

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

Пояснювальна записка
до дипломної роботи
бакалавр
(освітньо-кваліфікаційний рівень)
на тему:
**«УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТНО-
ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ НА КОМУНАЛЬНОМУ
ПІДРИЄМСТВІ «БЕРЕЗНЕКОМУНЕНЕРГІЯ»**

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

Денисовець Ілля Іванович

Керівник:

доцент, к.т.н

Корбутяк Віктор Іванович

Рецензент:

Доцент, к.іст.н.

Цецик Ярослав Петрович

Рівне—2025

Звіт подібності

метадані

Назва організації

National University of Water and Environmental Engineering

Заголовок

Дипломна робота Денисовець І. І..docx

Автор

Науковий керівник / Експерт

Денисовець Ілля ІвановичДенисовець Ілля Іванович

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.

2.56%

2.56%

КП 1

1.48%

1.48%

КЦ

25

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

14349

Кількість слів

121424

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		0
Інтервали		0
Мікропробіли		18
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		14

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Копір 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	Благодир + перекл анот 2/6/2025 Publishing House "Helvetica" (Видавничий дім "Гельветика")	110 0.77 %
2	https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=877928	24 0.17 %
3	https://www.ukraine.com.ua/egrpou/34391185/	18 0.13 %
4	https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=877928	15 0.10 %

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ В УСТАНОВІ	6
1.1. Законодавчо-нормативне регулювання документно-інформаційних процесів в організаціях	6
1.2. Сутність, види та особливості документних зв'язків в організаціях	12
1.3. Роль сучасних інформаційних технологій у забезпеченні документних зв'язків	19
Висновки до 1 розділу	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ НА КП «БЕРЕЗНЕКОМУНЕНЕРГІЯ»	26
2.1. Загальна характеристика комунального підприємства «Березнекомуненергія»	26
2.2. Характеристика та аналіз функціонування документно-інформаційних зв'язків на КП «Березнекомуненергія»	35
2.2.1. Зовнішні зв'язки	35
2.2.2. Внутрішні зв'язки	37
2.3. Аналіз системи документно-інформаційних зв'язків	40
Висновки до 2 розділу	45
РОЗДІЛ 3. ЗАХОДИ З УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ У КП «БЕРЕЗНЕКОМУНЕНЕРГІЯ»	47
3.1. Пропозиції щодо оптимізації внутрішніх та зовнішніх зв'язків	47
3.2. Впровадження електронного документообігу та сучасних ІТ-рішень	53
3.3. Очікувані результати та ефективність запропонованих заходів	58
Висновки до 3 розділу	65
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	69
ДОДАТКИ	75

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах функціонування організацій особливої важливості набуває ефективне управління інформаційними потоками, що забезпечується налагодженими документно-інформаційними зв'язками. Ці зв'язки формують основу управлінської діяльності, дозволяють забезпечити оперативність, достовірність та збереження управлінської інформації, а також її своєчасне передання між структурними підрозділами та зовнішніми контрагентами. Злагоджена система документних комунікацій значно підвищує рівень організованості процесів, забезпечує правову й управлінську визначеність та сприяє ефективному прийняттю рішень.

Підвищена увага до вдосконалення документно-інформаційного забезпечення у комунальній сфері обумовлена як зростанням обсягів документообігу, так і необхідністю адаптації до новітніх інформаційних технологій. Автоматизація документообігу, цифровізація управлінських процесів, використання спеціалізованих програмних продуктів дають змогу забезпечити прозорість, ефективність і контрольованість інформаційної взаємодії в установах. Проте впровадження таких змін вимагає комплексного аналізу чинного стану документно-інформаційних зв'язків, виявлення наявних проблем та розробки обґрунтованих пропозицій щодо їх удосконалення.

Об'єктом дослідження є документно-інформаційні зв'язки в КП «Березнекомуненергія».

Предметом дослідження є внутрішні та зовнішні документно-інформаційні зв'язки комунального підприємства «Березнекомуненергія».

Метою дослідження є удосконалення документно-інформаційних зв'язків на КП «Березнекомуненергія» на основі аналізу чинної системи та впровадження сучасних інформаційних технологій.

Завдання дослідження:

1. Розкрити законодавчо-нормативне регулювання документно-інформаційних процесів в організаціях.

2. Визначити сутність, види та особливості документних зв'язків в організаціях.
3. Розкрити роль сучасних інформаційних технологій у забезпеченні документних зв'язків.
4. Надати загальну характеристику комунального підприємства «Березнекомуненергія».
5. Провести аналіз функціонування зовнішніх та внутрішніх зв'язків КП «Березнекомуненергія».
6. Виявити проблеми та недоліки у системі документно-інформаційного забезпечення на підприємстві.
7. Розробити пропозиції щодо оптимізації внутрішніх та зовнішніх документно-інформаційних зв'язків.
8. Обґрунтувати можливості впровадження електронного документообігу та сучасних ІТ-рішень у діяльність підприємства.
9. Визначити очікувані результати та ефективність запропонованих заходів.

Практичне значення полягає у розробці конкретних рекомендацій щодо вдосконалення внутрішніх і зовнішніх документно-інформаційних зв'язків на комунальному підприємстві «Березнекомуненергія». Запропоновані заходи, зокрема впровадження електронного документообігу, систематизація інформаційних потоків та використання сучасних ІТ-рішень, можуть бути реалізовані на практиці для підвищення ефективності управління, оперативності комунікацій та прозорості адміністративних процесів. Результати дослідження можуть бути використані як методична основа для аналогічних підприємств у сфері житлово-комунального господарства.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань роботи було використано комплекс взаємопов'язаних методів дослідження: теоретичні – аналіз літературних джерел і нормативних документів, синтез наукових даних та узагальнення, порівняння, класифікація й систематизація.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ В УСТАНОВІ

1.1. Законодавчо-нормативне регулювання документно-інформаційних процесів в організаціях

Законодавчо-нормативне забезпечення документно-інформаційних процесів є основою впорядкованого функціонування установ будь-якого типу. Воно формує правове підґрунтя для створення, обробки, передавання, зберігання, використання та знищення документів, а також визначає порядок взаємодії між структурними підрозділами й зовнішніми контрагентами.

В Україні правове регулювання документно-інформаційних процесів ґрунтується насамперед на Конституції України [24], яка проголошує принципи відкритості, доступу громадян до інформації, захисту персональних даних та функціонування органів публічної влади на основі гласності й прозорості. Ці загальні засади конкретизуються у спеціальному законодавстві, яке визначає порядок ведення діловодства, архівної справи, інформаційного забезпечення та використання електронних засобів комунікації.

Одним із ключових документів у цій сфері є Закон України «Про інформацію» [18], який визначає правові основи створення, збирання, зберігання, поширення та захисту інформації. У ньому закріплюється поділ інформації за змістом, формами та доступністю, встановлюються принципи інформаційних відносин та гарантії права на інформацію. Закон також зобов'язує суб'єктів владних повноважень і підприємства комунальної форми власності забезпечувати відкритість та оперативність у переданні документованої інформації у межах їхньої компетенції.

Не менш важливе значення має Закон України «Про доступ до публічної інформації» [13], що регулює порядок надання документованої інформації за запитом громадян. Він накладає обов'язки на органи влади та підконтрольні їм підприємства забезпечувати доступ до певних категорій документів, визначає

строки відповіді, форми надання даних, а також підстави для відмови. У межах діяльності комунального підприємства цей закон стає підґрунтям для формування зовнішніх документно-інформаційних зв'язків, зокрема у взаємодії з мешканцями територіальної громади.

Окрему категорію становлять нормативно-правові акти, які регулюють порядок ведення діловодства. Основним документом у цій сфері є «Типова інструкція з діловодства в органах виконавчої влади, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», затверджена постановою Кабінету Міністрів України. Вона визначає порядок реєстрації, обліку, руху, виконання та зберігання документів, а також функціональні обов'язки працівників у процесі документообігу. Типова інструкція уніфікує документообіг в установах публічного сектора, забезпечує єдність підходів до організації документних процесів і створює правові передумови для електронної взаємодії.

Значну роль у регулюванні документно-інформаційної діяльності відіграє Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [14], який визначає правовий статус електронного документа, порядок його створення, зберігання та використання, а також юридичну силу цифрового підпису. В умовах цифрової трансформації цей закон стає базовим нормативом для впровадження сучасних ІТ-рішень в установах комунального господарства. Він передбачає, що електронні документи, які підписані кваліфікованим електронним підписом, прирівнюються до паперових аналогів, а їх обіг має здійснюватися відповідно до встановлених стандартів.

Розвиток електронного документообігу вимагає не лише законодавчої бази, але й наявності державних стандартів, які регламентують вимоги до створення, оформлення, обробки та зберігання документів у цифровому середовищі. В Україні такими стандартами є ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» [10] та ДСТУ 2732:2004 «Діловодство і архівна справа. Терміни та визначення понять» [9]. Перший стандарт встановлює вимоги до структури,

реквізитів, оформлення управлінських документів, включаючи електронні. Другий забезпечує термінологічну єдність, що є критично важливою умовою при впровадженні електронного документообігу та автоматизованих систем управління документами.

Окрім того, значну роль у нормативному забезпеченні мають акти, які регулюють діяльність державних архівних установ, а також порядок архівного зберігання управлінських документів. Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [19] встановлює вимоги щодо формування, обліку, зберігання та використання документів, які становлять культурну, історичну та правову цінність. У ньому визначено, що документи підприємств, у тому числі комунальних, що мають тривалий строк зберігання, підлягають передачі на архівне зберігання після завершення строку дії. Це накладає на підприємства обов'язок дотримання певних процедур ведення діловодства, забезпечення їх збереження, правильного оформлення справ і передавання до архівних установ.

Важливо зазначити, що документно-інформаційні процеси в публічному секторі підлягають також регулюванню Закону України «Про захист персональних даних» [17]. Оскільки документи часто містять відомості, які можуть бути віднесені до персональної інформації, підприємства зобов'язані дотримуватися принципів захисту конфіденційності, забезпечити обмежений доступ до таких даних, застосовувати технічні та організаційні заходи безпеки. Цей закон тісно пов'язаний з інформатизацією документних процесів, адже обробка персональних даних у цифровому середовищі створює додаткові виклики, пов'язані з інформаційною безпекою, що потребує інтеграції положень цього закону в систему електронного документообігу.

На додаток до загальнодержавного законодавства в документно-інформаційній сфері можуть застосовуватися локальні нормативно-організаційні документи, розроблені безпосередньо в самій установі. До них належать інструкції з діловодства, положення про структурні підрозділи, посадові інструкції працівників, регламенти роботи з документами, розпорядчі акти

керівництва. Такі документи деталізують і конкретизують загальні вимоги законодавства з урахуванням специфіки роботи конкретного підприємства, у тому числі обсягу документообігу, організаційної структури, наявного програмного забезпечення та кадрових ресурсів.

Особливу роль у забезпеченні єдності документних процесів відіграє уніфікація бланків, форм і шаблонів документів. Застосування затверджених форм дає змогу стандартизувати процес обробки інформації, підвищити швидкість підготовки документів, полегшити автоматизацію, а також знизити кількість технічних помилок. Вимоги до бланків закріплені у відповідних додатках до Типової інструкції з діловодства, а також у стандартах ДСТУ. Правильне оформлення таких форм є важливим чинником не лише з організаційної, а й з юридичної точки зору, оскільки впливає на можливість подальшого офіційного використання документів у взаємодії з іншими установами та контролюючими органами.

У межах реформування сфери публічного управління дедалі більшого значення набуває концепція відкритих даних, яка прямо впливає на організацію документно-інформаційних зв'язків. Відповідно до законодавства, частина документованої інформації комунальних підприємств має бути оприлюднена у відкритому доступі. Це стосується зокрема фінансових звітів, планів закупівель, організаційної структури, відомостей про керівництво тощо. Реалізація цих положень покликана не лише забезпечити прозорість, а й стимулює впровадження сучасних цифрових платформ для публікації документів і налагодження зворотного зв'язку з громадськістю.

Особливого значення у практиці функціонування документно-інформаційних зв'язків у сучасних установах набувають положення нормативно-правових актів щодо використання електронного цифрового підпису (ЕЦП), який є ключовим елементом у забезпеченні достовірності та юридичної значущості електронних документів. Згідно із Законом України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [15], кваліфікований електронний підпис має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис на паперовому

носії. Це відкриває можливості для повної цифровізації документообігу, зменшення залежності від паперових носіїв, зниження витрат та оптимізації внутрішніх процедур в організації.

У свою чергу, зростання ролі цифрових рішень у сфері управління документацією знайшло відображення у Стратегії цифрової трансформації [31], затвердженій Кабінетом Міністрів України. Цей стратегічний документ передбачає створення єдиної цифрової інфраструктури, розвиток електронних сервісів, переведення діловодства в електронну форму в межах державного та комунального секторів. Стратегія орієнтує всі публічні установи, зокрема й комунальні підприємства, на перехід до безпаперового середовища шляхом активного використання електронних систем документообігу, інтеграції з державними інформаційними ресурсами та автоматизації процесів комунікації.

Паралельно з урядовими ініціативами у сфері цифровізації, документно-інформаційні процеси підпадають під дію нормативів у сфері інформаційної безпеки. Це стосується, зокрема, захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах відповідно до вимог ДСТУ ISO/IEC 27001, який встановлює міжнародні стандарти з управління інформаційною безпекою. Застосування таких стандартів є необхідною умовою при обробці електронних документів, які містять конфіденційну, службову або персональну інформацію. Комунальні підприємства, що впроваджують електронні системи документообігу, повинні розробити внутрішні політики безпеки, провести аудит інформаційних ризиків і впровадити засоби захисту на організаційному й технічному рівні.

Певну специфіку має регулювання документно-інформаційної діяльності у сфері надання адміністративних послуг, яка тісно пов'язана з роботою багатьох комунальних підприємств. Тут діють положення Закону України «Про адміністративні послуги» [12], який вимагає стандартизації процедур, уніфікації форм документів, прозорості та публічності. Закон також передбачає можливість подання заяв, отримання результатів послуг та взаємодії з органом надавачем у цифровому форматі через офіційні електронні платформи. Це, у свою чергу,

впливає на характер зовнішніх документно-інформаційних зв'язків, адже вимагає їх переформатування відповідно до цифрових стандартів.

