діяльності, зокрема – діловодства. Діловодство, яке традиційно функціонувало як механізм упорядкування документно-інформаційної взаємодії в установах, на сучасному етапі еволюціонує в напрямі електронного документообігу. Цей процес передбачає не лише зміну носіїв інформації, а й глибоку трансформацію процедур створення, обробки, зберігання, поширення та архівації документів, що вимагає нових організаційних, правових та технічних підходів.

Інноваційні технології стають не просто засобом модернізації діловодних функцій, а формують нову парадигму документообігу – засновану на автоматизації, інтелектуалізації, цифровій безпеці та аналітичному супроводі управлінських рішень. Вони забезпечують підвищення точності обробки даних, скорочення часу виконання процедур, зменшення ризику людських помилок і втрат інформації, а також сприяють формуванню інтегрованих інформаційних просторів, де документи циркулюють у цифровій формі з гарантованою ідентифікацією, автентичністю та правовою чинністю.

У межах наукового дискурсу діловодство визначається як сукупність організаційно-правових, управлінських і технологічних заходів, пов'язаних зі створенням, фіксацією, обігом, зберіганням, передаванням та використанням офіційної документованої інформації у процесі функціонування державних, комерційних і неурядових організацій. Сучасне трактування цієї категорії включає не лише матеріальний аспект документування, але й забезпечення його юридичного статусу, відтворюваності, доступності, захисту та збереження з урахуванням вимог цифрової епохи [1, с.66].

За умов інтенсивного розвитку цифрових платформ, хмарних технологій, блокчейн-рішень, інтелектуальних систем розпізнавання тексту та машинного

навчання, сфера діловодства зазнає системних змін. Упровадження таких інструментів сприяє не лише автоматизації рутинних операцій, а й трансформації самої логіки документообігу – від реактивного до проактивного управління інформаційними потоками, із підвищеним рівнем інтегрованості, адаптивності та прозорості.

Відповідно, інноваційні технології розширюють функціонал діловодних систем, підвищують їхню масштабованість і адаптивність до змін зовнішнього середовища, створюючи підґрунтя для підвищення операційної ефективності, інформаційної безпеки та аналітичної підтримки управлінських рішень. Це надає нові можливості для стратегічного планування, прогнозування, контролю та збереження управлінського контенту в цифровому середовищі.

В табл. 1.2. представлено провідні інноваційні технології, що здійснюють суттєвий вплив на модернізацію діловодних процесів. Кожна з них виконує унікальну функцію – від автоматизованого сканування до семантичного аналізу документів, – однак у сукупності вони формують комплексну цифрову екосистему, здатну забезпечити ефективне, безпечне й стратегічно орієнтоване управління документацією в межах сучасних організацій.

Таблиця 1.2

Інноваційні технології в діловодстві

№ з.п.	Назва технології	Сутність і значення для діловодства
1.	Штучний інтелект (AI) для обробки документів	Автоматичне розпізнавання змісту документів, класифікація, виявлення типових шаблонів, аналітика даних.
2.	Блокчейн	Забезпечення незмінності та прозорості записів; використання для реєстрації та верифікації документів.
3.	Хмарні обчислення (cloud computing)	Забезпечують доступ до документів у режимі реального часу з будь-якого пристрою, підвищують мобільність.
4.	Оптичне розпізнавання символів (OCR)	Дає змогу оцифровувати скановані документи для подальшого редагування й індексації.
5.	RPA (роботизована автоматизація процесів)	Автоматизує рутинні завдання (реєстрацію, перенесення даних, архівування) без участі людини.
6.	Системи управління контентом (ECM)	Інтегроване середовище для зберігання, пошуку, контролю версій та життєвого циклу документа.
7.	Інтелектуальні системи пошуку (semantic search)	Дають змогу шукати документи за змістом, а не лише за ключовими словами чи назвами файлів.

Джерело: складено автором на основі [23,56]

Кожна з технологій, розглянутих у таблиці, виконує визначену функцію в межах єдиного цифрового середовища документообігу. Завдяки їх інтеграції формується високоефективна система обробки, зберігання, пошуку та захисту інформації, що дозволяє забезпечити безперервність документообігу та стабільну інформаційну взаємодію між усіма учасниками організаційного процесу. Це не лише підвищує загальну продуктивність адміністративної діяльності, а й сприяє побудові гнучкої архітектури управління знаннями, в межах якої документи перетворюються на активний ресурс прийняття рішень [23].

Особливість сучасних цифрових технологій полягає не лише в їхній технічній інноваційності, але й у здатності глибоко трансформувати парадигму ведення діловодства як інструменту управління інформаційними потоками. Ідеться не просто про автоматизацію окремих процесів чи заміну паперових документів електронними копіями, а про зміну самої логіки функціонування документообігу – від процедурного забезпечення до інтелектуально-аналітичної взаємодії з інформацією.

Сучасне діловодство дедалі більше орієнтується на використання штучного інтелекту, хмарних технологій, механізмів семантичного пошуку та інструментів розпізнавання тексту (OCR), які інтегруються в єдині цифрові екосистеми управління документацією. Наприклад, платформи на базі AI здатні автоматично класифікувати документи за змістом, визначати пріоритетність обробки, виявляти дублікати або суперечливі записи та формувати звіти з аналітичними висновками в режимі реального часу. Це суттєво скорочує час на рутинні операції та підвищує точність прийняття управлінських рішень.

Хмарні сервіси, у свою чергу, забезпечують централізований доступ до документів незалежно від фізичного розташування користувачів, уможливлюють гнучке управління правами доступу та підвищують рівень інформаційної безпеки через впровадження сучасних методів автентифікації. Семантичний пошук дозволяє здійснювати змістовний аналіз документів, виявляючи міждокументні зв'язки, повторювані патерни, критичні фрагменти та логічні суперечності, що

особливо важливо в діяльності державних установ і великих корпорацій із високим рівнем документального навантаження.

Крім того, поєднання згаданих технологій дає змогу перейти до принципово нової інформаційно-аналітичної моделі документообігу. Вона ґрунтується на інтеграції структурованих і неструктурованих даних, багатофакторному аналізі управлінської інформації, а також прогнозуванні на основі машинного навчання. У такій моделі документи виступають не лише носіями інформації, а активними елементами системи підтримки прийняття рішень, які можна систематизувати, верифікувати й використовувати для стратегічного управління. Саме тому цифрове діловодство дедалі більше стає не лише технічним, а й управлінсько-аналітичним ресурсом розвитку організації [56].

Важливо наголосити, що до ключових цифрових інструментів, які визначають сучасну парадигму розвитку діловодства, належать технології, здатні істотно змінити як технічні, так і концептуальні основи документообігу. Серед таких варто виділити платформи оптичного розпізнавання тексту (OCR), зокрема ABBYY Vantage, які дозволяють здійснювати швидке перетворення паперових або відсканованих документів у структуровані цифрові формати, придатні для подальшої обробки, архівування та аналітики [33]. Це особливо актуально для установ, де велика частина документації ще зберігається в аналоговому вигляді, а переведення її в електронну форму є критично важливим для уніфікації інформаційного середовища та забезпечення оперативного доступу до даних.

Не менш важливою складовою є контент-менеджмент-системи типу Templafy, які дозволяють централізовано управляти вмістом корпоративних шаблонів, документів і супровідних матеріалів. Такі системи забезпечують дотримання єдиних стандартів оформлення, корпоративного стилю, юридичних формулювань, а також істотно спрощують процес розробки типових документів у великих організаціях із розгалуженою структурою [30]. Завдяки цьому значно підвищується внутрішня комунікаційна дисципліна, зменшується кількість

помилки у зовнішній документації та посилюється відповідність регуляторним вимогам.

Окрему роль відіграють блокчейн-рішення, такі як CargoX, які створюють надійну децентралізовану інфраструктуру для передавання та зберігання документів, особливо в умовах міжорганізаційної та міжнародної взаємодії. Завдяки неможливості несанкціонованого редагування записів, блокчейн гарантує незмінність, достовірність і юридичну чинність цифрових документів упродовж усього їх життєвого циклу [12]. Це особливо актуально в умовах підвищених вимог до цифрової безпеки, боротьби з підробкою документів та необхідності забезпечення простежуваності ділової інформації.

Використання зазначених технологій дозволяє суттєво знизити навантаження на персонал, автоматизувавши рутинні операції, мінімізувати вплив людського чинника на точність документації та підвищити загальний рівень якості управлінських рішень. Це досягається завдяки вбудованим механізмам контролю версій, автоматичної фіксації змін, гнучкого доступу до документації та функціям цифрового аудиту, які дають змогу здійснювати ефективний моніторинг виконання процедур [56].

Крім того, широке впровадження систем на основі штучного інтелекту відкриває нові можливості в адмініструванні інформаційних потоків. Такі системи здатні автоматично класифікувати документи за категоріями, пріоритетами чи джерелами надходження, визначати їхню релевантність за допомогою алгоритмів машинного навчання, а також здійснювати адресну розсилку внутрішнім або зовнішнім отримувачам на основі логіки бізнес-процесів [23; 30]. Це суттєво знижує часові витрати, оптимізує внутрішню комунікацію та зменшує ймовірність затримок в ухваленні рішень унаслідок інформаційних затримок чи втрат.

Таким чином, зазначені технології не лише підтримують технічну модернізацію документообігу, але й виконують критичну роль у формуванні нової організаційної культури – орієнтованої на прозорість, оперативність,

цифрову відповідність стандартам і надійність збереження інформаційної цілісності на всіх етапах управлінського процесу.

Особливої уваги заслуговує впровадження механізмів семантичного пошуку як одного з найбільш перспективних напрямів розвитку цифрового діловодства. Ці технології забезпечують глибокий рівень обробки текстової інформації, виходячи за межі поверхневого пошуку за ключовими словами чи реквізитами документа. На відміну від традиційних методів, які здебільшого зосереджені на формальних атрибутах (дата, автор, номер документа тощо), семантичний підхід дозволяє аналізувати змістовні аспекти тексту: логічні зв'язки між поняттями, контекст вживання термінів, стилістичні особливості й ключові ідеї документа [30].

Застосування семантичного пошуку у діловодстві відкриває нові горизонти для аналітичного моделювання документаційного потоку. Зокрема, система здатна визначати схожі за змістом документи, автоматично формувати тематичні добірки, виділяти релевантні фрагменти з великої кількості текстів і надавати користувачеві візуалізовану картину інформаційних залежностей. Це особливо актуально для великих установ і корпорацій, де документообіг налічує десятки тисяч одиниць і потребує швидкої навігації за змістом, а не лише за назвами чи ідентифікаторами [56].

Крім того, семантичний пошук інтегрується з іншими елементами інтелектуального діловодства, такими як системи штучного інтелекту, автоматизоване кластерування даних, контент-менеджмент-платформи (наприклад, Templafy) та хмарні сховища з аналітичним інтерфейсом. Завдяки цьому створюється єдина інформаційна екосистема, в якій документи стають частиною стратегічного управління знаннями. У такій системі аналітик або менеджер отримує не лише документ, а й контекст його створення, історію змін, пов'язані документи, а також прогноз щодо подальшого використання інформації в управлінських цілях [30; 56].

Таким чином, впровадження механізмів семантичного аналізу не тільки підвищує ефективність пошуку документів, а й сприяє інтелектуалізації

документообігу загалом. Це дозволяє організаціям не просто зберігати інформацію, а й активно нею управляти, виявляючи приховані патерни, дублікати, прогалини або критичні точки у внутрішній комунікації. Усе це формує передумови для підвищення якісного рівня прийняття управлінських рішень, формування знаннєвої бази організації та розвитку електронної культури документообігу [56].

Аналіз представлених технологічних рішень дозволяє сформулювати важливий концептуальний висновок: діловодство на сучасному етапі розвитку інформаційного суспільства перестає бути лише технічною або допоміжною підсистемою в структурі управління. Воно трансформується у багаторівневий стратегічний інструмент цифрової організації, що відіграє ключову роль у забезпеченні прозорості, контрольованої, достовірної та безпечної взаємодії між усіма елементами інституційної системи – від внутрішніх підрозділів до зовнішніх партнерів, клієнтів і регуляторних органів. Таке діловодство не обмежується лише функцією фіксації чи збереження інформації, а стає активною складовою комунікаційної, управлінської та аналітичної політики підприємства чи установи.

Упровадження інноваційних цифрових інструментів – від OCR-платформ і блокчейн-рішень до контент-менеджмент-систем і штучного інтелекту – сприяє підвищенню оперативності документообігу, точності даних, ефективності контролю та управлінської відповідальності. Усе це створює підґрунтя для формування нормативно сталого інформаційного середовища, яке відповідає сучасним вимогам електронного урядування, корпоративної відповідності, кібербезпеки та інформаційної прозорості.

З огляду на викладене, є всі підстави стверджувати, що інноваційні цифрові рішення у сфері діловодства не просто вдосконалюють технічні процеси, а формують нову парадигму організаційної діяльності, в якій управління документацією розглядається як системоутворюючий компонент інформаційного ландшафту. Така парадигма передбачає перенесення акценту з адміністративного виконання документних процедур на інтелектуальне управління знаннями,

аналітичну підтримку прийняття рішень, забезпечення нормативної відповідності та цифрової гнучкості.

Таким чином, сучасне діловодство трансформується з рутинного механізму фіксації інформації в потужний інструмент стратегічного управління, який забезпечує цілісність управлінських процесів, їхню юридичну прозорість, динамічну адаптацію до змін середовища та відповідність принципам сталого розвитку. Його роль у цифровій організації вже не може розглядатися як допоміжна – навпаки, саме через якість організованого документообігу реалізуються ключові функції управління, звітності, моніторингу ефективності та комунікаційної безпеки.

Висновки до розділу 1

Таким чином, діловодство виступає як комплексна система документального забезпечення управлінської діяльності, що поєднує правові, організаційні та інформаційно-технологічні аспекти. Його сутність полягає в упорядкованій роботі з документами на всіх етапах їх життєвого циклу – від створення до архівування, з метою забезпечення юридичної сили, інформаційної точності та функціональної ефективності. Основні принципи діловодства – офіційність, безперервність, єдність системи, оперативність, достовірність, правова визначеність, конфіденційність, автоматизація й архівування – формують методологічну базу, яка забезпечує цілісність та стабільність документообігу. Їх дотримання сприяє впровадженню цифрових технологій, зниженню інформаційних ризиків та підвищенню ефективності управлінських процесів. Отже, поняття та принципи діловодства створюють концептуальне підґрунтя для побудови надійної й адаптивної системи управління інформаційними потоками в організації.

Нормативно-правове регулювання діловодства в Україні являє собою багаторівневу систему взаємопов'язаних актів, які охоплюють законодавчі положення загального характеру, міжвідомчі нормативні документи та відомчі

інструкції, адаптовані до специфіки діяльності конкретних органів і установ. Сукупність цих нормативів забезпечує правову визначеність, процедурну єдність та технологічну уніфікацію документування управлінської діяльності в умовах як традиційного, так і електронного документообігу. Вони формують цілісне нормативне поле для впровадження сучасних підходів до обігу службових документів, що особливо важливо в контексті цифрової трансформації публічного управління, посилення інформаційної безпеки та підвищення ефективності комунікаційних процесів в організаціях різних рівнів.

Сучасні підходи до організації діловодства в умовах цифровізації ґрунтуються на інтеграції інноваційних технологій, що забезпечують автоматизацію, аналітичну підтримку та високу адаптивність документообігу до динаміки інформаційного середовища. Застосування штучного інтелекту, систем семантичного пошуку, OCR-платформ, блокчейн-рішень і контент-менеджмент-систем сприяє переходу від традиційної адміністративної моделі діловодства до стратегічно орієнтованої, системи електронного управління документами нового покоління. У таких умовах діловодство трансформується з технічної функції у ключовий інструмент підтримки управлінських процесів, інформаційної прозорості, нормативної відповідності та стійкого розвитку організацій.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СИСТЕМИ ДІЛОВОДСТВА У КОСТОПІЛЬСЬКОМУ УПРАВЛІННІ РІВНЕНСЬКОЇ ФІЛІЇ РІВНЕНСЬКОГО ОЦЗ

2.1. Загальна характеристика діяльності Костопільського управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ

Костопільське управління є одним із ключових структурних підрозділів Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості (ОЦЗ), що входить до єдиної системи Державної служби зайнятості України. Основна мета його діяльності полягає в реалізації державної політики у сфері соціального захисту безробітних, сприяння зайнятості населення, професійного розвитку громадян і задоволенні потреб роботодавців у кваліфікованих кадрах.

Центр функціонує як офіційна державна установа з надання широкого спектру послуг – від реєстрації статусу безробітного до забезпечення участі в програмах професійного навчання, компенсацій роботодавцям, консультування та підтримки в започаткуванні власної справи. Вся діяльність установи координується згідно з чинним законодавством України, насамперед Законом України «Про зайнятість населення» та низкою постанов Кабінету Міністрів.

Костопільський районний центр зайнятості (попередник сучасного Костопільського управління ОЦЗ) був заснований 24 квітня 1991 року. У подальшому, у 2022–2024 роках, проходила процедура реорганізації згідно з рішеннями засновників та нормативно-правовими актами. У результаті центр зайнятості фактично трансформувався в структурний підрозділ Рівненського обласного центру зайнятості, отримавши статус філії під новим кодом ЄДРПОУ (41845566). Таким чином, діяльність установи розпочалася у 1991 році як самостійної юридичної особи, а процес трансформації в підпорядкований підрозділ обласного рівня завершився у 2022–2024 роках.

Серед ключових напрямів роботи управління – посередництво між роботодавцем і шукачем роботи, оперативне реагування на ситуацію на місцевому ринку праці, аналіз попиту та пропозиції на вакансії, організація міні-ярмарків вакансій, інформаційних сесій, профорієнтаційних зустрічей, днів кар'єри. Особливу увагу центр приділяє категоріям громадян із підвищеним рівнем вразливості на ринку праці – учасникам бойових дій, молоді без досвіду, людям з інвалідністю, внутрішньо переміщеним особам.

Костопільське управління активно співпрацює з роботодавцями району та міста з метою формування стабільної бази вакансій, а також бере участь у регіональних ініціативах щодо стимулювання підприємницької активності. Підприємці мають змогу отримати консультації щодо умов працевлаштування, дотаційних програм, пільг при наймі соціально незахищених категорій, а також скористатися грантовими механізмами, передбаченими урядовими програмами. Важливою складовою діяльності управління є також організація професійного навчання безробітних. Це дає змогу підвищити рівень їхньої кваліфікації або здобути нову професію з урахуванням потреб ринку праці. Навчання зазвичай проводиться як у межах Рівненського ЦПТО ДСЗ, так і за партнерськими програмами з навчальними закладами регіону.

Усе більше адміністративних і консультаційних послуг поступово переходять у цифровий формат, що є відповіддю на виклики діджиталізації та необхідність забезпечення безпечного дистанційного доступу. Серед ключових онлайн-інструментів варто виділити електронний кабінет шукача роботи, який дозволяє здійснювати подачу документів, отримувати повідомлення про нові вакансії та вести листування з фахівцями служби зайнятості. Додатково діє зручний чат-бот, що надає швидкі відповіді на типові запитання, а також система електронної черги, яка мінімізує час очікування та підвищує організованість роботи. Ці цифрові рішення не лише підвищують зручність для громадян, а й оптимізують внутрішні процеси установи, сприяючи більш ефективному управлінню ресурсами та посилюючи прозорість діяльності.

Таким чином, Костопільське управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ є не лише посередником між безробітними та роботодавцями, а й активним учасником розвитку трудового потенціалу громади, інструментом підвищення соціальної захищеності населення, партнером для бізнесу і платформою для професійного зростання мешканців району.

В табл. 2.1 представлено основну інформацію щодо діяльності Костопільського управління Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості, яка охоплює ключові параметри функціонування установи, включаючи юридичний статус, місцезнаходження, керівництво, напрями діяльності та організаційні характеристики. Ці дані дозволяють сформулювати загальне уявлення про структурну побудову, сферу відповідальності та роль установи в системі державної служби зайнятості на рівні територіальної громади.

Таблиця 2.1

Основна інформація щодо діяльності Костопільського управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ

Параметр	Характеристика
Повна назва установи	Костопільське управління Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості
Код ЄДРПОУ	41845566
Юридична адреса	35000, Рівненська обл., м. Костопіль, вул. Чубинського, 14
Керівник	Харченко Василь Іванович
Підпорядкування	Рівненська філія Рівненського ОЦЗ, Державна служба зайнятості України
Основні напрями діяльності	Реєстрація безробітних, сприяння працевлаштуванню, організація профнавчання, співпраця з роботодавцями, підтримка підприємницьких ініціатив
Кількість працівників	15 осіб (станом на 2024 рік, орієнтовно)
Основні категорії клієнтів	Безробітні громадяни, учасники бойових дій, ВПО, молодь, роботодавці
Інструменти цифрового обслуговування	Електронний кабінет, чат-бот, онлайн-черга, інформаційні ресурси на сайті
Види додаткових послуг	Консультавання з працевлаштування, курси, ярмарки вакансій, гранти

Джерело: складено автором на основі даних установи

Аналіз ключових параметрів підтверджує, що дана установа є важливою складовою регіональної системи сприяння зайнятості, орієнтованої на

реалізацію державної політики у сфері ринку праці. Узагальнені характеристики свідчать про високий рівень інтегрованості управління в інституційні механізми соціального захисту населення, адаптивність до викликів сучасного ринку праці, а також здатність оперативно реагувати на потреби як безробітних, так і роботодавців. Крім того, наявність сучасних цифрових сервісів та систем управління підтверджує прагнення установи до інноваційного розвитку й підвищення ефективності надання публічних послуг.

З метою підвищення ефективності реалізації державної політики зайнятості на місцевому рівні Костопільське управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ активно впроваджує комплекс соціально орієнтованих ініціатив, спрямованих на розв’язання актуальних проблем працевлаштування, професійного самовизначення та економічної інтеграції населення. Установа не лише забезпечує класичні функції реєстрації безробітних, надання послуг із підбору вакансій та організації професійної орієнтації, а й виступає каталізатором розвитку місцевого підприємництва, підтримки самозайнятості, адаптації вразливих категорій населення до умов сучасного ринку праці. Серед пріоритетів діяльності центру – активна участь у державних програмах з надання мікрогрантів, організація навчальних курсів та суспільно корисних робіт, що сприяють не лише тимчасовій зайнятості, а й зміцненню соціального згуртування в громаді. Водночас, управління інтегрує новітні цифрові інструменти – електронні кабінети, онлайн-реєстрацію, чат-боти, що суттєво підвищує доступність послуг, їхню оперативність та відповідність принципам клієнтоорієнтованості в умовах діджиталізації суспільства.

В табл. 2.2 узагальнено основні цільові проекти, які були реалізовані протягом 2022–2024 років у межах взаємодії з Державною службою зайнятості України, органами місцевого самоврядування та регіональними партнерами. Основний акцент у реалізації було зроблено на підтримці учасників бойових дій, внутрішньо переміщених осіб, осіб із соціальною вразливістю, а також на впровадженні механізмів мікрогрантового фінансування та професійного навчання. Значна частина ініціатив, зокрема проекти «єРобота», видача ваучерів,

суспільно корисні роботи та відкриття соціальних сервісів, були реалізовані або започатковані у 2023–2024 роках, що підтверджує їхню актуальність та відповідність сучасним викликам.

Таблиця 2.2

Основні соціально-економічні ініціативи Костопільського управління
Рівненської філії Рівненського ОЦЗ за 2022-2024 роки

Назва ініціативи	Механізм реалізації	Цільова аудиторія	Ефект	Рік реалізації
Надання мікрогрантів у межах проєкту «єРобота»	Видача безповоротних коштів на розвиток бізнесу за умов створення нових робочих місць	Ветерани, ВПО, особи зі статусом безробітного	Підтримка самозайнятості, розвиток мікропідприємництва, нові робочі місця	2023–2024
Відкриття реабілітаційного простору «Нейросвіт»	Використання грантових коштів для закупівлі обладнання, оформлення ФОП, створення робочих місць	Підприємці з числа ветеранів	Професійна реінтеграція, розширення сфери медико-соціальних послуг	2023
Професійне навчання з видачею ваучерів	Безоплатне навчання за державний кошт за напрямками з високим попитом (понад 120 професій)	Безробітні, ВПО, особи 45+	Підвищення кваліфікації, професійна мобільність	2022–2024
Суспільно корисні роботи до Великодніх свят	Залучення безробітних до виконання соціально значущих функцій у громаді	Пенсіонери, малозабезпечені, особи з інвалідністю	Тимчасова зайнятість, соціальна інтеграція, зміцнення локальної солідарності	2023–2024
Партнерство з місцевою владою (інформаційні проєкти)	Створення інформаційних продуктів, роз'яснювальних гідів, спільні заходи з міською радою	Громадяни громади	Покращення доступу до послуг, підвищення рівня цифрової грамотності	2022–2024

Джерело: складено автором на основі даних установи

У період 2022–2024 років Костопільське управління Рівненської філії РОЦЗ реалізувало низку важливих ініціатив, спрямованих на підтримку соціально вразливих категорій населення, стимулювання самозайнятості, професійну адаптацію та розвиток підприємницького середовища громади. Одним із найбільш результативних напрямів діяльності стало впровадження програми мікрогрантів «єРобота», яка передбачала надання безповоротної фінансової допомоги на розвиток малого бізнесу. Розмір гранту становив до 250 тисяч гривень за умови створення мінімум одного офіційного робочого місця. Костопільське управління забезпечувало всебічний супровід заявників: проводило інформаційно-консультаційні сесії, допомагало оформлювати бізнес-плани, готувало до захисту проекту в рамках конкурсного відбору.

В межах цієї програми у Костополі було започатковано кілька малих бізнесів, зокрема у сфері харчових послуг та реабілітаційної підтримки. Одним із успішних прикладів стала діяльність кафе «Barvu», яке відкрила місцева мешканка, скориставшись мікрогрантом. Отримані кошти були спрямовані на закупівлю обладнання для кухні, ремонт приміщення та оплату перших місяців оренди. У результаті було створено два робочих місця: для офіціанта та кухаря. Це кафе не лише розширило інфраструктуру дозвілля у місті, а й стало прикладом успішної трансформації безробітної особи у роботодавця. Такі приклади підтверджують практичну результативність програми і дозволяють говорити про її довгостроковий соціально-економічний ефект для громади.

Іншим важливим проектом стала ініціатива ветерана війни щодо відкриття реабілітаційного простору «Нейросвіт». Після проходження конкурсу він отримав мікрогрант і за його рахунок закупив спеціалізоване медичне обладнання для фізіотерапії та нейросенсорного впливу. Установа була офіційно зареєстрована як ФОП, і на її базі створено два робочих місця: для реабілітолога та адміністратора. Проект не лише сприяв професійній реінтеграції колишнього військовослужбовця, а й забезпечив доступ до якісних послуг для дітей з особливими освітніми потребами, осіб з інвалідністю та пацієнтів після травм.

Поряд із розвитком підприємництва важливим напрямом роботи Костопільського управління було професійне навчання громадян за державні кошти. Зокрема, йдеться про програму видачі ваучерів на навчання, яка охоплювала понад 120 актуальних професій – від водіїв, кухарів і швачок до адміністраторів систем і бухгалтерів. Управління здійснювало інформування цільових груп (безробітних, осіб віком 45+, ВПО), допомагало у виборі навчального закладу та контролювало процес оформлення документів. За результатами курсів слухачі отримували документи державного зразка, що значно підвищувало їхню конкурентоспроможність на ринку праці. В окремих випадках – після завершення навчання – громадяни успішно працевлаштовувалися на підприємствах Костополя та області, у тому числі на ті, що отримали мікрогрантову підтримку.

У контексті соціальної згуртованості особливу увагу було приділено організації суспільно корисних робіт. У 2023–2024 роках за підтримки місцевої влади було реалізовано кілька заходів, пов'язаних із залученням безробітних до сезонної допомоги соціально незахищеним громадянам. Напередодні Великодніх свят безробітні громадяни допомагали літнім людям, пенсіонерам і людям з інвалідністю – у прибиранні, заготівлі дров, обробці присадибних ділянок. Такі роботи не лише формували тимчасову зайнятість, а й зміцнювали довіру до інституцій служби зайнятості, формуючи образ установи як активного учасника соціального життя громади.

Крім практичних проєктів, управління також активно включалося в інформаційно-просвітницьку діяльність. У співпраці з Костопільською міською радою були створені роз'яснювальні матеріали, інформаційні буклети та гіді щодо державних послуг і цифрових сервісів (електронний кабінет, подача заяв онлайн, чат-бот тощо). Така робота була спрямована на підвищення обізнаності громадян про сучасні інструменти взаємодії з ДСЗ та розвиток цифрової грамотності в умовах діджиталізації державного управління. Особливо важливою ця робота була для людей середнього й старшого віку, а також для

внутрішньо переміщених осіб, які не завжди орієнтуються в оновленому переліку державних сервісів.

Таким чином, діяльність Костопільського управління у 2022–2024 роках демонструє системний і міжсекторальний підхід до реалізації державної політики зайнятості. Поєднання економічних інструментів підтримки самозайнятості, соціальних ініціатив і цифрової трансформації дозволило значно розширити функціональне поле установи, перетворивши її на багаторівневу платформу підтримки громади в умовах кризових трансформацій.

2.2. Оцінка організації діловодства у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ

Рациональна організація обігу документів є фундаментальним елементом ефективного діловодства в установах публічного сектору, адже саме через документообіг забезпечується управлінська сталість, правомірність рішень та належна внутрішня комунікація. Системний підхід до опрацювання службової документації дозволяє уникати дублювання дій, помилок у термінах виконання, забезпечує збереження належної звітності та архівної дисципліни. Відпрацьовані процедури обробки вхідної та вихідної кореспонденції є необхідною умовою оперативного реагування на звернення, належного виконання управлінських рішень, чіткого розподілу відповідальності між працівниками та фіксації всіх управлінських процесів у письмовій формі.

У Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ діловодні процедури здійснюються відповідно до чинної Інструкції з діловодства в органах виконавчої влади, а також на основі затверджених номенклатур справ, правил ведення реєстраційних журналів, порядку накладення резолюцій та архівного зберігання документів. Кожен етап – від реєстрації вхідного листа до передачі документа у справу – здійснюється відповідальними працівниками відповідно до встановлених вимог, що дозволяє підтримувати порядок у документообігу, уникати втрат документів та забезпечувати чіткий облік

управлінських дій. Така послідовна структура дозволяє установі функціонувати у стабільному, контрольованому адміністративному середовищі та гарантує правову захищеність при взаємодії з фізичними та юридичними особами.