Особливу увагу слід приділити регламентуванню питань відповідальності за порушення порядку ведення діловодства та документно-інформаційного забезпечення. Зокрема, Кодекс України про адміністративні правопорушення [23] передбачає відповідальність за порушення правил зберігання документів, передачі на архівне зберігання, неналежну організацію документообігу, порушення режиму доступу до інформації. Відтак, нормативне регулювання у сфері документно-інформаційних процесів має не лише рекомендаційний, а й контрольний характер, формуючи підґрунтя для дисциплінарних, адміністративних або навіть кримінальних санкцій у разі порушень.

Суттєве значення в регламентації документно-інформаційних процесів має також дотримання вимог державної мовної політики. Відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» [16], всі офіційні документи, що створюються і обробляються в органах публічної влади, включно з комунальними підприємствами, повинні вестися українською мовою. Це стосується як внутрішньої документації, так і зовнішньої кореспонденції, звітності, контрактів, офіційних повідомлень. Дотримання мовних норм у документах є обов'язковим для їхньої юридичної чинності, а також для подальшого зберігання у діловодстві чи архіві.

Поряд з основними законодавчими актами важливу роль відіграють підзаконні нормативні документи, зокрема накази, постанови, методичні рекомендації, інструкції центральних органів виконавчої влади, зокрема Державної архівної служби України, Міністерства юстиції України, Державної податкової служби тощо. Вони деталізують окремі аспекти діловодства, ведення обліку документації, впровадження електронних систем документообігу, організації архівного зберігання документів. Наприклад, рекомендації щодо впровадження системи електронного документообігу «СЕД» або інтеграції електронного підпису з іншими цифровими сервісами є важливими в умовах модернізації управлінських процедур на рівні окремих підприємств.

Установи, зокрема комунальні підприємства, повинні також враховувати регулювання трудових відносин у частині, що стосується обігу кадрової документації. Закон України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану» [20], а також чинний Кодекс законів про працю України [22] регламентують порядок створення, оформлення та зберігання документів з кадрових питань: наказів, особових справ, заяв, договорів, графіків відпусток, табелів обліку робочого часу тощо. Дотримання цих норм є критично важливим для дотримання трудових прав працівників і юридичної захищеності підприємства.

Окремо варто зазначити, що нормативна база постійно оновлюється у відповідь на трансформації управлінського середовища, технічний прогрес, зміни політичного та соціального контексту. Зокрема, із запровадженням єдиної цифрової системи документообігу для органів влади (наприклад, СЕД «АСКОД» або «ДОК ПРОФІ») дедалі актуальнішими стають вимоги щодо сумісності локальних рішень підприємств із центральними платформами. Це потребує періодичного перегляду внутрішніх регламентів документообігу, оновлення інструкцій з діловодства, переосмислення ролі документів у цифровому управлінні.

Таким чином, законодавчо-нормативне регулювання документно-інформаційних процесів в установах є багаторівневим, комплексним і динамічним. Воно охоплює як базові правові принципи ведення діловодства, так і спеціалізовані вимоги щодо електронного документообігу, захисту інформації, кадрової документації, мовної політики.

1.2. Сутність, види та особливості документних зв'язків в організаціях

Організаційно-управлінська діяльність сучасних установ базується на постійній циркуляції документованої інформації, яка забезпечує передачу управлінських рішень, фіксацію фактів, ведення звітності, комунікацію між

структурними підрозділами та взаємодію з іншими організаціями. В основі цих процесів лежить система документно-інформаційних зв'язків, яка забезпечує функціональну єдність установи, її інформаційну відкритість, оперативність управління та юридичну визначеність.

Сутність документних зв'язків полягає у встановленні й підтриманні інформаційної взаємодії між суб'єктами управління шляхом створення, передавання, зберігання й використання документів. Вони виступають засобом комунікації, носієм управлінських дій, а також інструментом, що забезпечує доказову базу у разі виникнення спорів, перевірок або необхідності ретроспективного аналізу управлінських рішень. Документні зв'язки формують організаційну пам'ять установи, визначають логіку і послідовність дій, сприяють координації між підрозділами та збереженню інформаційної цілісності.

Ключовою ознакою документного зв'язку є його фіксований характер: передача інформації відбувається не в усній формі, а через письмові або електронні документи, що мають чітко визначену структуру, реквізити, правила зберігання та юридичну силу. Це принципово відрізняє документні зв'язки від інших форм інформаційної взаємодії, таких як усні домовленості або неформальна комунікація. Саме наявність документа як матеріального носія інформації дозволяє здійснювати контроль, облік і архівування переданої інформації, що є важливою передумовою ефективного управління [38].

Документні зв'язки в організаціях можуть класифікуватися за кількома критеріями (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація документних зв'язків

Критерій класифікації	Види документних зв'язків
1. За напрямом руху інформації	Внутрішні
	Зовнішні
2. За характером взаємодії	Вертикальні
	Горизонтальні
3. За формою документного зв'язку	Паперові
	Електронні
4. За ступенем регламентованості	Регламентовані
	Нерегламентовані
5. За частотою та інтенсивністю взаємодії	Постійні

	Періодичні
	Одноразові

Один із найважливіших – напрям руху інформації. За цим критерієм виокремлюють внутрішні та зовнішні зв'язки. Внутрішні зв'язки – це обмін документами між структурними підрозділами установи, включаючи накази, розпорядження, службові записки, протоколи, пояснювальні записки, службові листи. Вони забезпечують реалізацію управлінських функцій у межах організації. Зовнішні документні зв'язки охоплюють взаємодію з іншими організаціями, органами влади, постачальниками, замовниками, громадянами. Вони включають офіційне листування, подання звітності, укладання договорів, запити, відповіді тощо.

За характером взаємодії документні зв'язки поділяються на вертикальні та горизонтальні [3]. Вертикальні зв'язки здійснюються між керівництвом і підлеглими (наприклад, видача наказів, подання звітів), а горизонтальні – між рівноправними підрозділами або організаціями (наприклад, обмін службовою інформацією між відділами). Така диференціація дозволяє ефективно структурувати документообіг, визначити відповідальних осіб за ініціювання та реалізацію інформаційних потоків, оптимізувати логістику документів [38].

Третім важливим критерієм класифікації є форма документного зв'язку: паперовий або електронний. Паперові зв'язки передбачають використання традиційних друкованих носіїв, які мають повну юридичну силу, зберігаються у вигляді справ, підшивок або томів. Електронні зв'язки реалізуються через автоматизовані системи документообігу, що забезпечують створення, підписання, пересилання та зберігання документів у цифровій формі. Цифрові технології дають змогу пришвидшити процес обміну документами, зменшити витрати та забезпечити дистанційну взаємодію [2].

Незалежно від форми, кожен документний зв'язок включає щонайменше дві сторони – відправника та одержувача – між якими відбувається передача документа з фіксацією дати, часу, відповідальних осіб та каналу зв'язку. Це дозволяє забезпечити простежуваність дій, контроль за строками виконання

завдань, а також створює базу для внутрішнього й зовнішнього аудиту діяльності установи.

Окрему групу становлять регламентовані та нерегламентовані документні зв'язки. Регламентовані зв'язки мають чітко встановлений порядок, визначений нормативно-правовими актами або внутрішніми положеннями установи. До них належать, наприклад, зв'язки, що супроводжують облік кадрової документації, укладання договорів, підготовку офіційної кореспонденції. У таких випадках існує чітка структура документів, перелік обов'язкових реквізитів, строки обробки й передачі, відповідальні особи. Нерегламентовані зв'язки виникають у межах неформальної комунікації або в ситуаціях, що не підпадають під дію конкретних інструкцій. Вони можуть мати більш гнучкий характер, але при цьому також реалізуються у формі документованої інформації, наприклад, у вигляді довідок, доповідних чи ініціативних листів.

Залежно від частоти та інтенсивності взаємодії документні зв'язки поділяються на постійні, періодичні та одноразові. Постійні зв'язки підтримуються між структурами, які регулярно взаємодіють у межах виконання своїх функціональних обов'язків – наприклад, між бухгалтерією та відділом кадрів або між адміністрацією й юридичною службою. Періодичні зв'язки мають епізодичний, але повторюваний характер – скажімо, подання щоквартальної звітності або оновлення планів. Одноразові зв'язки виникають у зв'язку з виконанням разових доручень чи реагуванням на конкретну ситуацію, як-от надсилання офіційного запиту чи відповіді на звернення громадян [33].

Ефективність документних зв'язків значною мірою залежить від якості організації документообігу в установі, що охоплює не лише технічні аспекти, як наявність спеціального програмного забезпечення або архіву, а й управлінські – регламенти, чіткість розподілу відповідальності, рівень підготовки персоналу. Недосконала організація документообігу призводить до затримок у прийнятті рішень, втрати документів, дублювання інформації, що своєю чергою негативно впливає на результативність роботи всієї установи.

Особливо важливими є документні зв'язки у вертикальній підпорядкованості – між керівництвом підприємства, керівниками структурних підрозділів та виконавцями. Цей тип зв'язку забезпечує реалізацію управлінських рішень, контроль за їх виконанням і підзвітність. Вони оформлюються у вигляді наказів, розпоряджень, протоколів нарад, службових завдань, які передаються виконавцям з обов'язковою реєстрацією та подальшим контролем виконання. Зворотний зв'язок у таких випадках забезпечується у вигляді звітів, пояснювальних записок або результатів виконаних дій.

Зовнішні документні зв'язки, у свою чергу, вимагають особливої уваги до офіційного стилю ділового спілкування, правової точності, дотримання вимог діловодства. Вони реалізуються у формах листування, угод, актів, заяв, офіційних звернень, відповіді на запити, передача документів між установами. У таких випадках важливо не лише дотримуватися належної структури документів, а й своєчасно фіксувати їх отримання, обробку, зберігання. Правильна організація зовнішніх зв'язків дозволяє підприємству підтримувати позитивну репутацію, ефективно взаємодіяти з партнерами, контролюючими органами й місцевими громадами.

У межах цифрової трансформації набуває поширення практика використання автоматизованих систем управління документами (АСУД), які істотно змінюють характер документних зв'язків. У таких системах обробка інформації здійснюється автоматично: документи надсилаються в межах захищених платформ, контролюється хід виконання завдань, забезпечується миттєва реєстрація й доступ до архівів. Це дозволяє мінімізувати людський чинник, зменшити ризики втрати документів, а також забезпечити єдність та прозорість усіх документних процесів [40].

В сучасних умовах документні зв'язки все частіше стають предметом внутрішнього аудиту, контролю якості, зовнішніх перевірок з боку ревізійних служб чи державних контролюючих органів. Саме тому правильна організація та документування кожного етапу взаємодії набуває не лише управлінського, а й юридичного значення. Відсутність документа або його неналежне оформлення

може стати підставою для притягнення до відповідальності, визнання рішення недійсним чи відмови у прийнятті до розгляду поданих матеріалів.

Документні зв'язки в організаціях не існують ізольовано – вони функціонують у взаємозв'язку з організаційною структурою, кадровими ресурсами, технічним забезпеченням та управлінськими процесами. Їх ефективність значною мірою залежить від здатності установи адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі, впроваджувати нові технології, забезпечувати інформаційну безпеку та підтримувати стандарти професійного діловодства. Чітко налагоджений документообіг сприяє формуванню довіри між підрозділами, знижує рівень конфліктності, підвищує прозорість і передбачуваність управлінських рішень. Якщо ж у документних зв'язках переважає хаотичність, несистемність, відсутність єдиних стандартів, це негативно позначається не лише на управлінській ефективності, а й на загальному кліматі в колективі. Відтак, документні зв'язки можуть слугувати індикатором організаційної зрілості установи.

У процесі модернізації управління дедалі більше поширення отримують інструменти електронної взаємодії, які зумовлюють перехід до нових форм документних зв'язків – інтерактивних, гнучких, з елементами самостійної ініціативи користувачів. Традиційне розуміння документних зв'язків як лінійного процесу «відправник–одержувач» трансформується у багатосторонню комунікацію з розподіленими ролями, що потребує нових навичок управління цифровим документообігом. Зокрема, важливими стають вміння працювати в корпоративних порталах, користуватися електронними шаблонами, здійснювати пошук у цифрових архівах, дотримуватись політик доступу й авторизації.

Незважаючи на впровадження цифрових технологій, паперові документні зв'язки зберігають своє значення в багатьох установах, зокрема в комунальних підприємствах, де впровадження електронного документообігу є поступовим і залежить від ресурсних можливостей, рівня підготовки персоналу та технічного забезпечення. Виникає потреба в паралельному функціонуванні обох форматів – паперового й електронного, що вимагає додаткової уваги до синхронізації

записів, уникнення дублювання, чіткого розмежування повноважень між виконавцями та координаторами документних потоків.

Одним із викликів сучасного етапу розвитку документних зв'язків є забезпечення збереженості та цілісності інформації. В умовах цифрового документообігу виникає ризик втрати даних у разі технічних збоїв, кіберзагроз, несанкціонованого доступу. Водночас для паперових документів зберігається небезпека пошкодження, втрати або неналежного архівування, що вимагає впровадження надійних систем резервного копіювання, використання електронних підписів, створення детальних журналів реєстрації, автоматичного фіксування дій користувачів та захисту доступу на рівні індивідуальної авторизації.

Оцінка ефективності документних зв'язків здійснюється на основі аналізу кількох ключових показників. Серед них – своєчасність документообігу, ступінь відповідності встановленим стандартам, рівень задоволеності користувачів, обсяг дублювання інформації, наявність затримок або помилок, кількість невиконаних або прострочених завдань, що зафіксовані в системі (рис.1.1).