З метою підвищення прозорості та структурованості документального процесу здійснюється чітке розмежування процедур обробки вхідної та вихідної документації. Це дозволяє оптимізувати інформаційні потоки, скоротити адміністративне навантаження та забезпечити контроль за своєчасністю реагування на запити та звернення. Нижче подано структуровану візуалізацію основних етапів обробки вхідної та вихідної кореспонденції як складових системи діловодства установи.

На рис.2.1. представлено організація діловодства для вхідної документації.

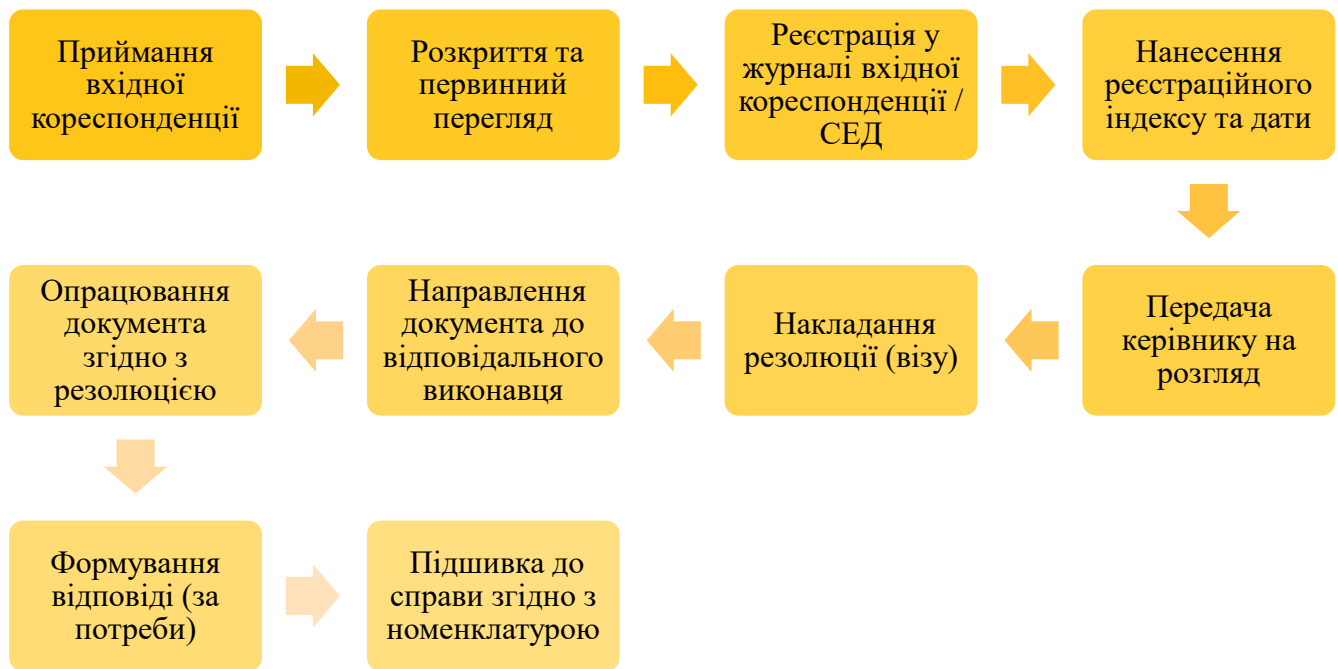


Рис.2.1. Організація діловодства для вхідної у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ

Джерело: складено автором на основі даних установи

Схема, представлена на рис. 2.1, ілюструє логічну та послідовну модель організації обробки вхідної документації у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості. Вона охоплює ключові етапи – від приймання кореспонденції до її архівування – що забезпечує

повний документальний цикл відповідно до нормативно-правових вимог. Кожен етап процесу – від реєстрації в журналі, накладення резолюції керівником, передачі на виконання, до підшивки у справу – виконується у суворій відповідності до інструкцій з діловодства та внутрішніх регламентів установи.

Наявність такої структурованої процедури сприяє підтриманню високого рівня організаційної дисципліни, забезпечує контроль за рухом документів, дотриманням строків виконання, а також підвищує відповідальність посадових осіб за збереження, обробку та виконання доручень, зазначених у службових паперах. Окрім того, уніфікованість дій дозволяє зменшити ризики втрати документів, уникнути дублювання функцій і формалізує інформаційні потоки всередині установи. Це є особливо важливим у контексті щоденної взаємодії з органами влади, роботодавцями, фізичними особами та партнерами служби зайнятості.

На рис.2.2. представлено організація діловодства для вихідної документації.



Рис.2.2. Організація діловодства для вихідної документації у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ

Джерело: складено автором на основі даних установи

Процес оформлення та обігу вихідної документації в Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості характеризується послідовною логікою дій, яка поєднує нормативну чіткість із функціональною злагодженістю між структурними підрозділами. Як показано на рис. 2.2, кожен документ проходить декілька обов’язкових етапів – від підготовки та погодження до підпису, реєстрації та відправлення, що забезпечує не лише відповідність установленим стандартам, а й контроль за якістю та змістом управлінських матеріалів. Залучення відповідальних осіб на стадії візування та підпису гарантує правову достовірність документів, а реєстрація у встановленому порядку – їхню офіційну фіксацію.

Збереження копій відповідно до номенклатури справ і контроль виконання (у разі потреби) посилюють системність документообігу та забезпечують управлінську спадкоємність. Ця структура дає змогу дотримуватись принципів належного врядування, виконавчої дисципліни та внутрішньої підзвітності, що є особливо важливим для установ державної служби зайнятості в умовах високої нормативної відповідальності та публічності.

З метою об’єктивного аналізу обсягів і динаміки ведення діловодства у Костопільському управлінні Рівненської філії обласного центру зайнятості доцільним є вивчення статистичних показників документообігу за останні п’ять років. Ведення діловодства як складова управлінського процесу передбачає системну обробку вхідної та вихідної документації, що відображає інтенсивність службової комунікації, навантаження на структурні підрозділи та загальну організаційну активність установи. В табл. 2.3 наведено кількісні дані щодо опрацьованих документів за 2020–2024 роки з поділом на вхідну, вихідну та загальну кореспонденцію. Такий підхід дозволяє не лише прослідкувати річну динаміку документообігу, а й зробити висновки щодо ефективності організації діловодного процесу в умовах як стабільної роботи, так і реорганізаційних змін.

Таблиця 2.3

Динаміка документообігу у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ у 2020–2024 роках, одиниць

Показник	Роки					Абсолютне відхилення (+,-)		Темп приросту, %	
	2020	2021	2022	2023	2024	2024/ 2020	2024/ 2023	2024/ 2020	2024/ 2023
Вхідна документація	984	1026	874	742	801	-183	59	-18,60	7,95
Вихідна документація	1112	1305	1180	956	1040	-72	84	-6,47	8,79
Загальний документообіг	2096	2331	2054	1698	1841	-255	143	-12,17	8,42

Джерело: узагальнено та систематизовано автором на підставі внутрішньої звітності Костопільського управління Рівненської філії ОЦЗ

З метою підвищення наочності та репрезентативності кількісних показників документообігу, представлених в табл. 2.3, динаміку вхідної, вихідної та загальної документації за 2020–2024 роки подано у графічному форматі (рис.2.3). Така візуалізація дозволяє чітко простежити річні коливання обсягів діловодства та виявити ключові тенденції в адміністративній активності установи.

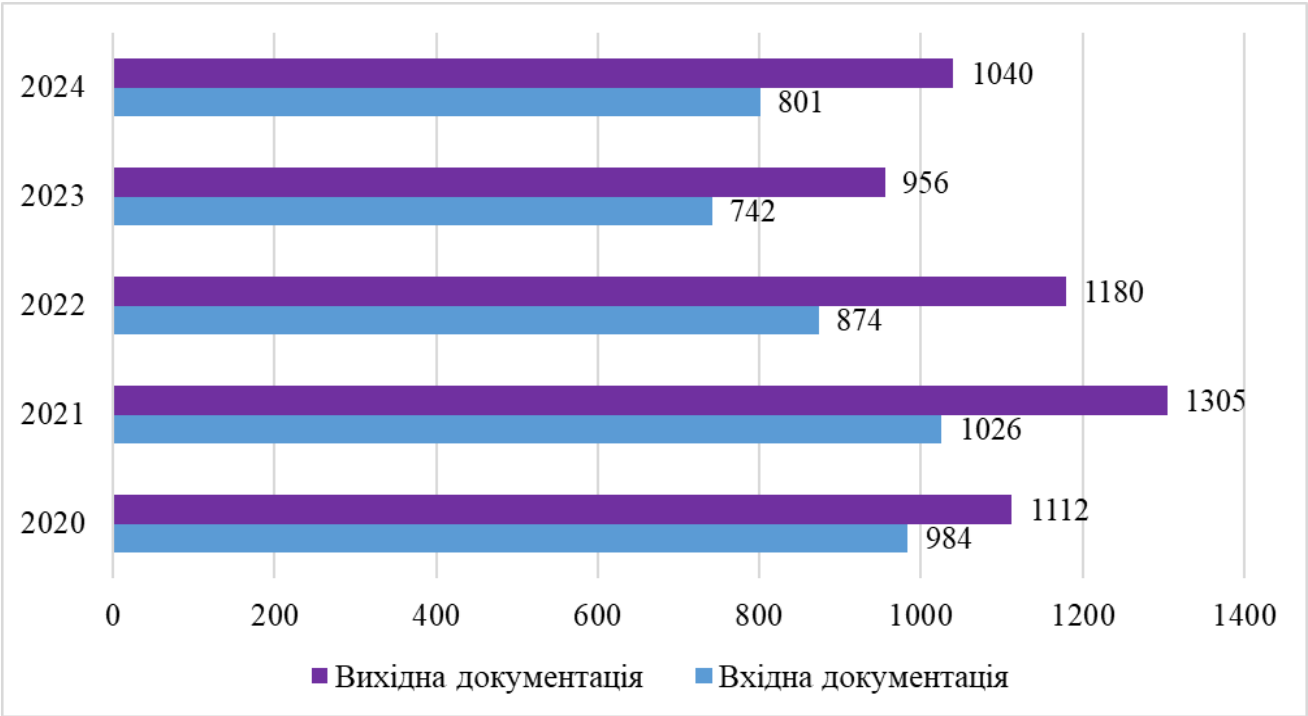


Рис.2.3. Динаміка документообігу у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ у 2020–2024 роках, одиниць

Аналіз динаміки ведення діловодства у Костопільському управлінні Рівненської філії обласного центру зайнятості за період 2020–2024 років засвідчує певні коливання в обсягах оброблюваної документації, що прямо корелюють із як зовнішніми адміністративно-економічними обставинами, так і внутрішніми організаційними змінами. Найвищий показник загального документообігу було зафіксовано у 2021 році – 2331 документ, що пояснюється активною реалізацією державних програм зайнятості у відповідь на виклики пандемії COVID-19, збільшенням кількості звернень громадян та роботодавців, а також інтенсифікацією взаємодії з центральними органами влади.

Починаючи з 2022 року, простежується поступове зниження обсягів як вхідної, так і вихідної документації, що пов'язано із початком процесу реорганізації установи та переходом до підпорядкування Рівненській філії обласного центру зайнятості. У 2023 році показники досягли мінімального рівня (1 698 документів), що може свідчити про централізацію частини діловодних функцій на рівні філії та перерозподіл адміністративних повноважень. Водночас уже в 2024 році спостерігається відновлення обсягів документообігу, що зумовлено активізацією реалізації таких урядових ініціатив, як програма «ЄРобота», підтримка ветеранів, ВПО, організація професійного навчання й інші заходи сприяння зайнятості.

Вхідна документація у структурі загального документообігу традиційно становить меншу частку порівняно з вихідною, що є характерним для установ з широким спектром адміністративно-виконавчих функцій. Це свідчить про проактивну позицію управління щодо ініціювання рішень, ведення роз'яснювальної, організаційно-координаційної та інформаційно-комунікаційної роботи з громадськістю. Співвідношення вхідних і вихідних документів залишається стабільно на користь останніх, що додатково підтверджує високий рівень вихідного адміністративного навантаження.

Загалом, динаміка документообігу у розрізі п'яти років демонструє чітку залежність адміністративної активності установи від соціально-економічного контексту, нормативних трансформацій у системі державної служби зайнятості,

а також впровадження нових форм організаційної взаємодії. Стабільність і відносна збалансованість показників свідчать про ефективну систему ведення діловодства, належний рівень внутрішньої дисципліни та управлінської узгодженості, що дозволяє установі своєчасно реагувати на виклики та ефективно реалізовувати свої функції в рамках публічного адміністрування.

Попри загальнодержавну тенденцію до цифрової трансформації управлінських процесів у публічному секторі, в Костопільському управлінні Рівненської філії обласного центру зайнятості на сьогодні зберігається переважно традиційна модель ведення діловодства з опорою на паперовий документообіг. Реєстрація вхідної та вихідної кореспонденції, оформлення резолюцій, внутрішній контроль, формування справ і архівування здійснюються відповідно до чинної Інструкції з діловодства без застосування повноцінної електронної системи документообігу (СЕД). Документи реєструються вручну або за допомогою простих електронних реєстрів, без використання автоматизованих платформ, які дозволяють забезпечити наскрізний контроль, цифровий підпис чи багаторівневу маршрутизацію.

Водночас, у відповідь на виклики пандемічного періоду (2020–2021 роки), а також воєнного стану, в установі було частково адаптовано електронні засоби комунікації, зокрема електронну пошту, скриньки для віддаленої подачі документів, телефонний та онлайн-зв'язок. Ці тимчасові інструменти сприяли підтриманню доступу до послуг, однак не стали повноцінною заміною або інтеграцією функціональної СЕД. Отже, на поточному етапі діловодні процедури в управлінні залишаються у сфері класичної паперової моделі, що відповідає практиці більшості підрозділів Державної служби зайнятості, але водночас обумовлює необхідність подальшого впровадження сучасних цифрових рішень для підвищення ефективності, прозорості та зменшення адміністративного навантаження.

2.3. Оцінка проблемних зон у функціонуванні діловодства

Ефективність управлінської діяльності установи значною мірою залежить від злагодженої роботи її діловодної служби, яка забезпечує повний цикл обробки документів – від їх своєчасної реєстрації, первинної обробки та маршрутизації до зберігання, контролю виконання, архівування та подальшого використання у процесах управлінського аналізу й прийняття рішень. Чітка організація документообігу сприяє дотриманню термінів виконання, підвищенню адміністративної дисципліни, а також забезпечує прозорість і підзвітність внутрішніх процедур. Проте, навіть за умов формального дотримання чинного нормативно-правового регламенту, у практиці функціонування діловодства можуть накопичуватись низка проблем організаційного, технічного або кадрового характеру. Серед таких – перевантаження працівників, неузгодженість у маршрутах проходження документів, дублювання функцій, обмежений доступ до цифрових рішень та недостатній контроль за термінами виконання резолюцій. Такі дисфункції знижують загальну результативність документообігу, сповільнюють управлінські процеси, спричиняють втрати інформації та ускладнюють ефективну взаємодію між структурними підрозділами установи.

Аналіз системи діловодства Костопільського управління Рівненської філії обласного центру зайнятості дає змогу виявити низку типових ускладнень, що перешкоджають підвищенню якості внутрішніх процесів. Зокрема, мова йде про фрагментарність використання сучасних технологій, нерівномірне навантаження на персонал, відсутність єдиної уніфікованої системи контролю за виконанням резолюцій, а також наявність дублюючих операцій.

Для наочного представлення і подальшого аналізу ці проблеми структуровано в табл. 2.4., де кожному зоні ризику подано у логічному взаємозв'язку з її причинами, можливими наслідками та загрозами для функціональної стабільності установи.

Таблиця 2.4

Проблемні зони у функціонуванні діловодства Костопільського
управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ

Проблемна зона	Суть проблеми	Ймовірна причина виникнення	Потенційні наслідки для установи
Відсутність електронної системи документообігу	Вся робота з документами ведеться вручну, реєстрація – у паперових журналах	Недостатнє фінансування, відсутність централізованої ІТ-політики	Повільна обробка інформації, ризики втрати або дублювання документів
Недостатня уніфікація шаблонів документів	Різний формат оформлення внутрішніх документів у різних відділах	Відсутність єдиного регламенту або інструкції	Ускладнення перевірок, підвищене навантаження на відповідальних осіб
Порушення термінів виконання резолюцій	Невчасне виконання поставлених завдань по документах	Неоптимальний контроль виконання, відсутність автоматичного нагадування	Погіршення управлінської дисципліни, адміністративні порушення
Надмірна кількість проміжних паперових копій	Дублювання інформації в різних відділах	Традиційна модель обігу документів, страх втрати оригіналу	Зайве споживання ресурсів, нераціональне використання часу та паперу
Відсутність системи зберігання цифрових копій	Скани не систематизуються, часто зберігаються локально	Відсутність стандарту архівування або внутрішнього серверу	Втрата інформації, неможливість швидкого доступу до документів
Перевантаження відповідальних осіб з діловодства	Значна частка рутинної роботи на одного працівника	Низький рівень автоматизації, брак кадрового резерву	Зниження точності, підвищення ризику помилок, професійне вигорання

Джерело: систематизовано автором на підставі структурного аналізу організації діловодства в Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ

Однією з ключових організаційних вад у системі діловодства Костопільського управління Рівненської філії ОЦЗ є відсутність електронної системи документообігу, що суттєво обмежує швидкість, точність і безпеку опрацювання документації. Уся робота з документами в основному здійснюється вручну, реєстрація ведеться у паперових журналах, що унеможливорює швидкий

пошук та обробку інформації. Незважаючи на те, що Державна служба зайнятості має сучасну онлайн-платформу для пошуку вакансій і послуг (<https://www.dcz.gov.ua/job>), внутрішній документообіг установи не інтегрований в єдине цифрове середовище, що ускладнює доступ до даних та створює ризики втрати, дублювання або помилкової обробки документації. На рис.2.4. представлено кількість вакансій наданих службою зайнятості в Костопільській громаді. Основними причинами такої ситуації є недостатнє фінансування, відсутність централізованої ІТ-політики та нерівномірне впровадження цифрових технологій між структурними підрозділами служби.

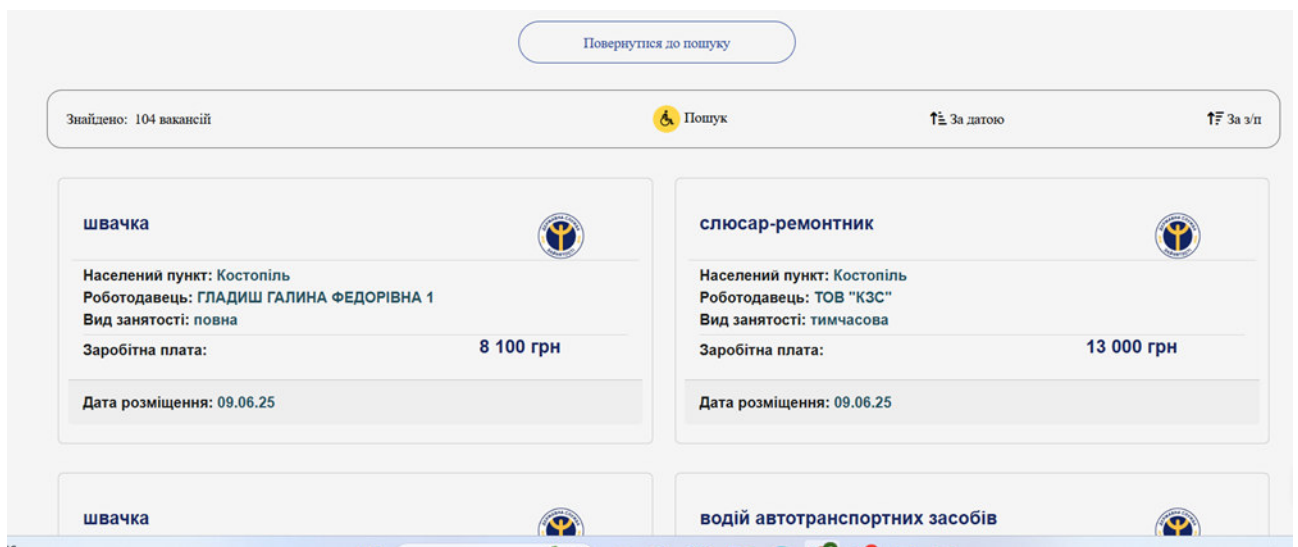


Рис.2.4. Кількість вакансій наданих службою зайнятості в Костопільській громаді

Джерело: <https://www.dcz.gov.ua/job>

На тлі цього особливо гостро постає проблема недостатньої уніфікації шаблонів документів, яка виявляється у відмінностях форм і форматів оформлення внутрішньої документації між відділами. Така неоднорідність є наслідком відсутності затвердженого на рівні установи єдиного регламенту чи стандартних інструкцій. У практичному вимірі це ускладнює взаємодію між підрозділами, знижує ефективність перевірок та збільшує ризик помилок під час оформлення та подальшого використання документів. Впровадження типових

шаблонів документів у межах всієї установи дозволило б стандартизувати облік, полегшити навчання нових співробітників і сприяти підвищенню загальної якості діловодства.

Наявні порушення термінів виконання резолюцій по документах свідчать про відсутність чіткого контролю за строками виконання та неналагодженість механізмів оперативного нагадування виконавцям. У результаті невчасного реагування можуть виникати адміністративні порушення, зниження рівня виконавської дисципліни та втрати управлінської ефективності. Причини криються у неефективності традиційного ручного контролю, що не відповідає обсягам і складності сучасного документообігу. Впровадження автоматизованої системи сповіщень про наближення строків дозволило б суттєво знизити цей ризик і водночас оптимізувати розподіл робочого часу між працівниками.

Ще однією проблемною ланкою є надмірна кількість проміжних паперових копій документів, що створюються в різних відділах установи. Дублювання однієї і тієї самої інформації на папері не лише спричиняє перевитрати матеріальних ресурсів, а й ускладнює контроль за актуальністю даних. Витрати часу на виготовлення, пересилання і зберігання копій істотно знижують продуктивність роботи персоналу. Така ситуація є типовим проявом традиційної моделі документообігу, яка не адаптована до потреб сучасного інформаційного середовища. Перехід до електронного обміну та створення централізованих сховищ дозволив би скоротити не лише витрати, а й обсяг ручної праці.

Відсутність системи централізованого зберігання цифрових копій документів також є одним із системних недоліків. Часто скановані копії зберігаються локально – на персональних комп'ютерах працівників, без резервного копіювання, архівації чи захисту доступу. Такий підхід створює серйозні загрози інформаційній безпеці: у випадку технічного збою або кадрових змін доступ до документів може бути втрачений. Проблема ускладнюється тим, що в установі відсутній внутрішній сервер або захищене хмарне сховище, яке б дозволяло централізовано накопичувати, структурувати і зберігати документацію з відповідним рівнем безпеки.

На тлі усіх попередніх проблем особливу увагу слід звернути на перевантаження відповідальних осіб з діловодства, яке проявляється в надмірній концентрації рутинної роботи на обмеженій кількості фахівців. Унаслідок низького рівня автоматизації більшість дій (реєстрація, пошук, архівація, контроль) здійснюються вручну, що призводить до зниження точності, підвищення вірогідності помилок, а в довгостроковій перспективі – до професійного вигорання працівників. Таке становище вказує на дефіцит кваліфікованого кадрового резерву та нераціональний розподіл функціонального навантаження між співробітниками.

Таким чином, проведений аналіз проблемних зон у діловодстві управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ виявив сукупність організаційних, технологічних та кадрових недоліків, що потребують комплексного вирішення. Зокрема, нагальним є впровадження електронної системи документообігу з інтеграцією до загальноукраїнської інформаційної платформи Державної служби зайнятості, розробка та затвердження єдиних шаблонів документів, створення внутрішньої системи архівації цифрових копій, а також організація кадрового резерву для підтримки безперервності ділових процесів. Лише за умови цілісної модернізації документообігу можливе досягнення високого рівня управлінської ефективності, прозорості та адаптивності до змін у зовнішньому середовищі.

Висновки до розділу 2

Отже, аналіз загальної характеристики діяльності Костопільського управління Рівненської філії РОЦЗ дозволяє зробити висновок, що дана установа є активним і багатофункціональним суб'єктом реалізації державної політики у сфері зайнятості на місцевому рівні. Вона не лише виконує базові функції з реєстрації безробітних та сприяння працевлаштуванню, а й системно впроваджує соціально орієнтовані, підприємницькі та освітні ініціативи. Реалізовані у 2022–2024 роках проєкти, зокрема в межах програм «ЄРобота», професійного

навчання, суспільно корисних робіт та цифрової інтеграції, засвідчують її адаптивність до сучасних викликів і важливу роль у формуванні соціальної стійкості громади.

Узагальнюючи результати оцінки організації діловодства у Костопільському управлінні Рівненської філії обласного центру зайнятості, слід відзначити достатній рівень упорядкованості, регламентованості та структурної чіткості процедур документообігу. Встановлений порядок опрацювання вхідної та вихідної кореспонденції, ведення журналів реєстрації, зберігання справ і контроль виконання документів відповідають вимогам чинного діловодного законодавства та забезпечують адміністративну дисципліну в межах повноважень установи. Водночас відсутність повноцінної електронної системи документообігу вказує на наявність резервів удосконалення, зокрема у напрямі цифровізації процесів, оптимізації навантаження на персонал та підвищення оперативності управлінських рішень.

Оцінка проблемних зон у функціонуванні діловодства Костопільського управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ дозволила виявити комплекс системних недоліків, які гальмують ефективність документообігу та негативно впливають на загальну управлінську діяльність установи. Виявлено, що основними бар'єрами є відсутність електронної системи діловодства, нестандартизовані шаблони документів, перевантаження відповідальних осіб, дублювання інформації, несвоєчасність виконання завдань та недосконала система архівації. Ці проблеми мають як організаційний, так і технічний характер, а їхні наслідки – від зниження дисципліни та продуктивності до втрати інформаційної безпеки та професійного вигорання персоналу. Таким чином, подальше вдосконалення діловодства повинно базуватись на впровадженні цифрових рішень, уніфікації процесів, оптимізації навантаження та створенні внутрішньої інфраструктури електронного документообігу.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ДІЛОВОДСТВА У КОСТОПІЛЬСЬКОМУ УПРАВЛІННІ РІВНЕНСЬКОЇ ФІЛІЇ РІВНЕНСЬКОГО ОЦЗ

3.1. Технології смарт-документообігу як стратегічний інструмент трансформації системи публічного управління

В умовах інтенсивних трансформацій управлінських і суспільних процесів цифровізація дедалі глибше проникає в ключові сфери функціонування держави, зокрема в систему організації документообігу. Перехід від традиційного паперового діловодства до комплексних цифрових рішень трансформує не лише формат документів, а й саму логіку функціонування публічних інституцій. У сучасній парадигмі державного управління пріоритетами стають оперативність, прозорість, безперервність інформаційного обміну та ухвалення рішень, що ґрунтуються на достовірних і своєчасних даних. У цьому контексті технології смарт-документообігу постають не як інструмент автоматизації процедур, а як детермінанта стратегічної модернізації адміністративних систем, що визначає нову архітектуру комунікацій між органами влади, суспільством і бізнес-середовищем.

Упровадження інтелектуальних цифрових інструментів у сферу діловодства – таких як системи електронного підпису, хмарні сервіси, алгоритми штучного інтелекту для контентної класифікації, маршрутизації й обробки документів – істотно розширює спроможність державних структур до адаптації в умовах високої варіативності викликів зовнішнього середовища. Водночас інтеграція смарт-технологій у внутрішні управлінські процеси вимагає не лише технічної модернізації, а й перебудови інституційної культури, оновлення нормативно-правової основи функціонування документообігу, а також створення стійкої цифрової інфраструктури. Аналіз зазначених змін у стратегічній площині дає змогу розглядати цифровий документообіг як інструмент довгострокового

розвитку публічної сфери, що формує основу для ефективного управління інформаційними потоками, підвищення рівня підзвітності та зміцнення довіри до інституцій.

Поняття смарт-документообігу (smart document flow) репрезентує багатофункціональну та багаторівневу систему управління життєвим циклом документів, яка ґрунтується на інтеграції передових цифрових технологій у процеси створення, обробки, передавання, зберігання та знищення документованої інформації. Ця модель є відображенням еволюції традиційного документообігу у напрямі цифрової трансформації, яка передбачає не лише технологічну автоматизацію рутинних операцій, а й концептуальне переосмислення ролі діловодства як базового елементу інфраструктури інформаційного управління в публічному та корпоративному секторах.

До ключових технологій, що формують основу смарт-документообігу, належать: системи штучного інтелекту, здатні до самонавчання, контекстної класифікації та пріоритетизації документів; хмарні обчислення, що забезпечують масштабованість, мобільний доступ і безпечне зберігання даних; засоби електронної ідентифікації та цифрової верифікації, які гарантують автентичність та юридичну значущість управлінських рішень; шаблонізовані механізми автоматизації, що скорочують час на підготовку типових документів; інтероперабельні модулі обміну, які забезпечують безшовну взаємодію між внутрішніми й зовнішніми інформаційними системами; а також аналітичні інструменти моніторингу, здатні виявляти ризики, аномалії та закономірності в потоці документації [57].

Сутність смарт-документообігу полягає у переході від традиційного лінійного процесу управління документами до інтелектуалізованої, адаптивної та динамічної моделі, що функціонує на основі принципів цифрової трансформації, відкритості даних, безперервного вдосконалення та автоматизованого контролю. У такій системі діловодство не є ізольованою адміністративною функцією, а виступає активним компонентом інформаційно-аналітичного середовища організації, здатним підтримувати ухвалення рішень у режимі реального часу.

Смарт-документообіг орієнтований на досягнення кількох стратегічних цілей: мінімізація витрат часу й людських ресурсів, підвищення ефективності управлінської діяльності завдяки прозорості процесів; забезпечення трасованості (відслідковуваності) дій посадових осіб; впровадження механізмів інституційної відповідальності через цифрову фіксацію дій; і, врешті, формування адаптивного середовища, спроможного оперативно реагувати на виклики зовнішнього середовища, технологічні зміни та потреби цифрових громадян [57].

На рис. 3.1 візуалізовано ключові характеристики смарт-документообігу як цифрової моделі управління документацією в організаційно-інституційному середовищі.