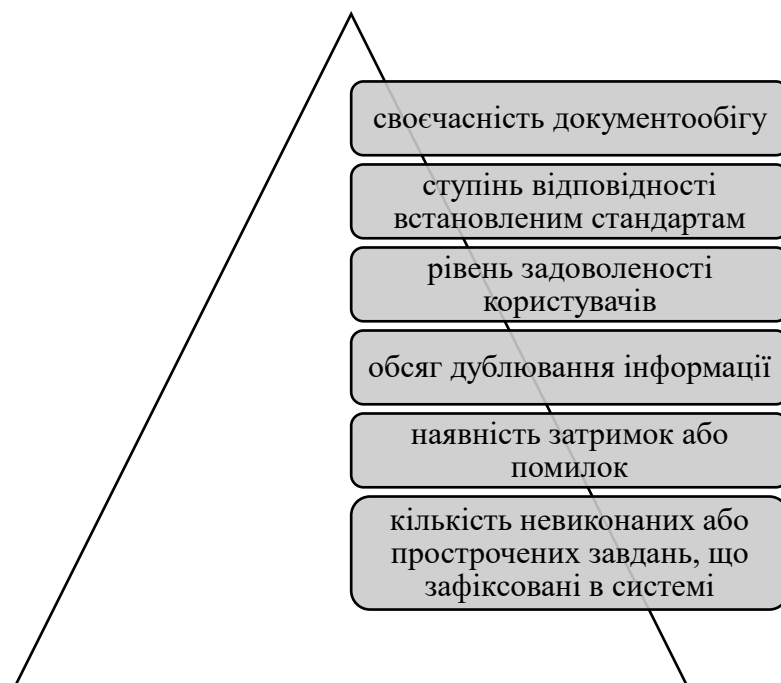


Рис.1.1. Показники оцінки ефективності документних зв'язків

Джерело: розроблено автором

Також важливим є аналіз руху документів за певний період, зокрема кількість вхідних, вихідних та внутрішніх документів, що дозволяє виявити вузькі місця, надмірне навантаження або нерівномірний розподіл відповідальності між підрозділами.

Документні зв'язки в установах мають не лише адміністративне, а й стратегічне значення, оскільки впливають на здатність організації до ефективного управління, її репутацію, відкритість, дотримання законодавчих норм. Вони створюють основу для забезпечення правового захисту, прозорості прийняття рішень, участі громадськості у контролі за діяльністю установи, формування довіри до публічних сервісів. Тому важливим є не тільки якісний зміст документів, а й спосіб їх передачі, рівень доступу, організаційна культура взаємодії.

Можна зробити висновки, що документні зв'язки є невіддільною складовою управлінської діяльності та інформаційного забезпечення організації.

1.3. Роль сучасних інформаційних технологій у забезпеченні документних зв'язків

Сучасні інформаційні технології стали невід'ємною частиною організації документно-інформаційних зв'язків у всіх сферах діяльності, зокрема в організаціях публічного та комунального сектору. Вони забезпечують швидку передачу даних, автоматизовану обробку документів, дистанційну взаємодію, створення цифрових архівів, уніфікацію інформаційних потоків та підвищення контролю за реалізацією управлінських рішень.

Основною функцією інформаційних технологій у сфері документних зв'язків є автоматизація документообігу, яка передбачає переведення всіх етапів роботи з документами у цифрову форму: створення, реєстрація, погодження, підписання, зберігання, пересилання, архівування. Установи, які використовують електронний документообіг, значно скорочують час на обробку документів, зменшують кількість помилок, забезпечують точне дотримання

строків та підвищують прозорість процедур. Автоматизовані системи також дають змогу відстежувати маршрут документа, фіксувати час і особу кожної дії, що забезпечує повну підзвітність і контроль.

Одним із ключових технологічних інструментів, що забезпечує документні зв'язки, є системи електронного документообігу (СЕД). Вони об'єднують усі структурні підрозділи в єдину цифрову мережу, де кожен користувач має доступ до необхідних документів згідно з наданими повноваженнями. Такі системи, як «М.Е.Дос», «ДОК ПРОФІ», «АСКОД», «Megapolis.DocNet», «Трембіта» тощо, забезпечують реєстрацію вхідної й вихідної документації, формування шаблонів, погодження, візування та застосування електронного підпису. Завдяки інтеграції з іншими державними інформаційними ресурсами, ці системи дозволяють скоротити кількість дублюючих дій і налагодити ефективну міжвідомчу взаємодію.

Електронний цифровий підпис (ЕЦП) є ще одним невід'ємним компонентом інформаційних технологій у документообігу. Він забезпечує ідентифікацію особи, підтвердження справжності документа та захист його від несанкціонованого втручання. Використання ЕЦП дозволяє підписувати документи дистанційно, зберігаючи юридичну силу та знижуючи витрати часу й ресурсів. Важливо, що законодавство України визнає юридичну рівнозначність електронного підпису з підписом на паперовому носії, що робить можливим повноцінний перехід на цифрову взаємодію.

Крім СЕД, дедалі більшого поширення набувають хмарні технології, які забезпечують доступ до документів із будь-якого пристрою та місця, де є інтернет-з'єднання. Завдяки хмарним сервісам, таким як Google Workspace, Microsoft 365, Dropbox Business, організації можуть забезпечити спільну роботу над документами в режимі реального часу, зберігати резервні копії, впроваджувати багаторівневий контроль доступу та швидко масштабувати систему за потреби. Це особливо актуально в умовах гібридного або дистанційного режиму роботи, який активно впроваджується в комунальних підприємствах.

Значною перевагою сучасних ІТ є можливість аналітичної обробки інформації, отриманої з документних потоків. Інтегровані в СЕД інструменти аналітики дозволяють відстежувати показники навантаження на підрозділи, виявляти «вузькі місця» документообігу, прогнозувати терміни виконання, оцінювати ефективність працівників за кількістю опрацьованих документів. Такі дані можуть використовуватись для управлінських рішень, кадрового планування, оптимізації процесів і підвищення продуктивності.

Упровадження сучасних інформаційних технологій значно розширює можливості інтеграції між різними системами документообігу. Сьогодні багато організацій використовують платформні рішення, які дозволяють поєднувати управління документами з іншими управлінськими модулями – бухгалтерією, обліком ресурсів, кадровою політикою, звітністю. Це створює умови для комплексного управління інформацією в режимі реального часу. Завдяки цьому досягається більш високий рівень координації дій між підрозділами, підвищується швидкість прийняття рішень, мінімізуються людські помилки, усувається дублювання документів.

Особливе місце в системі інформаційних технологій займають системи управління базами даних (СУБД), які забезпечують централізоване зберігання й доступ до документованої інформації. Такі СУБД, як MySQL, PostgreSQL, Oracle або Microsoft SQL Server, часто виступають основою електронних архівів, забезпечуючи швидкий пошук документів за ключовими параметрами, ведення історії змін, керування доступом та збереження великих обсягів даних. Їх інтеграція з іншими компонентами ІТ-інфраструктури установи створює єдине інформаційне середовище для роботи з документами.

Важливою є роль мобільних технологій у забезпеченні гнучкості документних зв'язків. Спеціалізовані мобільні додатки дозволяють керівникам і працівникам оперативно ознайомлюватися з документами, погоджувати їх, надсилати службову кореспонденцію без прив'язки до робочого місця. Це особливо актуально у випадках, коли необхідно швидко ухвалити рішення або здійснити контроль за виконанням завдань під час відряджень, роботи з дому чи

у віддалених філіях підприємства. Завдяки мобільному доступу підтримується безперервність документних процесів, знижується ризик затримок і підвищується загальна оперативність управління.

Сучасні інформаційні технології також відіграють важливу роль у забезпеченні безпеки документних зв'язків, що досягається за допомогою шифрування даних, багаторівневої автентифікації, контрольованих зон доступу, журналів подій та автоматичного резервного копіювання. В умовах постійних загроз кібербезпеці ці заходи є критично важливими для захисту конфіденційної інформації, запобігання витокам і несанкціонованому доступу. ІТ-системи надають можливість швидко реагувати на інциденти, проводити моніторинг та аудит дій користувачів, що створює додатковий рівень контролю за діяльністю організації.

Використання ІТ дозволяє забезпечити відповідність процесів документообігу нормативним вимогам. Усі дії з документами автоматично фіксуються, що полегшує перевірки, аудит і звітність перед контролюючими органами. Системи генерують журнали реєстрації, шаблони звітів, нагадування про строки зберігання, терміни виконання завдань. Це допомагає уникнути порушень і підвищує рівень відповідальності персоналу за дотримання процедур.

Використання сучасних ІТ-технологій у сфері документного забезпечення суттєво змінює і роль працівників, відповідальних за організацію документообігу. Відбувається трансформація їх функціональних обов'язків: замість механічного виконання дій з реєстрації, копіювання й пересилання документів, вони стають операторами інформаційних систем, координаторами електронних потоків, адміністраторами доступу. Це вимагає не тільки технічної підготовки, але й навичок системного аналізу, розуміння логіки цифрового середовища, здатності швидко адаптуватися до нових форматів взаємодії.

У процесі електронного документообігу важливо, щоб усі структурні підрозділи організації працювали з однаковими шаблонами, дотримувалися єдиних стандартів оформлення, структури, реквізитів. Використання різних

версій документів, змішаних форматів, дублювання або відсутність контрольованих шаблонів створює ризики інформаційної невизначеності, втрати юридичної чинності документа або виникнення технічних збоїв при інтеграції з іншими системами.

Впровадження інформаційних технологій у документно-інформаційні зв'язки не є лише технічним процесом, а передусім управлінським і стратегічним рішенням. Воно вимагає комплексного підходу, який охоплює оцінку готовності установи до змін, наявність необхідної інфраструктури, рівень підготовки персоналу, а також розробку внутрішніх нормативних документів, що регламентують цифрову взаємодію. Зміна підходів до обробки документів, перехід на цифрову платформу має супроводжуватися формуванням нової культури роботи з інформацією, де перевага надається прозорості, доступності, швидкості та відповідальності.

Благодир О. зазначає, що сучасні інформаційні технології дозволяють прискорювати облік, мінімізувати людські помилки, проте разом із цим виникають нові виклики, такі як:

- 1) бухгалтерські системи обробляють велику кількість фінансової інформації, тому виникають ризики, що можуть призвести до викривлення фінансової інформації, загрози конфіденційності та можливих кібератак;
- 2) інтеграція облікових платформ із законодавчо врегульованими системами звітності потребує оновлення нормативної бази;
- 3) цифрові платформи змінюють підходи до податкового обліку, особливо в умовах електронного документообігу та онлайн-фіскалізації;
- 4) автоматизація звітності вимагає чіткої регламентації стандартів подання фінансових даних [1, с.3].

Це все вказує на необхідність оновлення законодавства, зокрема в частині регулювання електронного документообігу, інтеграції штучного інтелекту у бухгалтерський облік та посилення відповідальності за кібератаки та несанкціонований доступ до облікових даних [1, с.3].

Таким чином, інформаційні технології є потужним інструментом формування ефективних документно-інформаційних зв'язків, який не лише полегшує технічні аспекти документообігу, а й змінює логіку управлінських процесів. Вони забезпечують інтеграцію, гнучкість, швидкість та контроль у сфері обігу документів, а також створюють передумови для переходу до нової моделі цифрової організації, здатної відповідати викликам сучасного інформаційного суспільства.

Висновки до 1 розділу

Документно-інформаційні зв'язки є ключовим елементом управлінської діяльності, оскільки забезпечують упорядковану циркуляцію інформації між структурними підрозділами та зовнішніми контрагентами, а також сприяють прийняттю обґрунтованих рішень, збереженню управлінської спадковості та дотриманню нормативно-правових вимог.

Закон України «Про інформацію», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних» та інші акти визначають чіткі правила створення, зберігання, передавання та захисту документованої інформації. Важливе значення мають галузеві стандарти, інструкції з діловодства та внутрішні нормативні документи організацій, що забезпечують уніфікацію процесів і відповідність вимогам електронного середовища. Важливо, що документно-інформаційні зв'язки є не лише технічним аспектом, а й відображенням рівня правової, адміністративної й організаційної зрілості установи.

Запропоновано класифікацію за напрямом (внутрішні та зовнішні), характером (вертикальні й горизонтальні), формою реалізації (паперові та електронні), ступенем регламентованості, а також частотою взаємодії. Такий підхід дає змогу більш точно окреслити функціональні межі документообігу, визначити точки контролю, оптимізувати навантаження між структурними одиницями, а також уникнути дублювання або втрати інформації. Виявлено, що

якість документних зв'язків безпосередньо впливає на прозорість, відповідальність і швидкість управлінських рішень.

Значна увага у дослідженні приділена ролі сучасних інформаційних технологій у забезпеченні ефективних документних зв'язків. Визначено, що автоматизація документообігу, впровадження електронного цифрового підпису, використання хмарних рішень, систем електронного документообігу (СЕД) і баз даних стали чинниками докорінної трансформації управлінської комунікації в установах. Ці інструменти не лише скорочують часові витрати й знижують імовірність помилок, а й підвищують контрольованість процесів, рівень захищеності інформації та відповідність регуляторним вимогам. Водночас упровадження ІТ-рішень вимагає адаптації внутрішніх процедур, навчання персоналу, оновлення інструктивної документації, формування нової культури роботи з інформацією.

Отже, документно-інформаційні зв'язки є не лише технічним каналом передавання інформації, а й основою функціонування організаційної структури, елементом забезпечення відповідності діяльності правовим і професійним стандартам.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ НА КП «БЕРЕЗНЕКОМУНЕНЕРГІЯ»

2.1. Загальна характеристика комунального підприємства «Березнекомуненергія»

Комунальне підприємство «Березнекомуненергія» є важливим суб'єктом господарювання у сфері житлово-комунального господарства, що забезпечує населення критично необхідними послугами у межах Березнівської територіальної громади. Його діяльність охоплює широкий спектр завдань, пов'язаних із функціонуванням об'єктів житлово-комунальної інфраструктури, а також підтримкою стабільної роботи систем теплопостачання, водопостачання, водовідведення, санітарного очищення й благоустрою.

КП «Березнекомуненергія» створено 27.01.2000 р. зі статутним капіталом 7 808 349,18 грн.