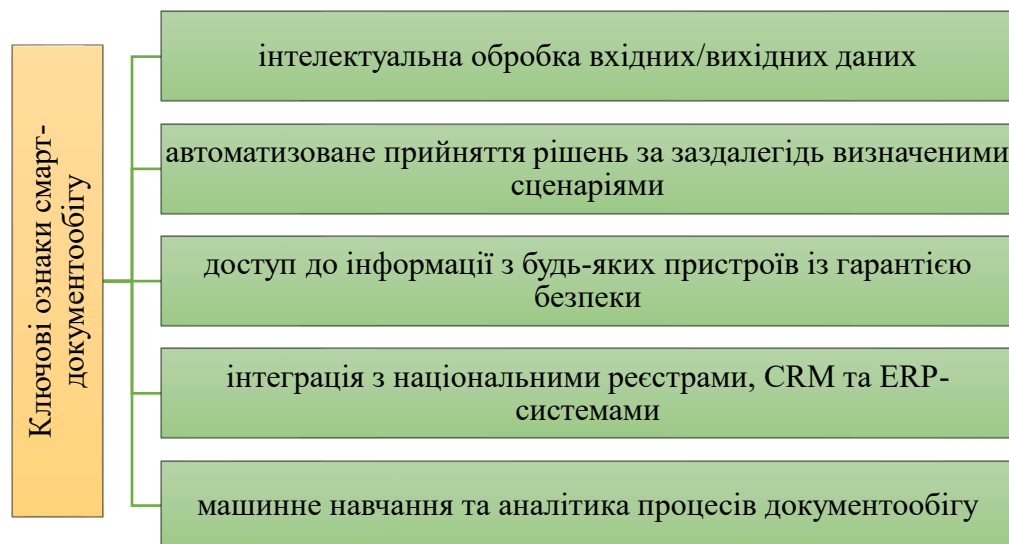


Рис.3.1. Ключові ознаки смарт-документообігу [58]

Представлені ознаки смарт-документообігу ґрунтуються на структурному аналізі міжнародного досвіду цифрового врядування, що знайшов відображення у звітах Світового банку щодо розвитку інструментів GovTech у публічному секторі [2]. У зазначених дослідженнях смарт-документообіг розглядається як одна з базових складових цифрової інфраструктури управлінських процесів, здатна забезпечити ефективність, адаптивність і прозорість в умовах зростання складності адміністративних задач.

На рис. 1 систематизовано п'ять ключових ознак смарт-документообігу, які визначають його якісні відмінності від традиційних моделей обробки інформації.

Першою ознакою виступає інтелектуальна обробка вхідних і вихідних даних, що реалізується через алгоритми штучного інтелекту, здатні розпізнавати, класифікувати та автоматично маршрутизувати документи на основі їх змісту. Це дозволяє суттєво скоротити часові витрати та мінімізувати людський фактор.

Другою важливою характеристикою є автоматизоване прийняття рішень за заздалегідь визначеними сценаріями, яке забезпечується логічними схемами обробки документів та правилами доступу на основі ролей. Це дає змогу оптимізувати виконання регламентних процедур і пришвидшити обіг управлінських рішень.

Доступ до інформації з будь-яких пристроїв із гарантією безпеки визначає третій критерій. Смарт-документообіг базується на архітектурі захищених сервісів, де кожна дія користувача фіксується, а доступ контролюється через електронну ідентифікацію та цифровий підпис. Це створює умови для дистанційної взаємодії без втрати правової значущості документів.

Четвертим елементом є інтеграція з національними реєстрами, CRM- та ERP-системами, що забезпечує єдність інформаційного середовища в межах органів влади. Така інтероперабельність дозволяє автоматично отримувати, передавати та оновлювати дані між різними інформаційними системами, усуваючи дублювання та підвищуючи актуальність інформації.

Завершальною ознакою виступає машинне навчання та аналітика процесів документообігу, які сприяють не лише оптимізації поточних операцій, а й формуванню системи предиктивного управління. На основі накопичених даних можливо виявляти слабкі місця, прогнозувати затримки та ухвалювати обґрунтовані управлінські рішення.

Отже, візуалізовані ознаки дозволяють сформувати цілісне уявлення про функціональні можливості смарт-документообігу як інструменту цифрової трансформації публічного управління. Їх поєднання сприяє створенню інтегрованого, динамічного й безпаперового середовища, що відповідає міжнародним стандартам сучасного електронного урядування.

В табл.3.1. представлено новітні технології смарт-документообігу в публічному управлінні.

У сучасних умовах цифрової трансформації системи публічного управління особливого значення набуває впровадження інтелектуальних технологій у сферу діловодства. Одним із ключових напрямів є автоматична класифікація документів за допомогою штучного інтелекту. У цьому контексті ефективним рішенням є платформа ABBYY Vantage, яка забезпечує розпізнавання, вилучення даних і маршрутизацію документів у реальному часі, скорочуючи потребу у ручній перевірці [3].

Таблиця 3.1

Новітні технології смарт-документообігу в публічному управлінні

Назва технології	Короткий опис	Функціональне призначення	Приклади застосування
AI-класифікація документів	Машинне навчання для автоматичного розпізнавання типу документа	Оптимізація обробки, прискорення маршрутизації	ABBYY Vantage, Google AI Document AI
Інтероперабельні API-рішення	Програмні шлюзи для обміну даними між платформами	Автоматичний документообмін між реєстрами та СЕД	Дія API, eHealth, iGov інтеграції
Хмарна оркестрація процесів	Управління документопотоками через хмарні BPM-сервіси	Координація етапів документообігу на віддаленні	Camunda Cloud, Microsoft Power Automate
Інтелектуальні шаблонізатори	Генерація документів на основі логіки та змінних	Мінімізація ручного введення, автоматизація	Templafy, PandaDoc, AI Writer
Розширений цифровий підпис	Кваліфікований підпис із динамічною перевіркою контексту	Підвищення безпеки, підпис на різних пристроях	Mobile ID, Smart-ID, BankID
Smart-архіви	Автоматизовані модулі довгострокового зберігання даних	Безпечне збереження з функцією пошуку та аудиту	Amazon S3 Glacier, OpenText Archive Center

Джерело: складено автором на основі [59-65]

Ще одним важливим інструментом є Google Document AI, що дозволяє інтегрувати модулі штучного інтелекту безпосередньо у цифрові системи документообігу. Його функціонал охоплює глибоке семантичне розпізнавання,

розбиття складних пакетів документів та масштабованість для великих установ [59].

Однією з фундаментальних технологій, що забезпечують узгоджене функціонування елементів смарт-документообігу, є інтероперабельні API-рішення. Вони виконують роль цифрових «мостів» між різними інформаційними платформами, реєстрами та системами управління документами. Завдяки використанню відкритих прикладних інтерфейсів програмування (API), установи отримують можливість автоматично обмінюватися структурованими даними без участі користувачів. Такий підхід істотно скорочує дублювання інформації, унеможливорює втрати даних та забезпечує цілісність управлінських процесів у межах єдиного цифрового середовища.

Особливої актуальності API-рішення набувають у сфері публічного адміністрування – наприклад, при взаємодії електронних систем документообігу з державними сервісами, зокрема Дія API, медичними реєстрами eHealth або платформами інтеграції адміністративних послуг, як-от iGov. Вони дозволяють реалізувати електронний документообіг між органами влади, зменшити паперове навантаження та підвищити швидкість реагування на запити громадян і суб'єктів господарювання [60].

Для управління логікою документообігу у хмарному середовищі дедалі ширше впроваджується Camunda Platform 8 – сучасне процесно-орієнтоване рішення, що реалізує концепцію «оркестрації бізнес-процесів» (*process orchestration*), яка передбачає узгоджену взаємодію між окремими компонентами цифрового документообігу. Camunda дає змогу не лише проєктувати та візуалізувати маршрути руху документів, а й забезпечує гнучке управління їхнім життєвим циклом у реальному часі, використовуючи моделі BPMN (Business Process Model and Notation) для формалізованого опису процедур.

Це рішення дозволяє адміністраторам та аналітикам створювати складні багатоступеневі сценарії документообігу із чітким контролем послідовності, ролей користувачів, термінів виконання та умовних розгалужень. Особливо актуальним це є для багатопрофільних установ, де одночасно функціонує велика

кількість паралельних процесів, які залежать від зовнішніх інтеграцій, затверджень, нормативних процедур або етапів погодження.

Ключовою перевагою Camunda Platform 8 є її масштабованість, сумісність із мікросервісною архітектурою, підтримка подій (*event-driven logic*), а також можливість гнучкого розширення функціоналу через API-зв'язки з іншими системами (CRM, ERP, CMS тощо). Це дозволяє автоматизувати як типові діловодні дії (реєстрацію, маршрутизацію, контроль виконання), так і більш складні сценарії – наприклад, погодження нормативно-правових актів, обробку запитів громадян, міжвідомчий документообіг чи внутрішній комплаєнс-контроль [61].

Таким чином, використання Camunda у хмарній інфраструктурі сприяє побудові прозорої, керованої та адаптивної системи документообігу, в якій реалізовано не лише автоматизацію процесів, а й їх системну інтелектуалізацію, що є критично важливою умовою для цифрової трансформації державного та корпоративного управління.

Не менш значущим елементом інфраструктури сучасного смарт-документообігу є автоматизована шаблонізація документів, яка передбачає стандартизацію процесу їх створення шляхом використання заздалегідь визначених форматів, стилів та змістовних блоків. Цей підхід дозволяє суттєво скоротити час на підготовку типових документів, підвищити їх якість, знизити ймовірність технічних і юридичних помилок, а також забезпечити єдину політику оформлення відповідно до внутрішніх регламентів установи чи компанії.

Яскравим прикладом реалізації цієї функції є цифрова платформа Templafy, яка забезпечує централізоване управління шаблонами документів, фірмовими стилями, елементами контенту та структурною цілісністю документації. Завдяки інтеграції з офісними пакетами, хмарними сховищами, електронною поштою та CRM-системами Templafy дозволяє автоматично вбудовувати стандартизовані заголовки, логотипи, підписи, типові фрази та юридично значущі формулювання без участі користувача на кожному етапі [62].

Окрім технічного ефекту, впровадження такого рішення має стратегічне значення для підтримки корпоративної ідентичності, правової відповідності та інформаційної єдності в умовах децентралізованого або дистанційного управління. Система дозволяє різним підрозділам працювати з актуальними версіями шаблонів, дотримуватися уніфікованого стилю ділового спілкування, уникати дублювання та помилок, що виникають унаслідок використання застарілих документів чи індивідуальних редагувань.

Більше того, Templafy підтримує адаптацію шаблонів до конкретних типів одержувачів, включаючи персоналізацію під конкретну країну, мову, посаду або організаційний рівень, що робить її цінним інструментом для багатонаціональних і публічних структур. Це сприяє не лише підвищенню внутрішньої ефективності, а й зміцненню зовнішнього іміджу установи як цифрово зрілої та відповідальної.

У контексті цифровізації діловодства застосування таких платформ є невід’ємним компонентом побудови інформаційно-управлінської системи нового покоління, де документообіг є не просто допоміжною функцією, а інструментом забезпечення стандартизації, прозорості та правової визначеності в умовах динамічного зовнішнього середовища [62].

У сфері цифрової ідентифікації та створення юридично значущого електронного підпису важливе місце займають інноваційні рішення, що забезпечують простоту використання, мобільність та безпеку у віддаленому середовищі. Одним із таких рішень є Smart-ID – сучасна платформа, що дозволяє створювати кваліфікований електронний підпис без застосування фізичних апаратних носіїв (токенів чи смарт-карток), натомість використовуючи захищену автентифікацію через мобільний пристрій [63].

На відміну від традиційних методів, що вимагають спеціального обладнання та додаткових драйверів, Smart-ID працює на базі хмарної PKI-інфраструктури (інфраструктури відкритих ключів), що відповідає європейським вимогам eIDAS та стандартам ETSI. Це дає змогу забезпечити високий рівень юридичної значущості підпису, зберігаючи при цьому максимальну зручність для

користувача, особливо у випадках, коли посадові особи чи працівники перебувають за межами офісу або працюють у гібридному форматі.

Застосування Smart-ID у рамках систем електронного діловодства має фундаментальне значення для побудови цифрового середовища з високим ступенем довіри, де кожна дія користувача (підпис, погодження, підтвердження) фіксується, захищається криптографічно та може бути відтворена для цілей аудиту чи юридичного підтвердження. Така технологія дозволяє забезпечити безперервність управлінських процесів, незалежно від фізичного розташування суб'єктів, що особливо актуально в умовах дистанційної роботи, надзвичайних ситуацій чи міждержавної взаємодії.

Крім того, інтеграція Smart-ID у платформи документообігу сприяє підвищенню цифрової готовності установ, зменшенню витрат на впровадження та обслуговування традиційних систем е-підпису, а також покращенню користувацького досвіду, що важливо для поширення електронних сервісів серед широкого кола працівників і громадян. З огляду на це, подібні рішення відіграють ключову роль у забезпеченні доступності, надійності та правової валідності цифрових транзакцій в системах сучасного діловодства [63].

З метою забезпечення довготривалого, захищеного та юридично надійного зберігання електронних документів у сучасних умовах цифрової трансформації дедалі активніше впроваджуються архівні хмарні сервіси, які відповідають високим вимогам до збереження, резервування та цілісності даних. Одним із провідних рішень у цій сфері є Amazon S3 Glacier – спеціалізована платформа для довгострокового архівного зберігання, яка забезпечує баланс між економічною ефективністю, безпекою та доступністю інформації [64].

На відміну від звичайних сховищ, Glacier розроблений з урахуванням потреб у надійному зберіганні документів упродовж років або навіть десятиліть, із можливістю гнучкого регулювання рівня доступу, встановлення політик збереження, автоматичного виявлення змін і відновлення в разі інцидентів. Однією з ключових функцій є підтримка ведення повної історії версій документів, що дає змогу не лише зберігати поточний стан, а й фіксувати всі

попередні модифікації з можливістю їх аналізу або повернення до попередніх редакцій у разі потреби.

Додатково, сервіс підтримує журнали змін (audit trail), що дозволяють відстежувати дії користувачів, час звернення до архіву, спроби редагування або завантаження, що критично важливо з погляду комплаєнсу, юридичної відповідальності та дотримання політик інформаційної безпеки. У разі збоїв, втрати доступу чи атак, Amazon S3 Glacier забезпечує можливість повного відновлення вмісту, включно з метаданими, що особливо важливо для державних і корпоративних структур, які працюють із конфіденційною інформацією.

Таким чином, використання подібних архівних хмарних платформ дає змогу не лише розвантажити локальну інфраструктуру, а й забезпечити високий рівень надійності, безпеки та доступності документів у тривалій перспективі. Це робить їх невід'ємним елементом цифрової архітектури смарт-документообігу, де довготривале зберігання є не просто архівуванням, а частиною цілісного циклу управління інформацією [64].

Таким чином, застосування новітніх технологій смарт-документообігу охоплює не лише автоматизацію технічних операцій, а й формування нової логіки управління інформацією у публічному секторі. Поєднання інтелектуальних платформ, безпечного зберігання, динамічного підпису й міжсистемної інтеграції створює підґрунтя для формування цифрово-зрілого управлінського середовища.

Системне впровадження технологій смарт-документообігу в публічне управління свідчить про перехід від традиційної концепції діловодства до інтелектуального середовища, що орієнтується на автоматизацію, аналітичну обробку та прозору цифрову взаємодію. В основі такого перетворення лежить не лише модернізація технологічного інструментарію, а й стратегічне переосмислення функціональної ролі документів як носіїв управлінської логіки, джерел інформаційної аналітики та елементів міжінституційного зв'язку. Смарт-документообіг не просто полегшує процеси реєстрації та зберігання інформації – він формує платформу для передбачуваного, доказового й адаптивного управління в реальному часі.

Використання таких інструментів, як AI-класифікація документів, оркестрація процесів, шаблонізатори, цифрові підписи та смарт-архіви, дозволяє не лише оптимізувати внутрішні процедурні ланцюги, а й формувати нову організаційну культуру, засновану на принципах відкритості, ефективності, персоніфікованої відповідальності та безперервного вдосконалення. Особливої уваги заслуговує впровадження інтероперабельних API-рішень, які забезпечують інтеграцію з державними реєстрами, CRM та ERP-системами, формуючи єдине цифрове середовище міжвідомчої комунікації. Така взаємодія знижує адміністративні бар'єри, пришвидшує обіг документів та створює підґрунтя для «безшовного» управління.

Розгляд смарт-документообігу у стратегічному аспекті дозволяє визначити його як один із ключових чинників цифрової зрілості інституцій публічного сектору. Поєднання технологічної складової з нормативною та організаційною трансформацією відкриває широкі можливості для створення стійких, гнучких і орієнтованих на громадянина моделей врядування. У таких умовах публічне управління перестає бути виключно адміністративною функцією й трансформується у відкриту систему, здатну оперативно реагувати на виклики, приймати рішення на основі даних і реалізовувати принципи цифрової держави в повному обсязі.

3.2. Технологічне обґрунтування впровадження смарт-документообігу в Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ

У підрозділі 3.1 було з'ясовано, що смарт-документообіг відіграє ключову роль у цифровій трансформації системи публічного управління, сприяючи підвищенню ефективності, прозорості, нормативної відповідності та адаптивності управлінських процесів. В умовах стрімкого зростання інформаційного навантаження на державні установи, зокрема центри зайнятості, виникає потреба у впровадженні таких цифрових рішень, які не лише автоматизують рутинні функції а й забезпечують цілісну логіку управління

документообігом, інтеграцію з внутрішніми та зовнішніми сервісами, а також постійний моніторинг процесів.

У цьому контексті підрозділ 3.2 присвячено технологічному обґрунтуванню впровадження платформи Camunda Platform 8 як оптимального інструменту смарт-документообігу для Костопільського управління Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості. Обґрунтування вибору базується на відповідності функціоналу платформи потребам установи, її відкритості до інтеграцій, можливості моделювання процесів за міжнародними стандартами та забезпеченні цифрової стійкості. Подальший аналіз сфокусований на функціональних особливостях системи, її перевагах, сценаріях впровадження та очікуваному впливі на якість діловодства у межах публічної інституції.

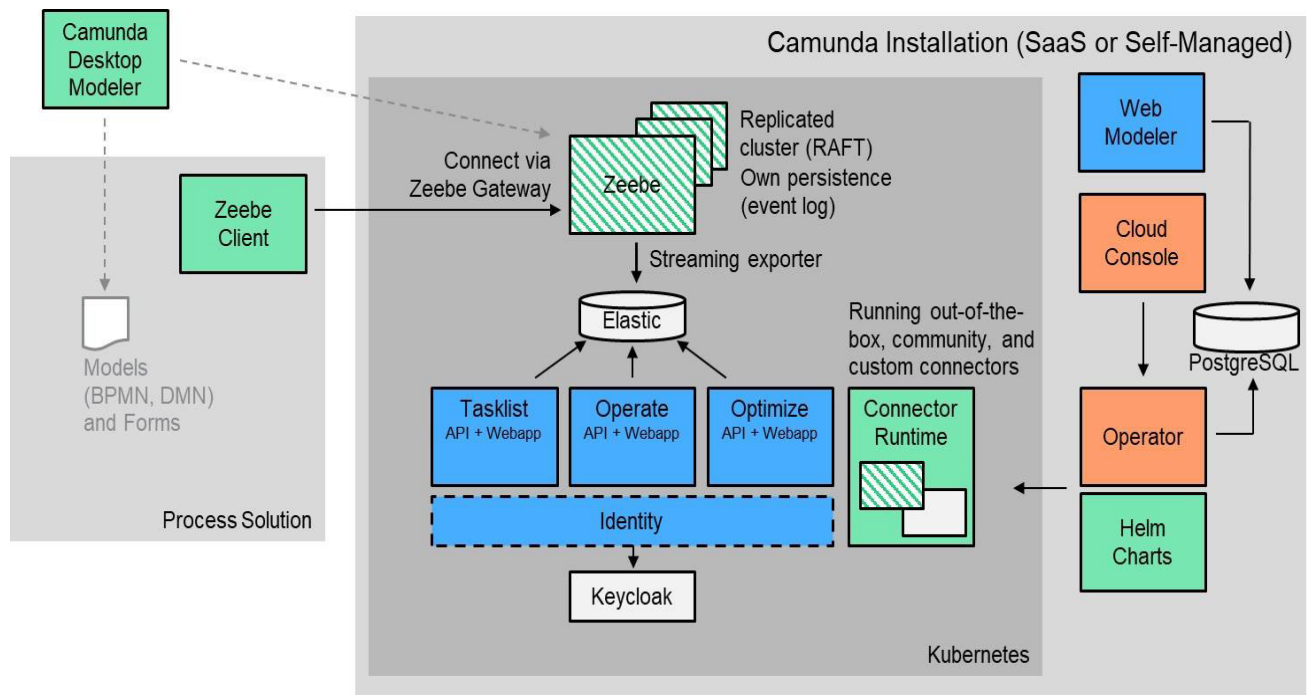


Рис.3.2. Camunda Platform 8 [66]

Опис схеми архітектури Camunda Platform 8 можна подати у вигляді послідовного наукового пояснення її функціональних блоків. Кожен блок виконує чітко визначену роль у процесі цифрового управління бізнес-процесами, документообігом та інтеграцією з зовнішніми системами. Нижче подано систематизований і водночас зрозумілий опис логіки роботи платформи, її інфраструктури та взаємодії між компонентами.

1. Проектування бізнес-процесів (Process Solution). Процес розпочинається з проектування моделей. Для цього використовується Camunda Desktop Modeler – спеціальний застосунок, у якому створюються графічні моделі бізнес-процесів у стандартах BPMN (Business Process Model and Notation), DMN (Decision Model and Notation), а також форм для взаємодії з користувачами. Результатом є набір моделей, які описують, як мають виконуватися адміністративні чи виробничі завдання. Ці моделі передаються до системи через спеціальний компонент – Zeebe Client, який формує зв'язок із серверною частиною.

2. Рушій виконання процесів (Zeebe). У центрі платформи знаходиться Zeebe – це високопродуктивний рушій, що виконує всі моделі, створені користувачами. Він побудований у вигляді реплікованого кластеру, що працює на основі алгоритму RAFT – це забезпечує високу надійність і відмовостійкість системи. Кожен крок процесу (подія) зберігається у власному журналі подій, завдяки чому досягається простежуваність і контроль над кожним етапом виконання.

Для аналітики всі події з Zeebe надсилаються в Elastic (Elasticsearch) за допомогою streaming exporter. Це дозволяє зберігати структуровану інформацію для подальшої візуалізації та аналізу ефективності.

3. Вебінтерфейси для роботи з процесами. Над аналітичним ядром працюють три основні інтерфейси:

- Tasklist – вебзастосунок, який дає змогу користувачам бачити та виконувати призначені їм задачі в межах бізнес-процесів;
- Operate – інструмент контролю, що дає адміністраторам змогу переглядати стан процесів у реальному часі, бачити хід виконання, виявляти помилки й оптимізувати робочі потоки;
- Optimize – аналітична платформа, яка дозволяє проводити оцінку ефективності процесів, будувати звіти, діаграми, знаходити затримки та критичні точки для удосконалення [66].

Усі ці компоненти працюють через API і мають зручні вебінтерфейси, що полегшує інтеграцію з іншими цифровими сервісами.

4. Керування користувачами (Identity та Keycloak). Для забезпечення контролю доступу, ролей та авторизації в системі використовується блок Identity, який відповідає за керування обліковими записами. У свою чергу, цей блок взаємодіє з Keycloak – потужною платформою для автентифікації та єдиного входу (SSO), що дозволяє створювати централізовану систему безпеки для всієї організації.

5. Виконання інтеграцій та підключень (Connector Runtime). Camunda підтримує виконання інтеграцій через блок Connector Runtime, який дозволяє об'єднувати платформу з внутрішніми та зовнішніми інформаційними системами. Завдяки підтримці технологій типу REST API, Kafka, RabbitMQ, PostgreSQL, платформа може легко інтегруватися з державними реєстрами, системами CRM, ERP, електронною поштою та сервісами цифрової ідентифікації (наприклад, «Дія», BankID, Smart-ID).

6. Інфраструктура та керування (Kubernetes середовище). Camunda Platform може бути розгорнута як у хмарному середовищі (SaaS), так і самостійно (Self-Managed). Вона підтримує автоматизоване розгортання у середовищі Kubernetes за допомогою таких компонентів:

- Helm Charts – це шаблони для швидкого налаштування і розгортання компонентів Camunda;
- Operator – інструмент, що керує життєвим циклом інсталяції: створення, оновлення, масштабування та моніторинг;
- Cloud Console – централізований вебінтерфейс для керування інсталяцією, зокрема хмарною;
- PostgreSQL – база даних для збереження службової інформації, конфігурацій, журналів, метаданих [66].

7. Альтернативні засоби моделювання (Web Modeler). Окрім настільного застосунку, Camunda також пропонує Web Modeler – вебплатформу для створення моделей процесів прямо в браузері. Це зручно для командної роботи, коли учасники можуть одночасно працювати над процесами, бачити зміни в реальному часі, зберігати історію та коментувати рішення.

Отже, схема Camunda Platform 8 ілюструє, як у межах єдиної платформи поєднуються: проектування бізнес-процесів, їхнє виконання, моніторинг, аналітика, безпечна ідентифікація користувачів, масштабування та інтеграція з іншими цифровими середовищами. Така архітектура є потужною основою для реалізації смарт-документообігу, де всі етапи – від створення моделі до її реалізації та контролю – автоматизовані, цифрово захищені й гнучко адаптовані до змін.

В табл.3.2. представлено переваги Camunda Platform 8 для Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського ОЦЗ.

Таблиця 3.2

Переваги Camunda Platform 8 для Костопільському управлінні Рівненської
філії Рівненського ОЦЗ

Критерій	Перевага Camunda Platform 8	Аргументація для установи
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1. Оркестрація ділових процесів	Платформа реалізує логіку BPMN-орієнтованого управління з чіткою побудовою маршрутів документообігу	Забезпечує прозорість і контроль над багатоступеневими процесами: реєстрація заяв, погодження, облік листів, затвердження наказів
2. Гнучкість у моделюванні сценаріїв	Camunda дозволяє створювати індивідуальні бізнес-процеси без потреби у зміні коду системи	Можливість адаптації під локальні адміністративні регламенти та специфіку ОЦЗ без залучення розробників
3. Інтеграційна сумісність	Підтримка REST API, Kafka, RabbitMQ, PostgreSQL, що дає змогу поєднувати її з іншими державними та внутрішніми системами	Дозволяє інтегрувати з реєстрами, кадровими модулями, електронною поштою та платформами на кшталт «Дія»
4. Контроль і моніторинг у реальному часі	Camunda має вбудовані панелі моніторингу (Cockpit), аудитів та логів виконання	Керівництво управління може відстежувати стан документів, відповідальних осіб і виявляти «вузькі місця» у виконанні завдань
5. Підтримка цифрових підписів	Можлива інтеграція з системами eIDAS, Smart-ID, BankID для накладання електронного підпису	Дозволяє затверджувати документи дистанційно, підвищуючи мобільність посадових осіб та швидкість ухвалення рішень
6. Масштабованість і продуктивність	Система побудована на мікросервісній архітектурі, придатна для великої кількості одночасних процесів	Може обслуговувати не лише Костопільське управління, а й масштабуватися на всю філію без зміни ядра

Продовження табл. 3.2

1	2	3
7. Безпека і аудит	Забезпечує журналювання всіх дій, контроль прав доступу, відповідність стандартам безпеки	Гарантує збереження службової інформації, відповідність вимогам законодавства з персональних даних та внутрішнього контролю
8. Економічна ефективність	Open-source ядро із можливістю використання без комерційної ліцензії	Знижує витрати на впровадження в порівнянні з закритими TMS або ЕСМ-системами
9. Підтримка автоматичного сповіщення	Інтеграція з email, SMS, внутрішніми чатами для нагадувань, нотифікацій	Автоматичне інформування фахівців про нові звернення, нагадування про дедлайни, погодження чи відповідь на запити
10. Відповідність принципам цифрового уряду	Платформа відповідає концепціям interoperability, traceability, accountability	Сприяє гармонізації внутрішніх процедур з вимогами цифровізації публічного сектору, рекомендованими Єврокомісією та Мінцифрою України

Джерело: складено автором на основі [66]

Сучасні вимоги до цифрового діловодства в установах публічного сектору зумовлюють потребу у впровадженні інструментів, що забезпечують не лише технічну автоматизацію, а й гнучку організацію логіки документообігу. Одним із таких рішень є впровадження платформи процесного управління, яка дає змогу централізовано координувати всі стадії обробки документів, чітко розмежовувати зони відповідальності, контролювати терміни виконання та забезпечувати наочне відображення маршрутів проходження. Це особливо актуально для територіальних органів, таких як Костопільське управління Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості, де документообіг охоплює великий спектр внутрішніх і зовнішніх комунікацій: кадрову документацію, облік звернень, заяви від безробітних, розпорядчу та довідкову кореспонденцію, а також звіти до вищих органів.

Забезпечення адаптивності до організаційних змін і нормативних оновлень є ще одним критично важливим чинником. В умовах динамічного законодавства, рішень Мінекономіки, обласної адміністрації та зміни стандартів документообігу центрів зайнятості, необхідна система, яка дозволяє змінювати логіку проходження документа без розробки нових інформаційних рішень або

втручання у програмний код. У цьому сенсі важливим аргументом на користь запропонованої платформи є її гнучкість у налаштуванні. Функціональні блоки можуть змінюватися відповідно до нових інструкцій або внутрішніх наказів, що значно знижує навантаження на ІТ-фахівців і пришвидшує адаптацію системи до нових процедур.

Окрему увагу варто звернути на можливості інтеграції з іншими цифровими інструментами, які використовуються в межах національного та регіонального рівнів. Зокрема, мова йде про можливість підключення до систем електронної пошти, сервісів ідентифікації користувачів (наприклад, BankID або Smart-ID), державних реєстрів, CRM-модулів та порталів електронного врядування. Завдяки підтримці сучасних протоколів передачі даних (API, REST, Webhook) запропоноване рішення легко адаптується до інформаційної екосистеми державних установ і дозволяє забезпечити цілісний цикл обробки документа без його виведення за межі цифрового середовища. Це критично важливо для уникнення дублювання, підвищення захищеності інформації, а також для юридичної визначеності управлінських дій.

Однією з ключових функціональних переваг впровадження Camunda Platform 8 є наявність механізмів безперервного моніторингу ділових процесів у режимі реального часу, що істотно підвищує рівень керованості та оперативності реагування на будь-які відхилення в роботі системи. Інтегровані інструменти контролю – зокрема вбудовані аналітичні панелі та засоби візуалізації – дозволяють посадовим особам у будь-який момент переглядати поточний статус виконання окремих документів, відстежувати маршрут їх проходження по структурних підрозділах, а також аналізувати хронологію дій виконавців.