Види діяльності:

35.30 Постачання пари, гарячої води та кондиційованого повітря

33.20 Установлення та монтаж машин і устаткування

42.21 Будівництво трубопроводів

43.22 Монтаж водопровідних мереж, систем опалення та кондиціонування

43.29 Інші будівельно-монтажні роботи [36]

Березнівською районною державною адміністрацією Рівненської області від 27.01.2000 року Підприємству було видано свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи № 484147 та присвоєно ідентифікаційний код юридичної особи № 30717503. Головним управлінням статистики у Рівненській області видано довідку № 599838 від 26.11.2012 року про включення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України. Підприємство є платником податку на додану вартість (свідоцтво про реєстрацію платника податку на додану вартість видане 13.01.2006 року № 24454843).

Підприємство створено у формі комунальної власності відповідно до рішень органів місцевого самоврядування та діє згідно зі статутом, зареєстрованим у встановленому порядку (додаток). Його юридичний статус визначає підпорядкованість виконавчому комітету Березнівської міської ради, а також господарську самостійність у межах чинного законодавства України. Основними принципами функціонування підприємства є публічність, ефективність, відповідальність перед громадою та пріоритет суспільних інтересів.

Згідно Статуту головною метою Підприємства є задоволення суспільних потреб у послугах і роботах, товарах народного споживання, продукції виробничого та науково-технічного призначення, та реалізація на базі отриманих прибутків соціальних та економічних інтересів членів трудового колективу. Підприємство відіграє ключову роль у створенні комфортного середовища для проживання мешканців громади, здійснює оперативне реагування на технічні збої, аварійні ситуації, зміни у законодавстві, що стосуються галузі.

КП «Березнекомуненергія» здійснює свою діяльність на підставі Ліцензій, виданих Рівненською обласною адміністрацією, а саме:

- Ліцензія № 190312 серія АЕ від 15.11.2012 року на виробництво теплової енергії.
- Ліцензія № 190313 серія АЕ від 15.11.2012 року на транспортування теплової енергії магістральними та місцевими (розподільчими) тепловими мережами, постачання теплової енергії.
- Ліцензія № 190314 серія АЕ від 15.11.2012 року на постачання теплової енергії.
- Ліцензія №642540 серія АЕ від 02.04.2015 року на виробництво теплової енергії з використанням нетрадиційних або поновлюваних джерел енергії.
- Лист №2467/01.2/1 від 18.10.2017 року про обмежений термін дії ліцензій, і є безстроковим, згідно Закону України №222-VIII «Про ліцензування видів господарської діяльності».

Підприємство надає теплову енергію споживачам в м.Березне та КП «Зірненська лікарня «Хоспіс» в с. Зірне.

Організаційна структура підприємства має ієрархічний характер і побудована відповідно до функціонального поділу обов'язків. У її складі – адміністрація, виробничі підрозділи, технічна служба, бухгалтерія, кадровий відділ, ділянки з надання окремих послуг, юридична служба та інші допоміжні підрозділи. Керівництво здійснює директор підприємства, який несе персональну відповідальність за результати господарської діяльності, стан охорони праці, техніки безпеки, організацію документообігу, а також за взаємодію з органами влади та населенням.

Матеріально-технічна база підприємства формується за рахунок комунального майна, закріпленого за ним на праві господарського відання, а також за рахунок амортизаційних відрахувань, бюджетних надходжень, грантових проєктів і власного прибутку. КП «Березнекомуненергія» володіє спеціалізованою технікою, обладнанням, транспортними засобами, засобами обліку й контролю, ремонтною базою, що дозволяє забезпечувати виконання повного комплексу робіт з обслуговування та модернізації систем комунального господарства. Теплопостачання об'єктів міста та тублікарні в с.Зірне здійснюється 5 котельнями КП „Березнекомуненергія”, з них 4 котельні працюють на газовому паливі, загальною потужністю 3,795 Гкал/год та одна – на місцевих видах палива потужністю 2,081 Гкал/год. Загальна протяжність теплових мереж становить 5,0 км, з них 3,25 км – у ветхому стані, 0,25 км – у аварійному стані, зношеність 80%.

Загальна площа опалювання становить 36,45 тис.м² (2,790 Гкал/год) (53 будівлі), в т.ч. житлового фонду – 15,47 тис.м² (36 будинків); підприємства, установи та організації – 20,98 тис.м² (17 будівель).

Кадровий потенціал підприємства представлений фахівцями різного рівня – від інженерно-технічних працівників до майстрів і робітників основних професій. У штаті підприємства працюють кваліфіковані спеціалісти у сфері енергетики, сантехніки, теплотехніки, електромеханіки, екології, обліку,

економіки та юриспруденції. Значна увага приділяється питанням підвищення кваліфікації, дотриманню норм охорони праці, підвищенню мотивації персоналу, внутрішній комунікації та організаційній культурі. Кількість персоналу КП «Березнекомуненергія» за 2021-2024 рр. наведено на рис.2.1.

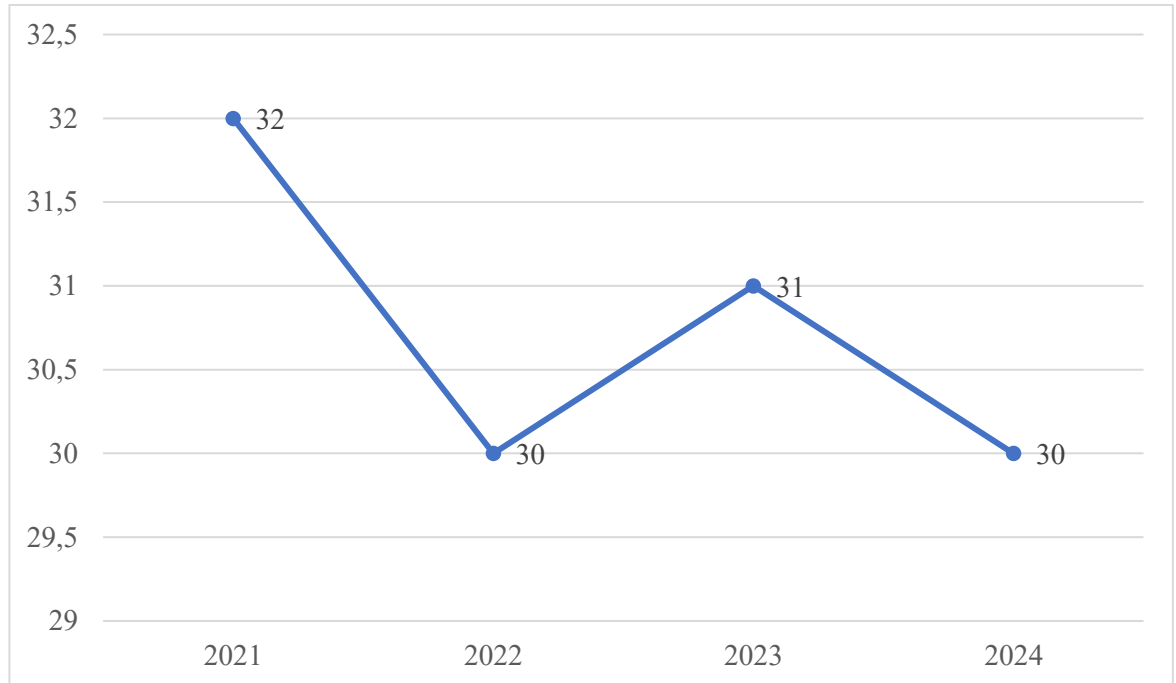


Рис.2.1. Кількість персоналу КП «Березнекомуненергія» за 2021-2024 рр.

Джерело: складено автором за даними [36]

Фінансова діяльність КП «Березнекомуненергія» регламентується положеннями Бюджетного кодексу України [4], Господарського кодексу [5] та іншими нормативними актами, які визначають порядок ведення обліку, складання звітності, формування тарифів, планування витрат і доходів. Основними джерелами фінансування є надходження від реалізації комунальних послуг, а також цільові бюджетні асигнування на здійснення окремих видів робіт або покриття збитків, що виникають у результаті дії соціально орієнтованих тарифів. Підприємство працює в умовах жорсткого фінансового контролю, зобов'язане звітувати перед органами місцевого самоврядування, подавати декларації до податкових органів і проходити ревізії та аудити.

Розглянемо основні фінансові показники КП «Березнекомуненергія» за 2020-2024 рр. у табл.2.1.

Фінансові показники КП «Березнекомуненергія» за 2020-2024 рр. [36]

	2020	2021	2022	2023	2024
Дохід (тис грн)	7 008	15 230	10 552	11 363	12 166
Чистий прибуток (тис грн)	-1 536	1 759	-3 211	-2 778	-2 307
Активи (тис грн)	5 539	5 702	5 646	5 821	5 822
Гроші та їх еквіваленти (тис грн)	321	729	587	348	12
Поточні зобов'язання (тис грн)	3 477	2 312	4 945	8 411	11 296
Власний капітал (тис грн)	2 062	3 391	701	-2 590	-5 474
Коефіцієнт поточної ліквідності	68,45%	133,00%	51,16%	37,46%	32,66%
Коефіцієнт абсолютної ліквідності	9,23%	31,52%	11,87%	4,14%	0,11%
Коефіцієнт швидкої ліквідності	64,83%	122,47%	48,99%	34,00%	28,87%
Коефіцієнт автономії	37,23%	59,46%	12,42%	-44,50%	-94,02%
Рентабельність активів (ROA)	- 27,73%	30,85%	-56,88%	-47,72%	-39,62%
Рентабельність власного капіталу (ROE)	- 50,42%	64,52%	- 156,96%	294,09%	57,20%
Чиста маржа	- 23,37%	17,14%	-32,15%	-25,86%	-19,91%
Коефіцієнт покриття необоротних активів власним капіталом	65,27%	129,02%	22,50%	-97,03%	- 256,73%
Коефіцієнт заборгованості	62,77%	40,54%	87,58%	144,50%	194,02%

Згідно табл.2.1, можна сказати про нестабільну фінансово-економічну ситуацію підприємства, що поступово погіршувалася протягом досліджуваного періоду (рис.2.2).

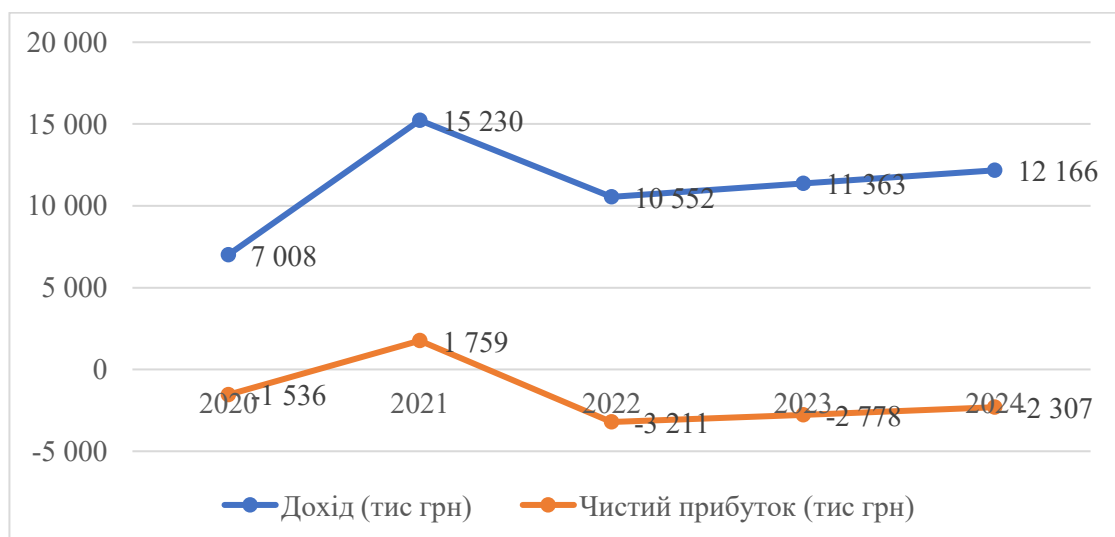


Рис.2.2. Динаміка доходу та чистого прибутку (збитку)

КП «Березнекомуненергія» за 2021-2024 рр.

Джерело: складено автором за даними [36]

Попри зростання доходу в окремі роки, підприємство упродовж чотирьох із п'яти років зазнавало чистих збитків, що негативно позначалося на його рентабельності: рентабельність активів (ROA) залишалася від'ємною, свідчаючи про неефективне використання ресурсів, а рентабельність власного капіталу (ROE) демонструвала різкі коливання, зокрема аномальне зростання у 2023 році, що, ймовірно, пов'язане з негативним значенням власного капіталу і зниженням його бази порівняння (рис.2.3).

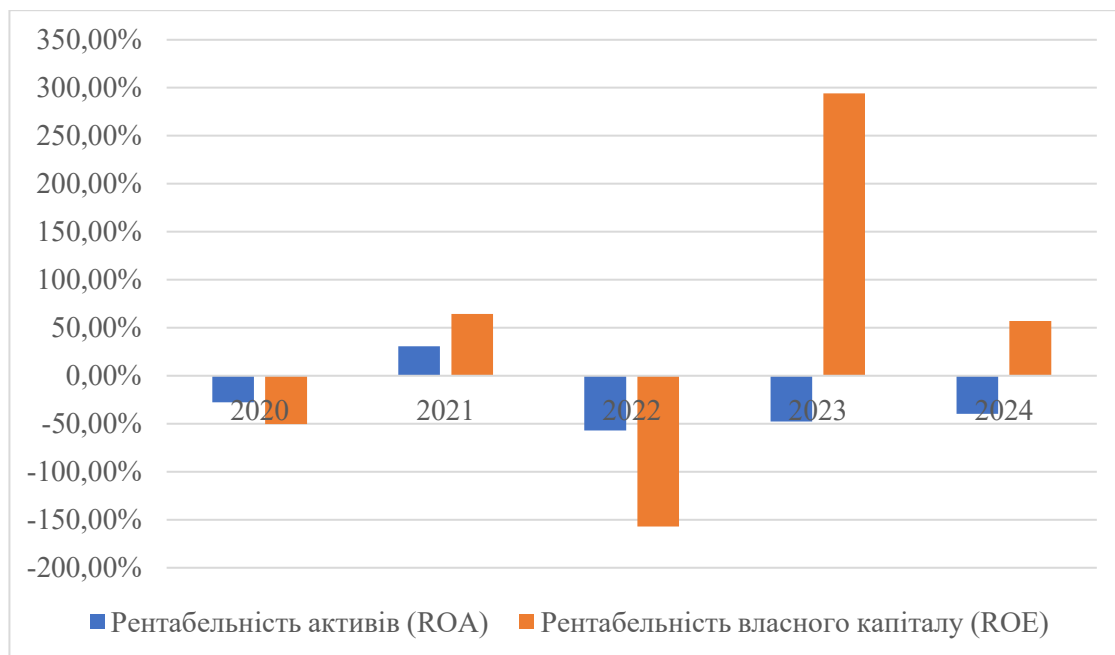


Рис.2.3. Динаміка ROA та ROE КП «Березнекомуненергія» за 2021-2024 рр.