Це створює можливості для швидкого виявлення так званих «вузьких місць» – затримок, дублювань або надмірної бюрократизації на певних етапах документообігу. Завдяки такій прозорості управлінці можуть своєчасно втручатися у процеси, оптимізуючи їх без потреби в залученні ІТ-фахівців чи проведенні додаткових аудитів. У результаті забезпечується підвищення

виконавської дисципліни, оскільки кожна дія працівника стає фіксованою та доступною для перегляду у системі.

Крім того, ці функції виконують роль інструменту внутрішнього контролю та аудиту, оскільки дозволяють здійснювати перевірку дотримання регламентів, виявляти відхилення від стандартних процедур і формувати звіти за заданими параметрами – термінами виконання, категоріями документів, відповідальними особами тощо. Таким чином, безперервний моніторинг не лише покращує якість поточних операцій, а й забезпечує доказову базу для управлінських рішень, внутрішнього аналізу ефективності та стратегічного планування діяльності установи.

Не менш важливою є підтримка механізмів цифрової ідентифікації та накладання кваліфікованого електронного підпису. Така функціональність забезпечує можливість затвердження документів на відстані, що значно розширює мобільність керівного складу управління та дозволяє не переривати критичні адміністративні процеси у випадках відсутності фізичної присутності відповідальних осіб. Крім того, цифровий підпис, що накладається в системі, забезпечує юридичну значущість дії, її фіксацію в електронному журналі змін і можливість використання для потреб правового захисту або перевірок.

Ще однією істотною перевагою є висока масштабованість системи, що має особливе значення для органів державного управління, які функціонують у межах розгалуженої адміністративної структури. Платформа, яка використовується на рівні одного управління, зокрема Костопільського, може безперешкодно масштабуватися на всю Рівненську філію обласного центру зайнятості без необхідності її глибокого перерозгортання або розробки нових модулів. Така властивість дозволяє централізовано уніфікувати документообіг, створити єдині правила погодження, маршрутизації та затвердження, зберігаючи водночас можливість індивідуальних налаштувань для кожного підрозділу. Масштабованість дає змогу створити єдине інформаційне середовище, що підтримує синхронізацію даних у режимі реального часу, прискорює процеси

узгодження та забезпечує оперативний обмін управлінськими рішеннями між структурними елементами системи.

Крім масштабованості, запропоноване рішення вирізняється високим рівнем інформаційної безпеки. Платформа реалізує принципи багаторівневого доступу, шифрування даних, захисту від несанкціонованого втручання, ведення журналу змін і контролю за кожним актом користувацької взаємодії з документом. Це особливо актуально для органів, що опрацьовують персональні дані громадян, зокрема анкетну інформацію, довідки про доходи, статус безробітного, документи про працевлаштування, участь у програмах підтримки або соціальних послугах. Забезпечення цифрової цілісності таких документів є не лише етичним і управлінським обов'язком, а й вимогою законодавства України у сфері захисту персональних даних та інформаційної безпеки публічних електронних послуг.

Наступним не менш важливим аспектом є економічна ефективність впровадження. Враховуючи обмеженість бюджетного фінансування органів зайнятості, надзвичайно важливим критерієм вибору є співвідношення «вартість–функціональність». Camunda Platform 8 має відкриту архітектуру та розповсюджується як проєкт із відкритим вихідним кодом, що дозволяє зменшити витрати на закупівлю ліцензій, абонплату за користування або оплату технічної підтримки. Завдяки спільноті розробників, широкій документації та доступності навчальних матеріалів, платформа може бути впроваджена власними технічними спеціалістами без потреби у залученні дорогих зовнішніх підрядників. Економія бюджетних коштів не відбувається за рахунок функціональності: навпаки, доступні модулі забезпечують повний цикл обробки управлінських документів і їх інтеграцію з іншими цифровими системами.

Окремим вагомим аргументом на користь впровадження системи є її здатність підтримувати функції інтелектуального оповіщення. Йдеться про автоматичне надсилання повідомлень відповідальним особам щодо потреби виконання дії – наприклад, підписати документ, переглянути погодження, оновити статус або відповісти на звернення. Завдяки гнучким механізмам

нотифікацій система дозволяє не лише пришвидшити роботу зі зверненнями та документами, а й мінімізувати ризики людського забування або свідомого ігнорування строків. Це сприяє посиленню виконавської дисципліни, дозволяє зменшити адміністративне навантаження на контролюючі підрозділи та створює прозору модель відповідальності за прийняття рішень.

Нарешті, варто наголосити на відповідності обраного цифрового рішення принципам електронного урядування, які все активніше інтегруються в українське нормативне поле відповідно до європейських практик. Camunda дозволяє реалізувати ключові принципи, рекомендовані Європейською комісією: прозорість (traceability), підзвітність (accountability), відкритість до інтеграції (interoperability), захист даних (data security) та ефективність (efficiency). Саме ці принципи лежать в основі реформування державного управління в Україні у контексті діджиталізації, що посилює легітимність впровадження обраного інструменту в установах соціального захисту, зокрема в центрах зайнятості.

З урахуванням вищенаведеного, впровадження Camunda Platform 8 у систему діловодства Костопільського управління Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості є не лише технічно доцільним, але й організаційно виправданим кроком у напрямі цифрової трансформації. Обрана система відповідає стратегічним орієнтирам державної цифровізації, адаптується до потреб установи, забезпечує високий рівень контролю, прозорості, адаптивності та економічної доцільності, а отже – має всі ознаки ефективного смарт-рішення для діловодства в умовах сучасного публічного управління.

На рис. 3.3 представлено очікувані ефекти від впровадження Camunda Platform 8 у діловодну діяльність Костопільського управління Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості. Схема ілюструє ключові напрями позитивного впливу цієї смарт-технології на ефективність обробки документів, якість управлінських процесів, прозорість внутрішніх процедур, а також рівень цифрової інтеграції. Кожен із зазначених ефектів охоплює конкретну сферу вдосконалення – від скорочення часу на обробку документації до забезпечення аналітичного контролю та зниження адміністративних витрат.



Рис.3.3. Очікувані ефекти від впровадження Camunda Platform 8
Джерело: складено автором на основі аналізу роботи системи [66]

Представлені на рис. 3.3 очікувані ефекти від впровадження Camunda Platform 8 демонструють системний і багаторівневий вплив цієї технології на організацію діловодства в Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості. Насамперед варто відзначити функціональні переваги, пов'язані зі зменшенням часу проходження документа та автоматичним відстеженням його статусу. Це забезпечує суттєве прискорення службових процедур, підвищує оперативність прийняття рішень і мінімізує людський фактор у рутинних процесах.

Зменшення кількості помилок, уніфікація шаблонів і внутрішніх регламентів створюють підґрунтя для істотного підвищення точності та однорідності документації, що, у свою чергу, позитивно впливає на правову

відповідність процесів діловодства встановленим стандартам і нормативним вимогам. Стандартизація формулярів і алгоритмів обробки документів зменшує імовірність виникнення технічних або змістовних помилок, що особливо важливо для дотримання принципів юридичної обґрунтованості управлінських дій. Завдяки прозорому й чітко структурованому розподілу відповідальності між працівниками підвищується рівень виконавської дисципліни, зміцнюється управлінська контрольованість процесів, а також значно зменшуються ризики несанкціонованих втручань, дублювання дій чи затримок у виконанні службових завдань. Водночас повноцінна інтеграція Camunda Platform 8 з іншими цифровими сервісами – зокрема з кваліфікованим електронним підписом (КЕП), електронним архівом і централізованими системами автентифікації – забезпечує формування безперервної цифрової екосистеми документообігу. Така екосистема сприяє підвищенню прозорості організаційної діяльності, формує цифрову ідентичність посадових осіб, спрощує аудит цифрових дій і відповідає сучасним стандартам відкритості, зручності та кібербезпеки у сфері публічного управління.

Окремо варто наголосити на стратегічних перевагах: покращення моніторингу виконання службових завдань, створення цифрового архіву з пошуком і версіями, а також зниження витрат на паперовий документообіг формують підґрунтя для довгострокової ефективності. Це дозволяє не лише зменшити навантаження на бюджет установи, а й підвищити якість обслуговування клієнтів завдяки швидкому доступу до актуальної інформації. У сукупності всі ці ефекти вказують на те, що Camunda Platform 8 є не просто технічним рішенням, а комплексним інструментом трансформації внутрішніх процесів у бік смарт-управління, орієнтованого на результативність, гнучкість і прозорість публічної служби.

Фінансування впровадження платформи Camunda Platform 8 у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості є ключовим аспектом реалізації проекту цифрової трансформації діловодства. Зважаючи на обмеженість бюджетних ресурсів у публічному

секторі, особливо в умовах воєнного стану, необхідно розглянути кілька логічних і доступних джерел фінансування, що відповідають як економічним реаліям, так і стратегічним пріоритетам державної цифровізації.

Першим і найбільш очевидним джерелом є кошти державного бюджету, які можуть бути спрямовані через цільові програми Мінекономіки України або Державного центру зайнятості. У контексті реалізації Національної стратегії цифрової трансформації та імплементації принципів електронного урядування, фінансування подібних ініціатив цілком узгоджується з пріоритетами уряду. Зокрема, існують підпрограми з модернізації цифрової інфраструктури органів виконавчої влади, на які Костопільське управління може подати обґрунтовану заявку.

Другим джерелом можуть стати регіональні бюджети або кошти, виділені на цифровий розвиток з боку Рівненської обласної військової адміністрації. У межах міжрівневої взаємодії, коли громади співпрацюють із філіями обласних служб, можливо залучати фінансування через проекти спільної дії, де частину витрат бере на себе місцева влада. Такий підхід особливо актуальний, якщо продемонстровано прямий соціальний ефект – наприклад, прискорене обслуговування безробітних громадян або зниження навантаження на персонал ОЦЗ.

Третім варіантом може бути участь у міжнародних та грантових програмах технічної допомоги, які фінансуються ЄС, ПРООН, GIZ, USAID та іншими донорами. Багато таких програм мають окремі компоненти, присвячені підтримці цифрового урядування, електронних сервісів та прозорості у сфері соціального захисту. Samunda як інструмент цифрової прозорості, підзвітності й ефективності цілком відповідає вимогам подібних програм. Для цього необхідно підготувати проєктну заявку, аналітичне обґрунтування ефекту та план реалізації.

Ще одним можливим напрямом є використання внутрішніх ресурсів установи шляхом оптимізації витрат на традиційне діловодство. Наприклад, за рахунок скорочення витрат на друк, обслуговування архівів, пересилку паперової документації або оплати понаднормових робіт, пов'язаних із ручним

опрацюванням документів, можна частково перерозподілити кошти на інноваційне програмне забезпечення. Оскільки Camunda має відкритий вихідний код і не потребує придбання дорогих ліцензій, вартість впровадження є цілком доступною для помірних бюджетів.

Окремо варто зазначити можливість технічної підтримки з боку державних цифрових платформ – наприклад, Мінцифри або проєкту «Дія». У межах міжвідомчої співпраці або пілотного впровадження цифрових рішень для державних служб Camunda може бути впроваджена з частковим фінансуванням або технічною допомогою на рівні інфраструктури (сервери, хостинг, консалтинг).

Отже, реалізація такого проєкту є фінансово досяжною за умови комбінування джерел: державних коштів, обласної підтримки, грантового фінансування та внутрішньої оптимізації. Головне – обґрунтувати ефективність впровадження, очікувані вигоди для громадян і відповідність національним цифровим стратегіям.

Висновки до розділу 3

Смарт-документообіг постає як фундаментальний інструмент стратегічної трансформації системи публічного управління, що поєднує автоматизацію рутинних процедур з інтелектуалізацією управлінських процесів. Упровадження таких технологій, як AI-аналітика, хмарна оркестрація, цифрові підписи, шаблонізатори та смарт-архіви, не лише оптимізує документообіг, а й формує нову управлінську логіку, засновану на прозорості, адаптивності та міжсистемній взаємодії. Завдяки інтеграції з державними реєстрами, ERP- і CRM-системами та застосуванню інтероперабельних API-рішень, смарт-документообіг забезпечує цілісність інформаційного простору та передумови для розвитку електронного урядування. Таким чином, цифрова трансформація діловодства не лише модернізує адміністративні інструменти, а й сприяє формуванню відкритого,

ефективного та підзвітного врядування, орієнтованого на потреби суспільства в умовах динамічних змін.

Впровадження платформи Camunda Platform 8 у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості є обґрунтованим кроком у напрямі побудови ефективної системи смарт-документообігу, що відповідає викликам цифрової трансформації публічного сектору. Обрана платформа поєднує у собі гнучкість моделювання процесів, сумісність з державними реєстрами та сервісами, підтримку цифрового підпису й механізмів моніторингу в реальному часі, що дозволяє централізовано управляти документообігом, мінімізувати адміністративне навантаження та забезпечити прозорість дій. Camunda також відповідає принципам цифрового урядування, є економічно доцільною завдяки відкритій архітектурі, легко масштабованою і безпечною для обробки персональних даних. Сукупність переваг платформи забезпечує створення адаптивного, правово стійкого та технологічно зрілого інформаційного середовища, здатного підвищити якість управлінських процесів у межах центру зайнятості.

ВИСНОВКИ

Таким чином, діловодство виступає як комплексна система документального забезпечення управлінської діяльності, що поєднує правові, організаційні та інформаційно-технологічні аспекти. Його сутність полягає в упорядкованій роботі з документами на всіх етапах їх життєвого циклу – від створення до архівування, з метою забезпечення юридичної сили, інформаційної точності та функціональної ефективності. Основні принципи діловодства – офіційність, безперервність, єдність системи, оперативність, достовірність, правова визначеність, конфіденційність, автоматизація й архівування – формують методологічну базу, яка забезпечує цілісність та стабільність документообігу. Їх дотримання сприяє впровадженню цифрових технологій, зниженню інформаційних ризиків та підвищенню ефективності управлінських процесів. Отже, поняття та принципи діловодства створюють концептуальне підґрунтя для побудови надійної й адаптивної системи управління інформаційними потоками в організації.

Нормативно-правове регулювання діловодства в Україні являє собою багаторівневу систему взаємопов'язаних актів, які охоплюють законодавчі положення загального характеру, міжвідомчі нормативні документи та відомчі інструкції, адаптовані до специфіки діяльності конкретних органів і установ. Сукупність цих нормативів забезпечує правову визначеність, процедурну єдність та технологічну уніфікацію документування управлінської діяльності в умовах як традиційного, так і електронного документообігу. Вони формують цілісне нормативне поле для впровадження сучасних підходів до обігу службових документів, що особливо важливо в контексті цифрової трансформації публічного управління, посилення інформаційної безпеки та підвищення ефективності комунікаційних процесів в організаціях різних рівнів.

Сучасні підходи до організації діловодства в умовах цифровізації ґрунтуються на інтеграції інноваційних технологій, що забезпечують автоматизацію, аналітичну підтримку та високу адаптивність документообігу до

динаміки інформаційного середовища. Застосування штучного інтелекту, систем семантичного пошуку, OCR-платформ, блокчейн-рішень і контент-менеджмент-систем сприяє переходу від традиційної адміністративної моделі діловодства до стратегічно орієнтованої, системи електронного управління документами нового покоління. У таких умовах діловодство трансформується з технічної функції у ключовий інструмент підтримки управлінських процесів, інформаційної прозорості, нормативної відповідності та стійкого розвитку організацій.