Джерело: складено автором за даними [36]

Найбільш тривожними є показники ліквідності, які стрімко погіршувалися: абсолютна ліквідність знизилася з 31,52% у 2021 році до критичних 0,11% у 2024 році, а поточна та швидка ліквідність опустилися нижче нормативного рівня. Це свідчить про втрату спроможності підприємства своєчасно погашати короткострокові зобов'язання (рис.2.4).

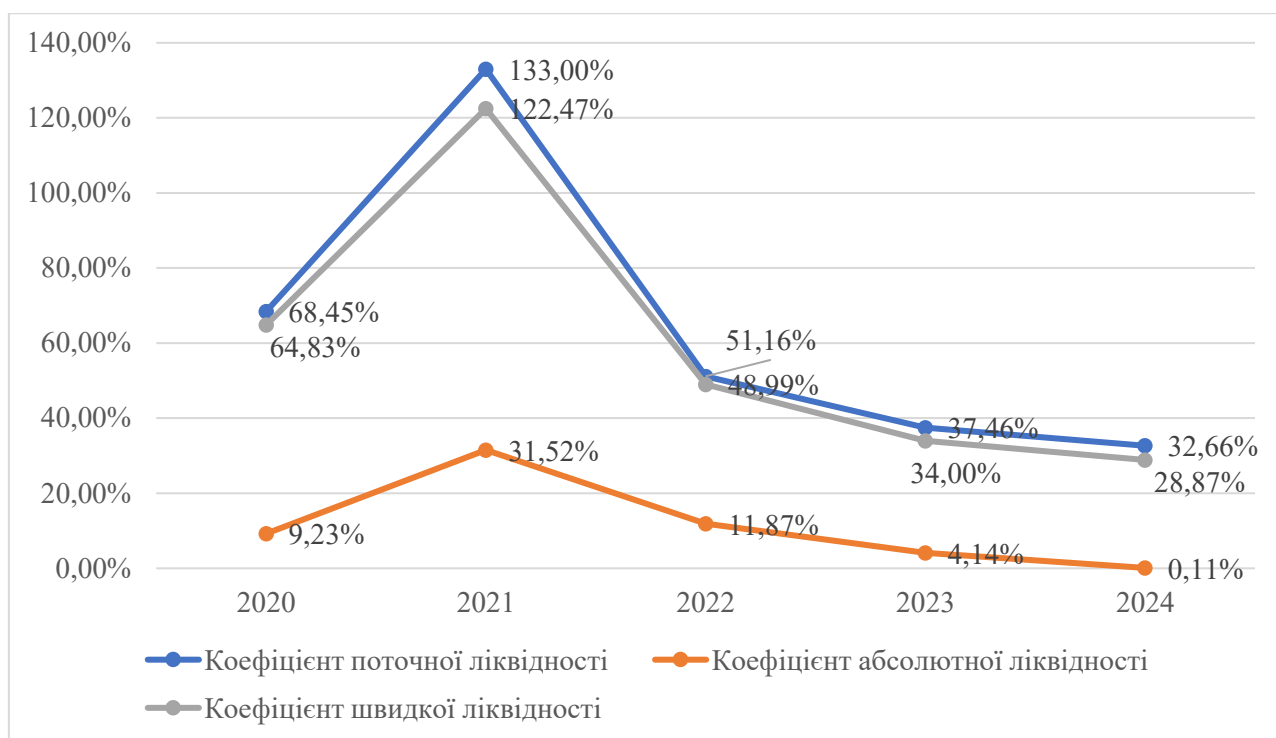


Рис.2.4. Динаміка показників ліквідності КП «Березнекомуненергія» за 2021-2024 рр.

Джерело: складено автором за даними [36]

Значне зростання поточних зобов'язань при майже незмінному рівні активів вказує на наростання боргового навантаження. Відповідно, коефіцієнт заборгованості виріс майже втричі – з 62,77% у 2020 році до 194,02% у 2024 році – що підтверджує критичну залежність підприємства від зовнішніх джерел фінансування. Негативна динаміка власного капіталу, який у 2023 і 2024 роках став від'ємним, відображає глибоку кризу фінансової стійкості. Це також підтверджується значенням коефіцієнта автономії, який опустився до -94,02%, що вказує на відсутність фінансової незалежності підприємства. Паралельно спостерігається зниження покриття необоротних активів власним капіталом, аж до -256,73% у 2024 році, що означає повну втрату спроможності фінансувати довгострокові активи за рахунок стабільних джерел. Загалом, підприємство демонструє ознаки глибокої фінансової нестійкості, що супроводжується хронічною збитковістю, критично низькою ліквідністю, високою борговою залежністю та відсутністю власних ресурсів для покриття зобов'язань. Така

ситуація потребує термінового вжиття антикризових заходів, перегляду структури витрат, реструктуризації боргів і, можливо, зовнішньої підтримки для забезпечення платоспроможності та запобігання банкрутству.

Особливістю фінансового планування у КП «Березнекомуненергія» є необхідність постійного балансування між соціальними зобов'язаннями перед населенням і потребою підтримки технічної інфраструктури в належному стані. Оскільки частина послуг надається за зниженими тарифами або з компенсацією за рахунок бюджету, підприємство стикається з викликами, пов'язаними з нестачею ресурсів для оновлення обладнання, закупівлі нової техніки або підвищення заробітної плати. У таких умовах особливої ваги набуває ефективне використання наявних ресурсів, раціональна організація праці, зменшення втрат у мережах, оптимізація внутрішніх процесів, зокрема документного забезпечення.

У сфері взаємодії з громадянами підприємство виконує функції оператора комунальних послуг, до яких входить укладання договорів, прийом звернень, виставлення рахунків, ведення обліку споживання, нарахування пільг, обробка скарг і запитів. Ці функції потребують наявності чітко організованої системи документообігу, яка охоплює і паперову, і електронну форму обробки інформації. Значний обсяг документообігу формується під час укладання нових договорів, реструктуризації заборгованості, передавання показників лічильників, оформлення актів звіряння тощо. Для забезпечення належної якості обслуговування важливим є дотримання стандартів ведення документації, захист персональних даних, а також контроль за строками розгляду звернень.

КП «Березнекомуненергія» активно співпрацює з місцевими органами влади, зокрема Березнівською міською радою та її виконавчим комітетом. У межах цієї взаємодії підприємство здійснює погодження планів господарської діяльності, подає фінансову звітність, бере участь у програмах благоустрою, модернізації мереж, енергозбереження. У результаті цієї взаємодії формується значний обсяг вхідної та вихідної документації, що включає розпорядчі акти, проєкти, протоколи засідань, службову кореспонденцію. Ефективність цієї

інформаційної взаємодії значною мірою залежить від організованості документно-інформаційних зв'язків та наявності належної нормативної бази.

Також підприємство здійснює господарську діяльність у сфері укладання договорів з комерційними структурами – постачальниками матеріалів, підрядними організаціями, транспортними компаніями, страховими агентами, банками. Ця діяльність супроводжується обміном великої кількості юридичних, фінансових, технічних документів. Договірна робота передбачає ведення номенклатури справ, контроль за виконанням умов контрактів, своєчасне формування додаткових угод, актів виконаних робіт, накладних, платіжних доручень. Усі ці процеси становлять ядро зовнішніх документно-інформаційних зв'язків підприємства та потребують ретельної організації й автоматизації.

Значний обсяг документної інформації генерується під час проведення планово-запобіжних робіт, оформлення журналів обліку, ведення графіків чергувань, журналів інструктажів з охорони праці, документації з метрологічного контролю. Наявність таких документів не лише забезпечує технологічну безпеку, а й виступає підставою для перевірок з боку органів контролю, страхових компаній, служби охорони праці та екологічних інспекцій. Оскільки кожен документ має встановлений строк зберігання та юридичну значущість, підприємство повинно організовувати централізовану систему архівування з належною класифікацією документів за видами, термінами дії, відповідальними підрозділами.

Питання обробки персональних даних також є надзвичайно важливим у діяльності КП «Березнекомуненергія», оскільки більшість документів – як внутрішніх, так і зовнішніх – містять відомості про фізичних осіб: працівників, споживачів, підрядників. Це стосується особових справ, відомостей про заробітну плату, списків пільговиків, актів обстежень, заяв громадян, договорів на надання послуг. Згідно із Законом України «Про захист персональних даних» [17], підприємство зобов'язане забезпечити захист цієї інформації, обмежити доступ до неї, зберігати документи у спеціально визначених місцях, дотримуючись правил конфіденційності. Це формує додаткові вимоги до

організації документно-інформаційних зв'язків, зокрема до реєстрації та обліку запитів на доступ до персональної інформації.

У структурі підприємства функціонують служби, відповідальні за ведення кадрового, бухгалтерського, юридичного та адміністративного документообігу. Кадровий облік включає ведення особових справ, наказів, табелів, графіків відпусток, анкет, протоколів атестацій, характеристик, журналів обліку кадрів. Бухгалтерія працює з первинними обліковими документами, зведеними звітами, податковими накладними, платіжними дорученнями, актами звірки, документами бюджетного обліку. Юридична служба опрацьовує договори, акти, претензії, відповіді на запити, листування з державними установами. Всі ці документи створюють численні горизонтальні та вертикальні зв'язки, що потребують інтеграції в єдину інформаційну систему.

Загалом КП «Березнекомуненергія» функціонує як складна інформаційно-керована система, у якій документообіг забезпечує координацію виробничих, адміністративних, правових і фінансових процесів.

2.2. Характеристика та аналіз функціонування документно-інформаційних зв'язків на КП «Березнекомуненергія»

2.2.1. Зовнішні зв'язки

Зовнішні документно-інформаційні зв'язки КП «Березнекомуненергія» охоплюють взаємодію з широким колом суб'єктів: органами місцевого самоврядування, контролюючими структурами, постачальниками ресурсів і матеріалів, підрядними організаціями, банками, страховими компаніями, державними установами та, що найважливіше, – безпосередньо з населенням. Усі ці напрями передбачають обмін офіційними документами, що фіксують правові, фінансові, технічні та інформаційні взаємовідносини підприємства з зовнішнім середовищем.

Одним із основних векторів зовнішньої взаємодії є інформаційний обмін із органами місцевого самоврядування. КП «Березнекомуненергія» підзвітне

Березнівській міській раді, її виконавчому комітету та профільним депутатським комісіям. У межах цих зв'язків підприємство регулярно подає аналітичну, фінансову, господарську документацію: річні й квартальні звіти, програми розвитку, бюджети, пояснювальні записки, проекти інвестиційних планів, документи на затвердження тарифів, кошториси ремонтів тощо. Ця інформація надсилається у встановлені строки, оформлюється згідно з вимогами офіційного листування і реєструється в канцелярії.

Значущими є зв'язки з Державною службою з надзвичайних ситуацій, Держпродспоживслужбою, управлінням праці, екологічними та технічними інспекціями. Підприємство повинно надавати документацію для планових і позапланових перевірок: акти обстежень, висновки, протоколи вимірювань, довідки, схеми, паспорти обладнання, журнали інструктажів тощо. Ведення цієї документації передбачає суворе дотримання норм оформлення, строків подання та умов зберігання. Частина такої взаємодії здійснюється через офіційні державні електронні платформи, що скорочує час обробки, проте потребує технічної та правової підготовленості персоналу.

Важливим напрямом зовнішніх зв'язків є договірна робота з контрагентами: постачальниками води, електроенергії, пального, обладнання, а також із підрядними організаціями, що виконують ремонтні чи будівельні роботи. Ці зв'язки реалізуються у вигляді комерційного документообігу: укладання договорів, підписання актів приймання-передачі послуг чи товарів, надання рахунків, виставлення претензій, погодження технічної документації, ведення листування щодо узгодження умов. Усі ці документи мають юридичну силу та можуть бути предметом перевірок, арбітражних спорів або аудиторського аналізу.

Окрему групу зовнішніх документів складають ті, що спрямовані на забезпечення участі підприємства у тендерах, отриманні ліцензій, державних чи регіональних субсидій. Підготовка заявок, пакетів документації, гарантійних листів, сертифікатів, декларацій відповідності – усе це вимагає високого рівня точності, дотримання уніфікованих форматів, дотримання електронних

процедур подання документів через Prozorro. Помилки або невчасне подання документів можуть призвести до відхилення заявки, втрати фінансування або визнання дій підприємства недійсними.

Наймасовішим і водночас найбільш динамічним напрямом зовнішніх документно-інформаційних зв'язків є взаємодія з громадянами – споживачами послуг. Вони звертаються до підприємства з різними запитами: укладення або розірвання договорів, внесення змін до облікових даних, отримання довідок, проведення звірок, оформлення пільг, реструктуризація боргів, оскарження нарахувань, скарги на якість послуг. Кожне таке звернення фіксується у журналі вхідної кореспонденції або в електронному кабінеті, на нього готується відповідь, створюються супровідні документи, акти, заяви, внутрішні доручення. Таким чином, кожен запит ініціює ланцюг внутрішніх і зовнішніх документних зв'язків.

Виклики, які виникають у цій сфері, пов'язані насамперед з обсягами інформації, що опрацьовується, різноманітністю документів, необхідністю оперативного реагування та дотриманням законодавства про захист персональних даних. Крім того, частина звернень надходить в електронному вигляді – через e-mail, сайт підприємства, соціальні мережі, платформу «Дія», і потребує інтеграції цифрових повідомлень у загальну систему обліку документації. У зв'язку з цим виникає необхідність у впровадженні CRM-систем, автоматизації обробки звернень, створенні архіву електронних заяв, шаблонів відповідей і форм контролю виконання.

2.2.2. Внутрішні зв'язки

Внутрішні документно-інформаційні зв'язки КП «Березнекомуненергія» формують основу для ефективного функціонування всіх виробничих, адміністративних і допоміжних процесів підприємства. Вони реалізуються в системі передачі розпоряджень, планів, заяв, звітів, розрахункових таблиць, технічної інформації, кадрових документів та інших форм управлінської

комунікації між підрозділами. Особливість внутрішніх зв'язків полягає в їхній регулярності, оперативності й переважно ієрархічній структурі, коли документи передаються від керівництва до виконавців і навпаки.

Основними видами внутрішньої документації, що циркулює між підрозділами, є розпорядча, довідкова та аналітична документація. Розпорядчі документи включають накази, розпорядження, доручення, які підписуються директором або його заступниками й спрямовуються до конкретних виконавців. Вони оформлюються у письмовому вигляді, реєструються, передаються через канцелярію або безпосередньо відповідальним особам, які забезпечують їх виконання. Ці документи мають встановлені строки реалізації, контроль виконання і подальше звітування.

Довідкова документація – це службові записки, інформаційні листи, пояснення, рапорти, що ініціюються керівниками підрозділів або окремими працівниками для повідомлення, погодження чи отримання дозволу на певні дії. Наприклад, начальник ділянки може ініціювати службову записку з проханням про виділення техніки, ремонт устаткування або заміну матеріалів. Цей документ проходить погодження в технічному відділі, фінансовому відділі, потім затверджується директором. У такий спосіб фіксується логіка прийняття рішень і відповідальність учасників процесу.

Аналітична документація охоплює щоденні, тижневі, місячні виробничі звіти, графіки чергувань, звіти про використання пального, списання матеріалів, проведення ремонтів, контроль якості послуг. Такі документи формуються працівниками ділянок, диспетчерської служби, бухгалтерії, аналітичного відділу та зводяться у загальні показники. Вони слугують основою для управлінських рішень, фінансового планування, складання звітності перед контролюючими органами, а також для порівняльного аналізу ефективності діяльності окремих підрозділів.

У межах внутрішніх зв'язків здійснюється значна частина кадрового документообігу: оформлення наказів про прийняття, переведення, звільнення працівників; ведення табелів обліку робочого часу; складання графіків

відпусток; облік лікарняних; протоколи засідань атестаційних комісій; акти службових розслідувань. Ці документи тісно пов'язані з розрахунками заробітної плати, нарахуванням податків і внесків, а також мають бути збережені у встановленому порядку в кадровому архіві. Відтак, взаємодія між відділом кадрів, бухгалтерією, юристами та адміністрацією вимагає чіткої системи обміну та контролю.

На підприємстві функціонують також документи, що фіксують організаційно-технічні процеси: журнали змін, акти обстежень, заявки на ремонт, протоколи виробничих нарад, дефектні відомості. Їх створення є відповідальністю технічного персоналу та майстрів дільниць. Вони дозволяють встановити реальний стан об'єктів, обґрунтувати потребу у фінансуванні або втручанні ремонтних бригад, зафіксувати ризики чи відхилення від нормативів. Ці документи повинні своєчасно передаватися в технічну службу, а в разі потреби – адміністрації або бухгалтерії.

Інформаційна взаємодія між підрозділами підприємства частково підтримується електронною поштою та локальними комп'ютерними мережами. Найбільш цифровізованими є бухгалтерія та відділ абонентського обліку, які використовують спеціалізоване програмне забезпечення. Водночас на виробничих дільницях значна частина зв'язків реалізується у традиційній формі – паперові документи, усні розпорядження з подальшим письмовим підтвердженням, передача службових записок вручну. Це створює потенційні затримки в обміні інформацією, особливо в умовах термінових ситуацій або технічних несправностей.

Регулярні планерки, робочі наради, внутрішні інструктажі також є частиною внутрішніх документно-інформаційних зв'язків. За результатами таких заходів оформлюються протоколи, у яких фіксуються рішення, строки виконання, відповідальні особи. Ці протоколи мають офіційний статус і слугують підставою для подальших дій. Крім того, на підприємстві ведеться журнал виконання рішень адміністрації, що дозволяє відстежувати ефективність внутрішньої комунікації та дотримання контрольних строків.

Аналіз документно-інформаційних зв'язків КП «Березнекомуненергія» дає підстави стверджувати, що підприємство має достатньо розвинену й структуровану систему документообігу, яка забезпечує стабільність управлінських процесів, контрольованість рішень та юридичну визначеність дій усіх учасників виробничого циклу. Водночас ця система поєднує як сучасні електронні інструменти, так і традиційні паперові механізми, що свідчить про перехідний стан інформаційної моделі установи.

2.3. Аналіз системи документно-інформаційних зв'язків

У КП «Березнекомуненергія» документно-інформаційне забезпечення виконує роль основного носія управлінської логіки: саме через документи формуються завдання, обґрунтовуються рішення, фіксується відповідальність і забезпечується контроль.

Основі проблеми документно-інформаційного забезпечення КП «Березнекомуненергія» наведено у табл.2.2.

Таблиця 2.2

Основі проблеми документно-інформаційного забезпечення КП «Березнекомуненергія»

Категорія проблеми	Суть проблеми
Низький рівень автоматизації	Домінування паперового документообігу, обмежене використання електронних систем лише в окремих сферах.
Неуніфікованість шаблонів	Відсутність єдиних зразків документів, наявність помилок у реквізитах і структурі.
Фрагментарне зберігання документів	Відсутність централізованого цифрового архіву, зберігання у шафах, відсутність резервного копіювання.
Різний рівень діловодчої компетенції	Низький рівень навичок оформлення документів серед окремих категорій персоналу.
Перевантаження паперовими зверненнями	Більшість заяв надходять у паперовому вигляді, відсутній єдиний електронний реєстр.
Дублювання даних	Повторне ручне введення тієї ж інформації в різні документи та системи.
Недостатній рівень захисту інформації	Відсутність політики інформаційної безпеки, зберігання паролів на папері, відкритий доступ.
Застаріла техніка	Недостатня кількість сучасних комп'ютерів, принтерів, сканерів.

Нестача інструкцій для нестандартних ситуацій	Відсутні правила роботи з електронною поштою, месенджерами тощо.
Обмежена цифрова інтеграція з партнерами	Частина документів передається особисто, не автоматизовано.
Некерований обіг електронної пошти	Відсутня централізована реєстрація, листи надходять на особисті скриньки.
Розмитість відповідальності в документообігу	Відсутність чітких ролей у процесах погодження й архівації.
Низька мотивація до дотримання діловодства	Формальне ставлення до документування, небажання фіксувати дії письмово.

Однією з ключових проблем документно-інформаційного забезпечення є недостатній рівень автоматизації документообігу. На сьогодні підприємство використовує електронні інструменти переважно у сфері бухгалтерії, абонентського обліку, а частково – в адміністративному управлінні. Водночас більшість документів, які циркулюють між підрозділами, створюються, обробляються й зберігаються в паперовому вигляді. Це уповільнює обмін інформацією, ускладнює контроль виконання завдань, створює ризики втрати документів або дублювання даних.

Наступною проблемою є неуніфікованість шаблонів та форм документів. У різних підрозділах підприємства використовуються різні зразки листів, заяв, актів, звітів, службових записок, що ускладнює обробку, погодження й зберігання документації. В окремих випадках виявляється відсутність реквізитів, неправильне датування, порушення вимог щодо мови, структури чи змісту. Це призводить до юридичної вразливості документів, ускладнює їх прийняття зовнішніми органами або призводить до повернення на доопрацювання. У межах внутрішньої взаємодії це ускладнює координацію та вимагає додаткового часу на перевірку.

Варто відзначити й проблему фрагментарності системи зберігання документів. Архів підприємства, хоча й ведеться згідно з загальними нормативами, не є централізованим у цифровому форматі. Документи зберігаються у паперовому вигляді в окремих кабінетах, шафах, сейфах – часто без належного дублювання в електронному вигляді або чіткого реєстру. Це ускладнює доступ до інформації, особливо коли потрібно оперативно знайти

документи за минулі роки або відновити втрачений ланцюг погодження. Крім того, через відсутність резервного копіювання існує ризик втрати критично важливої інформації у разі пошкодження або втрати паперових носіїв.

Окремою проблемою є нерівномірний рівень компетентності працівників у сфері діловодства. Частина персоналу добре обізнана з вимогами до оформлення, реєстрації та збереження документів, однак на рівні виконавців, майстрів, технічних працівників спостерігається низька якість оформлення документів, відсутність навичок роботи з шаблонами, помилки у назвах, датах, змісті. Це призводить до необхідності додаткової перевірки, повернення документів, повторної підготовки й втрати часу. Відсутність систематичного навчання з діловодства, а також інструкцій, адаптованих до специфіки кожного підрозділу, тільки поглиблює цю проблему.

Крім того, в організації зовнішніх зв'язків із населенням спостерігається переваження паперовими заявами та зверненнями. Хоча частина звернень приймається через електронну пошту, сайт або телефонну гарячу лінію, більшість громадян надає перевагу письмовому способу спілкування, що створює додаткове навантаження на працівників приймальні та підрозділів, які мають обробляти документи вручну. Відсутність систематизованої бази звернень, шаблонів відповідей, автоматизованого контролю за строками розгляду заяв призводить до втрат у швидкості реагування, а іноді – до виникнення скарг.

В окремих випадках інформація, що була вже зареєстрована у фінансовій системі або базі споживачів, повторно вноситься вручну у паперові звіти, акти або супровідні документи. Це призводить до перевитрати часу, збільшення ймовірності помилок, втрати узгодженості між документами. У разі виникнення спорів або перевірок важко простежити єдину логіку документного супроводу подій, оскільки частина відомостей може не співпадати через відсутність синхронізації між джерелами.

Проблемним аспектом є також недостатній рівень захищеності конфіденційної інформації. На підприємстві відсутня централізована політика з

інформаційної безпеки, немає технічних засобів шифрування, захисту від несанкціонованого доступу до баз даних, архівів або навіть окремих приміщень, де зберігається критично важлива інформація. Практика зберігання паролів на папері, відсутність розмежування прав доступу до електронних ресурсів, неконтрольований обіг копій документів свідчить про високі ризики втрати або розголошення інформації, зокрема – персональних даних, фінансових звітів, внутрішньої документації.

Існує проблема нестачі технічних ресурсів для підтримки сучасної системи документообігу. Частина офісної техніки застаріла, що призводить до повільної обробки інформації, збоїв у друці, скануванні чи копіюванні документів. Недостатня кількість комп'ютерів, принтерів, засобів зв'язку в окремих підрозділах ускладнює своєчасне виконання завдань, змушує працівників витрачати час на передачу матеріалів фізично або звернення до інших служб. Така ситуація негативно впливає на загальну продуктивність і підвищує ризик втрати актуальності документа на момент його обробки.

Негативним фактором є нестача або повна відсутність інструкцій для нестандартних ситуацій. Хоча на підприємстві існує типова інструкція з діловодства, вона не охоплює всі аспекти сучасної документаційної діяльності – зокрема, не визначено порядок обробки електронної пошти, формування електронних копій документів, правила внутрішньої переписки через месенджери або інші цифрові засоби. Через це працівники діють інтуїтивно, керуючись власним досвідом або порадами колег, що призводить до неоднакової практики обробки інформації в межах різних підрозділів.

Окремо слід відзначити недостатню цифрову інтеграцію з партнерами та органами влади. Хоча підприємство має технічну можливість надсилати документи в електронному вигляді, частина з них і надалі передається особисто або поштою у вигляді паперових листів. У взаємодії з банками, державною податковою службою, виконавчими структурами місцевої ради немає повної автоматизації інформаційних процесів – більшість документів створюються

вручну, друкуються, підписуються та скануються, що значно уповільнює обіг даних, збільшує витрати та створює ризики для інформаційної безпеки.

Проблеми спостерігаються й у сфері використання електронної пошти. На підприємстві відсутній чітко визначений порядок обробки електронної кореспонденції: частина звернень громадян та ділових листів надходить на особисті адреси працівників, частина – на загальний e-mail, але без централізованої реєстрації. Це унеможливорює контроль за строками розгляду, створює ризики втрати інформації у разі звільнення працівника або змін у штаті. Крім того, не всі електронні листи роздруковуються й підшиваються у справи, що суперечить вимогам законодавства та ускладнює юридичне підтвердження факту звернення.

Проблеми у сфері документно-інформаційного забезпечення на КП «Березнекомуненергія» мають також організаційний вимір. Частина процедур документообігу не має чітко закріплених відповідальних осіб, що призводить до розмиття повноважень, перенесення обов'язків між працівниками та втрати контролю над виконанням окремих етапів. Наприклад, у деяких випадках за ініціювання, погодження, підписання та архівування одного документа можуть відповідати різні працівники без єдиного координаційного центру, що створює плутанину, дублювання та пропуски. Відсутність ролей координатора документообігу чи адміністратора електронної системи лише посилює фрагментарність цієї сфери.

Окрім технічних та організаційних проблем, слід відзначити й низький рівень внутрішньої мотивації працівників до дотримання вимог документообігу. Через перевантаженість, відсутність чітких стимулів, а також – іноді – формальне ставлення до документування своєї роботи, частина виконавців вбачає у документах лише адміністративний тиск, а не інструмент фіксації своєї професійної діяльності. Це породжує поверхове заповнення форм, уникнення письмової комунікації, несвоєчасне надання даних, що в комплексі знижує якість документообігу як системи.

Отже, сукупність виявлених проблем свідчить про те, що система документно-інформаційного забезпечення на КП «Березнекомуненергія» хоч і функціонує на базовому рівні, але не відповідає вимогам сучасного управління. Вона характеризується високим рівнем фрагментарності, технічною відсталістю, організаційною неузгодженістю та людським фактором. Такий стан справ перешкоджає ефективному управлінню, унеможливорює повну прозорість діяльності, обмежує швидкість і точність управлінських рішень. Для подолання цих недоліків необхідні комплексні заходи з удосконалення – від технічної модернізації до нормативного оновлення та організаційної культури.