Аналіз загальної характеристики діяльності Костопільського управління Рівненської філії РОЦЗ дозволяє зробити висновок, що дана установа є активним і багатофункціональним суб'єктом реалізації державної політики у сфері зайнятості на місцевому рівні. Вона не лише виконує базові функції з реєстрації безробітних та сприяння працевлаштуванню, а й системно впроваджує соціально орієнтовані, підприємницькі та освітні ініціативи. Реалізовані у 2022–2024 роках проєкти, зокрема в межах програм «ЄРобота», професійного навчання, суспільно корисних робіт та цифрової інтеграції, засвідчують її адаптивність до сучасних викликів і важливу роль у формуванні соціальної стійкості громади.

Узагальнюючи результати оцінки організації діловодства у Костопільському управлінні Рівненської філії обласного центру зайнятості, слід відзначити достатній рівень упорядкованості, регламентованості та структурної чіткості процедур документообігу. Встановлений порядок опрацювання вхідної та вихідної кореспонденції, ведення журналів реєстрації, зберігання справ і контроль виконання документів відповідають вимогам чинного діловодного законодавства та забезпечують адміністративну дисципліну в межах повноважень установи. Водночас відсутність повноцінної електронної системи документообігу вказує на наявність резервів удосконалення, зокрема у напрямі цифровізації процесів, оптимізації навантаження на персонал та підвищення оперативності управлінських рішень.

Оцінка проблемних зон у функціонуванні діловодства Костопільського управління Рівненської філії Рівненського ОЦЗ дозволила виявити комплекс системних недоліків, які гальмують ефективність документообігу та негативно

впливають на загальну управлінську діяльність установи. Виявлено, що основними бар'єрами є відсутність електронної системи діловодства, нестандартизовані шаблони документів, перевантаження відповідальних осіб, дублювання інформації, несвоєчасність виконання завдань та недосконала система архівації. Ці проблеми мають як організаційний, так і технічний характер, а їхні наслідки – від зниження дисципліни та продуктивності до втрати інформаційної безпеки та професійного вигорання персоналу. Таким чином, подальше вдосконалення діловодства повинно базуватись на впровадженні цифрових рішень, уніфікації процесів, оптимізації навантаження та створенні внутрішньої інфраструктури електронного документообігу.

Технології смарт-документообігу виступають стратегічним інструментом трансформації системи публічного управління, сприяючи підвищенню її прозорості, ефективності, підзвітності та адаптивності. Завдяки впровадженню штучного інтелекту, хмарних обчислень, цифрової ідентифікації, автоматизації шаблонізації та архівування документів, діловодство переходить від адміністративної функції до повноцінного механізму підтримки управлінських рішень у цифровому середовищі. Це дозволяє створити інституційно стійке, аналітично підкріплене та нормативно узгоджене інформаційне середовище, яке здатне відповідати на виклики часу та забезпечувати сталий розвиток публічного сектору.

Впровадження платформи Camunda Platform 8 у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості є обґрунтованим кроком у напрямі побудови ефективної системи смарт-документообігу, що відповідає викликам цифрової трансформації публічного сектору. Обрана платформа поєднує у собі гнучкість моделювання процесів, сумісність з державними реєстрами та сервісами, підтримку цифрового підпису й механізмів моніторингу в реальному часі, що дозволяє централізовано управляти документообігом, мінімізувати адміністративне навантаження та забезпечити прозорість дій. Camunda також відповідає принципам цифрового урядування, є економічно доцільною завдяки відкритій архітектурі, легко

масштабованою і безпечною для обробки персональних даних. Сукупність переваг платформи забезпечує створення адаптивного, правово стійкого та технологічно зрілого інформаційного середовища, здатного підвищити якість управлінських процесів у межах центру зайнятості. фінансування впровадження Camunda Platform 8 у Костопільському управлінні Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості є цілком реалістичним завдяки поєднанню кількох доступних джерел – державного та місцевого бюджетів, міжнародних грантів і внутрішньої оптимізації витрат. З урахуванням того, що платформа є open-source, не потребує дорогих ліцензій і має чіткий соціальний ефект, проєкт може бути реалізований економічно доцільно, при цьому відповідаючи стратегічним цілям цифровізації публічного управління та сприяючи підвищенню ефективності й прозорості роботи установи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Асєєв Г.Г. Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи. Вісник Книжкової палати. 2004. № 4. С. 26–29.
2. Бочуля Т., Бехверхий К. Обслуговування облікової інформації: архіви, база даних, системи великих обсягів даних (Big data). Бух. облік і аудит. 2014. № 8. С. 29–37.
3. Варламова Л. Н. Новий стандарт у сфері діловодства. Секретар–референт. 2007. №6. с. 164.
4. Вороная Н.Р., Уваров О.Ю. Зберігання документів на підприємстві. Податки та бухгалтерський облік. Спеціальний випуск 2007. №9. С.4–111.
5. Гоголюк Н.Г., Казімірова І.А. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини К.: Довіра, 2007. 687 с.
6. Гончарова Н. Документаційне забезпечення менеджменту: Навчальний посібник. М–во освіти і науки України, Київський нац. ун–т культури і мистецтв К.: Центр навчальної літератури, 2006. 259 с.
7. Гордієнко. К.Д. Діловодство в роботі секретаря. Практичний посібник. К.: КНТ, 2006. 280 с.
8. Дудар З.В., Самофалов Л.Д. Ревенчук І.А Діловодство з використанням комп'ютерної техніки: Навч.посіб. Х. Компанія СМІТ, 2009 330с.
9. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій: навч.–метод. посіб.; Рівнен. держ. гуманітар. ун–т. Рівне : 2016. 116 с.
10. Закон України «Про електронний цифровий підпис» 22.05.2003 № 852–IV. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/852-15>. (дата звернення: 10.05.2024).
11. Електронний документообіг: сучасні тенденції та проблеми провадження URL: http://www.rusnauka.com/34_VPEK_2012/Philologia/7_121024.doc.htm (дата звернення: 10.05.2024)

12. Жигалов В. Т., Шимановська Л.М. Основи менеджменту і управлінської діяльності. К. : Вища шк., 2015. 223 с.
13. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/851-15> (дата звернення: 14.05.2024).
14. Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 р. № 2155-VII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 14.05.2024).
15. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності в умовах інформатизації: організаційно–правові питання теорії і практики. За ред. Р. Калюжного та В. Шамрая. К. 2002. 296 с.
16. Кірсанова М.В., Аксьонов Ю.М. Курс діловодства: Документальне забезпечення управління: Навчальний посібник 2 вид. М.: ИНФРА–М. 2006. 339 с.
17. Кисельова А. Сучасні системи електронного документообігу: архітектура архівного модуля. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Київ, 2013. Вип. 36. –С. 98–113.
18. Ковтанюк Ю. Сучасні завдання електронного документознавства в Україні. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського. НАН України, Нац. б–ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б–к України Київ, 2012. Вип. 34. С. 29–37.
19. Корнева Т. В. Правове та організаційне забезпечення електронного документообігу при переміщенні товарів. Часопис Київ. ун–ту права. 2013. № 3. С. 116–119.
20. Крутова А. Електронний документообіг на підприємствах електронної комерції. Економіст. 2011. № 3. С. 31–35.
21. Кручініна Т. Переваги й недоліки електронного документообігу. Секретарь–референт. 2014. № 10. С. 26–31.
22. Кузнєцова Т.В. Лихачов М.Т., Райхцаум А.Л. Документи і діловодство. Справ. Посібник. М.: Економіка. 2007. 271 с.

23. Ковальова, В. І., Михайленко, Д. Г., & Куц, Н. В. (2025). Особливості реалізації процесу автоматизації діловодства на підприємствах України. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління, 2025, (17) URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2025-17-04-102> (дата звернення: 13.05.2025).
24. Костопільська міська рада. Підписано два Меморандуми з Костопільським управлінням Рівненської філії Рівненського ОЦЗ URL: <https://kostopil-rada.gov.ua/news/1711959869/> (дата звернення: 10.05.2025).
25. Матвієнко О.В. Основи організації електронного документообігу: навч. пос. К. : Центр учбової літератури, 2008. 112 с.
26. Малащенко А. О. Електронне діловодство: монографія. Нац. акад. наук України, Ін-т кібернетики ім. В. М. Глушкова. К. : Наукова думка, 2013. 138 с.
27. Мартинюк Т. Організація та проведення нарад засобами систем електронного документообігу. Довід. секретаря та офіс-менеджера. 2014. № 6. С. 41–42.
28. Міщенко А.П. Стратегічне управління. Навчальний посібник. К: «Центр навчальної літератури», 2011. 285 с.
29. Мойсєєв В.А. Паблік рілейшнз. К.: Академвидав, 2007. 240 с.
30. Модель системи документообігу корпоративного документообігу URL: http://www.vmurol.com.ua/index.php?idd=us_publication&group=4&us_publication=491. (дата звернення: 10.05.2024).
31. Остапенко Ю. І., Шипілова О. А., Ткаченко Ю. А. Інноваційні методи удосконалення документообігу на підприємстві. Вісник СНТ ННІ Бізнесу і Менеджменту ХНТУСГ. 2020. Вип. 2. С. 65–67
32. Паламарчук Л. Підготовка електронних документів до передачі в архів установи. Секретарь-референт. 2013. № 12. –С. 11–16.
33. Паламарчук Л. Проблеми зберігання документів з кадрових питань в електронній формі. Секретарь-референт. 2013. № 10. С. 8–16.

34. Пелехата О. Управління документними комунікаціями за допомогою мережних технологій. Вісн. Кн. палати. 2012. № 3. С. 29–31.
35. Писаренко В. П. Класифікація та складові електронних документів. Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Харків, 2012. Вип. 2. С. 101–105.
36. Плешакова–Боровинська М. Системи електронного документообігу в діяльності. Вісн. Кн. палати. 2012. № 7. С. 35–38.
37. Порівняльний огляд систем електронного документообігу, Книги та статті URL: <http://easy-code.com.ua/2012/08/porivnyalniy-oglyad-sistem-elektronного-dokumentooobigu-knigi-ta-statti-rizne-statti/>. (дата звернення: 10.05.2024).
38. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України № 851–IV від 22.05.2003 р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/851-15>. (дата звернення: 10.05.2024)
39. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. Статті та повідомлення, 2013. С. 396.
40. Структура та компоненти системи електронного документообігу URL: <http://nauch.com.ua/geografiya/20401/index.html?page=2> (дата звернення: 10.05.2024)
41. Скібіцька Л. І. Діловодство: навч. посіб. для студ. ВНЗ 2–ге вид. К.: Кондор, 2012. 219 с
42. Сучасний електронний документообіг URL: <http://uchenik-ua.com/akts/851/index.html>. (дата звернення: 10.05.2024)
43. Сутність функціональних стратегій в процесі реалізації стратегічних змін URL: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=707207>. (дата звернення: 10.05.2024)
44. Системи електронного документообігу змін URL: http://b-o.com/book_367_glava_53_12.2._Системи_елек?.html (дата звернення: 10.05.2024)

45. Тітенко Л.А. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки: навч. посіб. Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». К. : КНЕУ, 2014. 345 с.
46. Ткачук Г.І. Постова С.А. Використання електронної системи документообігу в територіальних громадах. Житомир: ЖДУ, 2019. С. 254.
47. Удосконалення корпоративних інформаційних систем URL: <http://ukrbukva.net/page,8,69376-Sovershenstvovanie-korporativnyh-informacionnyh-sistem.html> (дата звернення: 10.05.2024)
48. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів: ДСТУ 4163-2003: Стандарт: Наукове видання. К.: Держспоживстандарт України, 2003. 23 с.
49. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. К. : Довіра, 2015. 623 с.
50. Федусенко О. В., Доманецька І.М, Красовська Г.М. Проектування систем електронного документообігу: навч. посіб. для студ., які навч. за напрямом підгот. 6.050101 «Комп'ютерні науки». Київ. нац. ун-т буд-ва і архітектури. Київ : КНУБА, 2017. 287 с.
51. Хоменко М. О. Грабарь О.Г. Посібник з діловодства: навч. посіб. 2-е вид., випр. і доп. К. : Генеза, 2013. 103 с.
52. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Підручник. Вид. 2-ге, доп. і переробл К.: Атіка, 2004. 592 с.
53. Шеремета А. Ю. Первинні документи та документообіг на підприємстві. Секретарь-референт. 2004. № 10. С. 20-23
54. Шпірко А.Р., Прокопенко А.А. Впровадження та ефективне використання електронного документообігу й електронного підпису в Україні: проблеми, нові можливості, шляхи розвитку. Вісник НБУ. 2005. № 3. С. 36-41.
55. Черненко, О. І. Документаційне забезпечення управління: навч. посібник. Львів: Видавничий центр ЛНУ, 2019. 280 с.

56. Cui, L., Xu, Y., Lv, T., Wei, F. Document AI: Benchmarks, Models and Applications. arXiv preprint arXiv:2111.08609. 2021. 18 с. URL: <https://arxiv.org/abs/2111.08609> (дата звернення: 13.05.2025).
57. Smart-рішення для вашого документообігу. URL: <https://atu.net.ua/news/smart-rishennya-dlya-vashoho-dokumentooobihu-systema-sx-government> (дата звернення: 28.05.2025).
58. World Bank. GovTech: Putting People First. GovTech Maturity Index Report 2022. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/governance/brief/govtech> (дата звернення: 28.05.2025).
59. ABBYY Vantage. URL: <https://www.abbyy.com/vantage/> (дата звернення: 28.05.2025).
60. Google Document AI. URL: <https://cloud.google.com/document-ai> (дата звернення: 28.05.2025).
61. Валідація за API URL: <https://integration.dii.gov.ua/validation.html> (дата звернення: 28.05.2025).
62. Camunda Platform. URL: <https://camunda.com/products/camunda-platform/> (дата звернення: 28.05.2025).
63. Templafy. URL: <https://www.templafy.com/> (дата звернення: 28.05.2025).
64. Smart-ID. URL: <https://www.smart-id.com/> (дата звернення: 28.05.2025).
65. Amazon S3 Glacier. URL: <https://aws.amazon.com/s3/storage-classes/glacier/> (дата звернення: 28.05.2025).
66. Camunda Platform 8 URL: <https://camunda.com/> (дата звернення: 28.05.2025).



Костопільське управління
Рівненської філії
Рівненського ОЦЗ

читачі: 1,7 тис. • 63 відстежуються

Сообщение

Подписаться

Пошук

Дописи

Інформація

Згадки

Читачі

Світлина

Відео

Більше

Про себе

Костопільське управління Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості

Сторінка

Урядова організація

Рівненська обл., м.Костопіль,
вул.Чубинського 14, Kostopil, Ukraine

044 244 9414

nkostopol@rvocz.gov.ua

dcz.gov.ua

Дописи

Фільтри

Костопільське управління Рівненської філії Рівненськ...

2 дн.



<https://www.facebook.com/kostopil.town/>

	пт. 8.00-16.00		
Костопільське управління Рівненської філії Рівненського обласного центру зайнятості	вул.Чубинського, 14		
Орлов Богдан Анатолійович	м.Костопіль Рівненський р-н Рівненська обл. 35000 пн.-чт. 8.00 -17.15 пт. 8.00-16.00	Начальник 067 6849547	nkostopol@rvocz.gov.ua