Висновки до 2 розділу

У другому розділі було здійснено комплексний аналіз документно-інформаційних зв'язків на комунальному підприємстві «Березнекомуненергія», що дозволило виявити сильні сторони, недоліки та ключові виклики у сфері документообігу. Встановлено, що підприємство виконує важливу соціальну функцію, забезпечуючи життєво необхідні послуги населенню, а отже, потребує високого рівня організації внутрішньої та зовнішньої комунікації, яка ґрунтується на чітко налагоджених документних процесах.

Аналіз зовнішніх документно-інформаційних зв'язків показав, що КП «Березнекомуненергія» активно взаємодіє з місцевими органами влади, споживачами, постачальниками, контролюючими органами. Однак ця взаємодія здебільшого базується на паперовому документообігу, що створює додаткове навантаження на працівників, уповільнює процес обробки інформації та знижує загальну оперативність діяльності. Зовнішні зв'язки часто потребують дублювання документів у різних форматах, що призводить до витрат часу і ресурсів.

Внутрішні документні зв'язки характеризуються значною інтенсивністю через необхідність координації дій між адміністрацією, технічними службами, бухгалтерією, відділом кадрів, юристами тощо. Проте виявлено, що в організації

існує значний рівень фрагментарності в управлінні документообігом: відсутність єдиної електронної системи, недосконалість локальних нормативних актів щодо діловодства, неформалізованість окремих процедур, а також недостатня технічна підготовка персоналу до роботи з цифровими інструментами.

Особливу увагу в роботі було приділено фінансовому стану підприємства як важливому контексту для оцінки загальної спроможності до модернізації управлінських процесів. Встановлено, що КП «Березнекомуненергія» перебуває у стані фінансової нестабільності: протягом останніх років фіксуються хронічні збитки, зростання боргового навантаження, зниження ліквідності та негативна рентабельність. Це обмежує можливості підприємства щодо впровадження інноваційних технологій у документообіг, але водночас підкреслює нагальну потребу в оптимізації ресурсів, у тому числі за рахунок автоматизації документних процесів.

В результаті аналізу виявлено, що система документно-інформаційних зв'язків підприємства потребує комплексного оновлення: стандартизації внутрішніх процедур, впровадження електронного документообігу, підвищення цифрової грамотності персоналу, а також формалізації інформаційної взаємодії з зовнішніми контрагентами. Це дозволить підвищити прозорість управління, знизити витрати на адміністрування, забезпечити збереженість документів та юридичну визначеність усіх управлінських рішень.

РОЗДІЛ 3. ЗАХОДИ З УДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗВ'ЯЗКІВ У КП «БЕРЕЗНЕКОМУНЕНЕРГІЯ»

3.1. Пропозиції щодо оптимізації внутрішніх та зовнішніх зв'язків

Виявлені недоліки у функціонуванні системи документно-інформаційних зв'язків на КП «Березнекомуненергія» свідчать про необхідність упровадження системних змін, спрямованих на оптимізацію внутрішньої та зовнішньої комунікації у сфері документообігу. Метою цих заходів має стати побудова гнучкої, автоматизованої, нормативно врегульованої та зручної у користуванні системи обміну документованою інформацією, яка відповідатиме сучасним вимогам ефективності, прозорості й безпеки.

Було запропоновано:

1. Удосконалення внутрішніх зв'язків є уніфікація документних форм і шаблонів.
2. Створення положення про документообіг.
3. Запровадження централізованої внутрішньої системи електронного обміну інформацією.
4. Запровадження централізованої внутрішньої системи електронного обміну інформацією.
5. Впровадження електронної форми подання планових і фактичних показників.
6. Вдосконалення контролю за виконанням розпорядчих документів.
7. Організація регулярних навчальних семінарів для працівників усіх підрозділів.
8. Удосконалення зовнішніх документно-інформаційних зв'язків.
9. Створення єдиної електронної платформи звернень.
10. Уніфікація всіх шаблонів вихідної документації.
11. Створення єдиного електронного реєстру усіх укладених договорів.
12. Розвиток комунікативної культури персоналу.

13. Для забезпечення комплексної модернізації системи документообігу слід призначити відповідального фахівця.

14. Забезпечення інформаційної безпеки.

Розглянемо більш детально ці заходи.

Одним із першочергових напрямів удосконалення внутрішніх зв'язків є уніфікація документних форм і шаблонів. Доцільним є розроблення пакету затверджених форм для основних типів внутрішніх документів: службових записок, пояснень, заяв, звітів, актів обстеження, технічних довідок, табелів, протоколів. Впровадження єдиного підходу до структури документів, шрифтів, реквізитів, підписних блоків дозволить забезпечити одноманітність оформлення, спростити обробку документів, знизити кількість помилок і прискорити погодження. Ці шаблони доцільно зберігати у локальній мережі підприємства або на спільному електронному ресурсі з відкритим доступом для працівників.

Наступним кроком має стати створення локального нормативного акту – положення про документообіг, у якому слід чітко визначити порядок створення, реєстрації, погодження, передачі, архівування й знищення документів. Документ має охоплювати як паперову, так і електронну форму, з розподілом відповідальності між підрозділами, визначенням строків виконання, маршрутів руху документа та способів контролю. Важливо включити до цього положення типові алгоритми для різних ситуацій (наприклад, як погодити документ у разі відсутності керівника; що робити з документом без підпису; куди передавати звернення громадян тощо).

Для покращення комунікації між структурними підрозділами варто запровадити централізовану внутрішню систему електронного обміну інформацією. У перехідний період до впровадження повноцінної системи електронного документообігу можна використовувати внутрішній корпоративний e-mail з реєстрацією електронної пошти, розподілом доступу та журналом контролю. Водночас доцільним є формування електронного реєстру основних категорій документів із можливістю відстеження дати створення,

погодження, відповідального виконавця та статусу виконання. Така база даних забезпечить простежуваність документів, унеможливить втрату або дублювання.

Для оптимізації внутрішньої системи звітності доцільно впровадити електронну форму подання планових і фактичних показників. Замість ручного складання таблиць у паперовому вигляді підрозділи можуть заповнювати уніфіковані електронні шаблони звітів, що автоматично зберігатимуться у централізованому сховищі. Це дозволить не лише зекономити час, а й забезпечити швидкий доступ до історичних даних, полегшити формування консолідованих звітів для адміністрації, міської ради, контролюючих органів. Застосування елементарних функцій обробки даних (наприклад, Excel із формулами, таблицями й діаграмами) значно підвищить аналітичну якість звітності.

Окремо слід приділити увагу вдосконаленню контролю за виконанням розпорядчих документів. Доцільним є впровадження журналу обліку контрольних доручень у паперовому та електронному форматі, де фіксуватимуться дата доручення, суть завдання, виконавець, строк виконання, результат. При цьому важливо не тільки фіксувати строки, а й визначати відповідальну особу за моніторинг виконання – наприклад, спеціаліста з діловодства або адміністратора електронної системи. Такий журнал дозволить відслідковувати стан реалізації рішень і своєчасно нагадувати про завдання, що наближаються до граничного терміну.

Крім того, доцільно організувати регулярні навчальні семінари для працівників усіх підрозділів, присвячені правилам оформлення документів, структурі внутрішнього документообігу, вимогам до звітності, роботі з шаблонами, інформаційній безпеці. Такі навчання можуть проводитися силами внутрішніх фахівців – юриста, бухгалтера, діловода – або за участі зовнішніх експертів. Результатом має стати підвищення загального рівня грамотності в питаннях документування, зменшення кількості помилок, підвищення швидкості обробки документів і формування спільної організаційної культури.

Удосконалення зовнішніх документно-інформаційних зв'язків передбачає, насамперед, впорядкування роботи з кореспонденцією, що надходить до підприємства від сторонніх організацій, установ та фізичних осіб. Для цього доцільно створити централізовану електронну базу вхідної та вихідної документації з автоматичною реєстрацією, індексацією та прив'язкою до виконавця або відповідального підрозділу. Такий реєстр дозволить не лише зберігати оригінали документів у цифровому форматі, але й відслідковувати терміни розгляду звернень, відповідей, виконання рішень, а також зменшити кількість дублюючих записів і помилок при реєстрації.

Для підвищення ефективності взаємодії з громадянами варто створити єдину електронну платформу звернень, яка дозволить мешканцям подавати заяви, скарги, пропозиції через сайт підприємства або спеціалізований застосунок. Таке рішення дозволить фіксувати звернення автоматично, присвоювати їм унікальні номери, інформувати заявника про стан розгляду та формувати шаблон відповіді безпосередньо в системі. Запровадження електронного кабінету споживача – із функцією перегляду історії звернень, доступом до шаблонів документів, рахунків, договорів – стане важливим кроком до цифрової трансформації зовнішніх зв'язків.

Окремої уваги потребує уніфікація всіх шаблонів вихідної документації. Доцільно сформувати збірник типових форм листів, відповідей на звернення громадян, комерційних пропозицій, претензій, довідок, підтверджень, супровідних листів, які б відповідали нормам ділового стилю, містили актуальні реквізити, логотип, контактну інформацію. Застосування шаблонів значно пришвидшить роботу з документацією, забезпечить її правову обґрунтованість і допоможе зберігати єдиний стиль комунікації підприємства із зовнішніми партнерами.

Щодо договірної роботи – доцільно створити єдиний електронний реєстр усіх укладених договорів з можливістю пошуку за датою, контрагентом, предметом договору, сумою, терміном дії. Для кожного договору варто передбачити електронну «карту» з усією супровідною інформацією: акти,

платіжні доручення, листування, додаткові угоди, гарантії. Це дозволить не лише полегшити підготовку до перевірок і аудитів, а й забезпечити постійний контроль за виконанням зобов'язань, уникнути автоматичного продовження договорів без погодження або несвочасного їх розірвання.

Крім технічних рішень, важливим аспектом оптимізації зовнішніх зв'язків є розвиток комунікативної культури персоналу. Працівники, які відповідають за підготовку офіційних листів, відповіді на звернення, договірну роботу чи участь у тендерах, повинні володіти не лише знанням структури документів, а й вмінням стисло, грамотно, переконливо формулювати зміст, посилаючись на нормативну базу, зберігати діловий стиль. У цьому контексті доцільно організовувати внутрішні тренінги, розробити пам'ятки, довідники з прикладами формулювань, шаблони типових відповідей.

Ефективність усіх зазначених заходів можлива лише за умови системного підходу: поєднання технічної модернізації, нормативного регулювання, навчання персоналу та моніторингу результатів.

Для забезпечення комплексної модернізації системи документообігу слід призначити відповідального фахівця – адміністратора документно-інформаційної системи. Він має здійснювати координацію між підрозділами, надавати технічну допомогу, контролювати дотримання регламентів, проводити інструктажі, а також аналізувати ефективність упроваджених змін. В ідеалі, ця особа має мати технічну підготовку й одночасно добре орієнтуватися в управлінських процесах та нормативній базі. За відсутності окремої штатної одиниці ці обов'язки можуть бути покладені на провідного діловода або одного з заступників директора.

Досягненню якісних змін у сфері документообігу сприятиме запровадження системи моніторингу ефективності. Доцільно визначити перелік індикаторів, за якими буде оцінюватися якість документно-інформаційних зв'язків: кількість оброблених документів, середній строк погодження, кількість звернень без відповіді у строк, частота помилок в оформленні, кількість дубльованих документів, рівень використання шаблонів, кількість

zareєстрованих електронних документів тощо. Аналіз цих даних щоквартально дасть змогу виявляти проблемні зони, планувати навчання персоналу, оновлення форм або процесів.

Крім кількісних показників, варто впровадити й якісне оцінювання: наприклад, періодичне опитування працівників щодо зручності роботи з документами, задоволеності якістю шаблонів, доступністю інформації. Результати таких опитувань слід аналізувати на рівні адміністрації та враховувати при плануванні змін. Такий зворотний зв'язок дозволить формувати адаптивну систему документообігу, яка відповідає реальним потребам персоналу, а не є лише формальною вимогою.

Останнім, але не менш важливим кроком є забезпечення інформаційної безпеки. Усі цифрові зміни мають супроводжуватися впровадженням системи резервного копіювання, антивірусного захисту, розмежуванням прав доступу до документів, логуванням дій користувачів. Необхідно проводити періодичні аудит інформаційної безпеки, розробити політику доступу до документів, визначити рівні конфіденційності для різних категорій інформації, а також підготувати інструкції для працівників щодо поводження з персональними та службовими даними.

З метою підвищення стійкості всієї системи документно-інформаційного забезпечення до зовнішніх викликів – технічних збоїв, форс-мажорних обставин, кадрових змін – доцільно передбачити розробку плану безперервності документообігу. У ньому слід передбачити альтернативні канали зв'язку, порядок екстреного відновлення доступу до даних, наявність копій критично важливих документів у захищених місцях, дублювання функцій ключових працівників. Такий план стане основою для збереження керованості у складних ситуаціях та дозволить мінімізувати втрати даних.

Систематизуємо пропозиції та розглянемо ефект від їх впровадження у табл.3.1.

Пропозиції щодо удосконалення документно-інформаційних зв'язків на
КП «Березнекомуненергія»

Пропозиції	Очікуваний ефект
Впровадження системи електронного документообігу (СЕД)	Скорочення часу на обробку документів, підвищення прозорості та контрольованості документообігу
Розробка та затвердження внутрішньої інструкції з електронного діловодства	Уніфікація процедур обробки документів, зниження ймовірності помилок і дублювання
Використання електронного цифрового підпису (ЕЦП) у внутрішньому та зовнішньому листуванні	Підвищення юридичної сили електронних документів, можливість дистанційного погодження
Встановлення автоматичних нагадувань про терміни виконання документів	Зменшення випадків порушення строків виконання завдань, підвищення виконавчої дисципліни
Розмежування доступу до документів за посадовими рівнями	Посилення захисту конфіденційної інформації, чіткість відповідальності
Організація навчань персоналу щодо роботи з СЕД	Підвищення цифрової компетентності працівників, ефективне впровадження нових інструментів
Удосконалення шаблонів внутрішніх та зовнішніх документів	Скорочення часу на підготовку документів, дотримання єдиних стандартів оформлення
Перехід на хмарне середовище з захищеним доступом	Безперервність документообігу, навіть за дистанційної або змішаної форми роботи

Можна зробити висновки, що жоден із запропонованих заходів не є універсальним – їх ефективність залежить від контексту, ресурсів, мотивації персоналу. Водночас саме поєднання кількох елементів – технічних, організаційних, навчальних і нормативних – здатне забезпечити реальний прорив у сфері документно-інформаційних зв'язків. КП «Березнекомуненергія» має потенціал для того, щоб поступово перетворити традиційну паперову модель управління на сучасну цифрову систему із прозорим, контрольованим і результативним документообігом.

3.2. Впровадження електронного документообігу та сучасних ІТ-рішень

Перехід до електронного документообігу є одним із найважливіших напрямів модернізації управлінських процесів у комунальних підприємствах.

Для КП «Березнекомуненергія» впровадження електронного документообігу (ЕДО) відкриває можливості не лише для прискорення внутрішніх процедур і зменшення витрат, а й для посилення прозорості, забезпечення збереження даних, полегшення взаємодії з громадянами та партнерами, а також приведення діяльності у відповідність до вимог чинного законодавства.

Першим кроком до впровадження ЕДО є вибір програмного забезпечення, що відповідатиме масштабам підприємства, технічним можливостям і фінансовим ресурсам. Серед найбільш поширених систем в Україні, які успішно функціонують у державному та комунальному секторі, можна назвати «АСКОД», «Megapolis.DocNet», «ДОК ПРОФІ», «М.Е.Doc», «S-Doc», а також хмарні рішення на основі Microsoft 365 або Google Workspace. Обираючи програму, слід враховувати функціонал, наявність українського інтерфейсу, підтримку електронного підпису, можливість інтеграції з іншими сервісами, технічну підтримку та вартість ліцензії. Ми пропонуємо «М.Е.Doc».

Наступним етапом є організація технічної інфраструктури, яка забезпечить функціонування системи. Необхідно провести аудит наявної техніки, оновити застарілі комп'ютери, забезпечити працівників доступом до інтернету, встановити принтери, сканери, засоби резервного копіювання. Важливим елементом є наявність серверного або хмарного сховища, куди зберігатимуться електронні документи з обмеженим доступом. Крім того, слід створити локальну мережу з розмежованими правами доступу – відповідно до посадових обов'язків і рівнів відповідальності.

Ключовим компонентом електронного документообігу є використання кваліфікованого електронного підпису (КЕП), який має таку ж юридичну силу, як власноручний підпис. Для його застосування підприємству потрібно укласти договір із надавачем електронних довірчих послуг, отримати ключі КЕП для уповноважених осіб (директора, головного бухгалтера, керівників підрозділів), забезпечити їх зберігання на захищених носіях (токенах) і створити інструкції з користування. КЕП дозволяє підписувати документи дистанційно, забезпечувати

їх цілісність, ідентифікацію автора, а також полегшує взаємодію з державними електронними платформами.

Після технічної підготовки необхідно перейти до поетапного впровадження ЕДО у ключові напрями діяльності. На початковому етапі доцільно охопити внутрішню розпорядчу документацію: накази, розпорядження, службові записки, протоколи нарад. Ці документи мають чітку структуру, обмежене коло підписантів і не потребують великої кількості зовнішніх погоджень. Далі можна розширити електронну систему на договори, бухгалтерські документи, звіти, звернення громадян і акти виконаних робіт. Такий поетапний підхід дозволяє виявити слабкі місця, адаптувати користувачів, провести навчання й поступово нарощувати обсяг електронного документообігу.

Успішне впровадження ЕДО потребує супроводу у вигляді навчання персоналу. Необхідно організувати інструктажі, майстер-класи, практичні демонстрації користування системою для працівників усіх підрозділів. Окрему увагу слід приділити навчанню працівників з мінімальним рівнем цифрової грамотності. Для цього доцільно створити внутрішні довідники, відеоінструкції, підтримку з боку адміністратора системи, а також визначити внутрішніх консультантів у кожному підрозділі, до яких працівники можуть звернутися за допомогою.

Після запуску системи варто забезпечити постійний моніторинг її функціонування (аналіз кількості зареєстрованих документів, відсотку підписаних КЕП, тривалості проходження документа по маршруту погодження, кількості помилок чи повернень на доопрацювання). Важливо фіксувати типові проблеми, скарги користувачів, труднощі в роботі системи, щоб своєчасно вносити корективи. Моніторинг також має охоплювати питання безпеки: виявлення несанкціонованих спроб доступу, журналювання дій користувачів, резервне копіювання.

Окрім внутрішнього документообігу, важливим напрямом є інтеграція електронних рішень у зовнішню взаємодію. Зокрема, КП «Березнекомуненергія» доцільно налагодити повноцінний обмін документами з місцевими органами

влади, податковими службами, державними реєстрами та контрагентами через безпечні електронні канали. Використання електронних підписів та спеціалізованих платформ – таких як «Вчасно», «М.Е.Дос», «Сота», електронний кабінет платника податків – дозволяє здійснювати обмін юридично значущими документами без потреби в паперових носіях. Це зменшує навантаження на канцелярію, пришвидшує виконання фінансових операцій і сприяє підвищенню прозорості.

Особливу увагу слід приділити впровадженню електронного обліку звернень громадян. В умовах значної кількості запитів та заяв від населення, створення автоматизованої системи реєстрації звернень з можливістю онлайн-подачі документів через вебсайт підприємства або мобільний додаток значно покращить зворотний зв'язок. Система повинна дозволяти формувати унікальний номер звернення, автоматично фіксувати дату подання, прикріплювати додатки, надсилати повідомлення про стан розгляду, а також зберігати всю історію комунікації. Для внутрішніх працівників необхідно створити панель виконавця, де будуть доступні фільтри за статусами, строками та категоріями запитів.

Також перспективним напрямом є цифровізація процесів роботи з договорами. Створення централізованого модуля управління договорами дозволить відстежувати життєвий цикл кожного контракту: від проекту до підписання, виконання, змін, завершення. Такий модуль має містити шаблони договорів, автоматичне нагадування про строки дії, інтеграцію з бухгалтерською системою та можливість додавання сканкопій або оригіналів із КЕП. Це суттєво зменшить ризики втрати важливих умов або невиконання зобов'язань.

Впровадження електронного документообігу супроводжується зростанням ризиків витоку або несанкціонованого доступу. Тому підприємству необхідно впровадити політику інформаційної безпеки: створити багаторівневу систему авторизації, логування дій користувачів, регулярне резервне копіювання, встановлення антивірусного захисту, застосування шифрування даних, що

передаються через мережу. Також слід обмежити можливість копіювання, пересилання чи видалення файлів без дозволу адміністратора.

Для забезпечення стабільності впроваджених змін важливо створити внутрішній нормативний пакет документів, який регламентуватиме правила використання електронної системи. До нього можуть входити: положення про електронний документообіг, інструкції для користувачів, порядок застосування КЕП, політика резервного копіювання, регламент взаємодії з підрядниками в цифровому середовищі. Наявність затверджених документів забезпечить юридичну визначеність процесів, зменшить кількість суперечливих ситуацій і стане основою для перевірок з боку контролюючих органів.

Ключовою умовою довгострокового успіху є поетапність змін. Підприємству доцільно розробити план-графік переходу до повного електронного документообігу із зазначенням відповідальних осіб, проміжних цілей, контрольних показників та очікуваних результатів. Такий план має бути реалістичним, враховувати поточні технічні й кадрові ресурси, потреби кожного підрозділу. На кожному етапі слід проводити оцінку ефективності та коригувати наступні кроки з урахуванням отриманого досвіду. Ми пропонуємо наступний план графік у табл.3.2.

Таблиця 3.2

План-графік впровадження електронного документообігу на КП
«Березнекомуненергія»

№ з/п	Етап впровадження	Строк виконання	Відповідальні особи	Очікуваний результат
1	Вибір програмного забезпечення	1–2 тижні	ІТ-відділ, керівництво	Обране ПЗ відповідає технічним і функціональним вимогам
2	Аудит технічної бази	2 тижні	ІТ-відділ	Готовність обладнання до запуску системи
3	Укладання договору з надавачем КЕП	1 тиждень	Юрист, бухгалтерія, ІТ-відділ	Отримані ключі КЕП для відповідальних осіб
4	Розгортання системи ЕДО	1–2 тижні	ІТ-відділ, адміністратор системи	Запуск системи ЕДО у тестовому режимі

5	Розробка внутрішніх нормативних документів	2 тижні	Юрист, служба діловодства	Уніфіковані правила користування системою ЕДО
6	Початкове впровадження у внутрішній документообіг	3 тижні	Всі підрозділи	Охоплено основні внутрішні документи
7	Розширення функціоналу	4 тижні	Бухгалтерія, юридичний, договірний відділ	Підключено ключові напрями роботи підприємства
8	Навчання персоналу	Протягом усього процесу	Адміністратор системи, HR	Підвищено цифрову грамотність працівників
9	Запуск системи в повному обсязі	Через 2 місяці	Керівництво, адміністратор	Повноцінна робота ЕДО
10	Моніторинг і вдосконалення	Постійно	ІТ-відділ, керівництво	Оптимізовані процеси, мінімізація проблем
11	Інтеграція з зовнішніми системами	1 місяць	Бухгалтерія, юридичний відділ	Налагоджено електронний обмін з партнерами
12	Автоматизація обліку звернень громадян	1–1,5 місяця	Відділ звернень громадян	Покращено зворотний зв'язок з населенням
13	Впровадження модуля договорів	1 місяць	Юридичний відділ, адміністратор	Підвищено контроль за договорами
14	Політика інформаційної безпеки	2 тижні	ІТ-відділ	Забезпечено захист даних і конфіденційність

Таким чином, впровадження електронного документообігу та сучасних ІТ-рішень на КП «Березнекомуненергія» має стратегічне значення. Воно дозволяє не лише усунути наявні організаційні проблеми в обробці документів, а й закласти підґрунтя для цифрового розвитку підприємства в цілому. Грамотно реалізований проєкт ЕДО підвищить швидкість і точність управлінських дій, зміцнить контроль, забезпечить захист інформації, сприятиме підвищенню довіри з боку населення та партнерів, а також відповідатиме державній політиці цифрової трансформації у сфері публічних послуг.

3.3. Очікувані результати та ефективність запропонованих заходів

Впровадження системних заходів з удосконалення документно-інформаційних зв'язків на КП «Березнекомуненергія» дає підстави очікувати

позитивні результати як у короткостроковій, так і в довгостроковій перспективі. Підприємство отримає можливість не лише оптимізувати внутрішні процеси, а й підвищити якість взаємодії з громадянами та партнерами, забезпечити контрольованість управлінських дій, відповідність нормативним вимогам і покращення репутації серед усіх зацікавлених сторін.

Насамперед очікується істотне скорочення часу на обробку документації. Завдяки електронному документообігу документи більше не потребуватимуть фізичного переміщення між відділами або посадовими особами, підписання та погодження відбуватимуться дистанційно, а маршрути обробки – автоматично задаватимуться системою. У результаті адміністративні рішення ухвалюватимуться оперативніше, а внутрішня та зовнішня кореспонденція відповідатиме сучасним вимогам швидкості та зручності.

Значним ефектом стане підвищення прозорості всіх процесів, пов'язаних з документообігом. Упровадження централізованої системи реєстрації вхідної, вихідної та внутрішньої документації дозволить створити на підприємстві єдину базу, де фіксуватиметься кожна дія: створення документа, погодження, підпис, надсилання, отримання, виконання. Це забезпечить чіткий контроль на всіх етапах, виключить можливість «втрати» документів або зникнення відповідальних осіб, а також надасть керівництву потужний аналітичний інструмент.

Уніфікація шаблонів документів і форм звітності дасть змогу суттєво підвищити якість оформлення та змісту документації. Зменшиться кількість технічних помилок, скоротиться час на заповнення, підвищиться юридична грамотність документів. У результаті підприємство зможе ефективніше взаємодіяти з контролюючими органами, уникати повернення документів на доопрацювання, а також формувати позитивну практику ведення діловодства.

Очікується також зниження витрат на папір, друк, транспортування та зберігання документів. При повноцінному переході до електронного документообігу підприємство зможе суттєво зменшити обсяг паперових архівів, оптимізувати площі зберігання, відмовитися від численних копій. Водночас

електронне зберігання дозволить краще структурувати архів, забезпечити миттєвий доступ до інформації, організувати надійне резервне копіювання, уникаючи ризиків фізичної втрати або пошкодження.

Підвищення інформаційної безпеки також входить до переліку очікуваних ефектів. Завдяки впровадженню системи прав доступу, журналів дій, використанню шифрування, резервного копіювання та обмеження доступу до конфіденційних даних, КП «Бережнокомуненергія» зможе мінімізувати ризики несанкціонованого доступу, витоку інформації, втрати персональних або службових даних. У поєднанні з навчанням персоналу з питань безпеки, це створить стабільне захищене середовище для управлінської інформації.

Ще одним результатом стане посилення підзвітності персоналу. Усі дії в електронному середовищі фіксуються автоматично: хто створив документ, хто його погодив, коли і в які строки він був виконаний. Це не лише підвищує виконавську дисципліну, а й зменшує потребу в контролі вручну. Керівництво зможе оперативно отримувати інформацію про «вузькі місця», перевантаження підрозділів, типові помилки – і вживати необхідних організаційних заходів.

Варто також очікувати зменшення кількості конфліктних ситуацій, спричинених недоліками у фіксації інформації. Застосування електронного документообігу передбачає точне датування всіх дій, можливість доступу до історії змін, а також захист від підробки або несанкціонованого редагування. Це створює доказову базу в разі спорів із працівниками, громадянами, підрядниками або під час перевірок. Наявність цифрового сліду підвищує довіру до внутрішніх процесів і знижує ризики маніпуляцій.

Позитивним наслідком впровадження запропонованих заходів стане також покращення взаємодії з мешканцями громади. Електронізація звернень, можливість подачі заяв, отримання відповідей, копій документів або довідок через сайт підприємства або мобільний застосунок значно підвищить рівень сервісу. Громадяни матимуть змогу відстежувати статус розгляду свого звернення, отримувати оперативні повідомлення, уникати черг і контактів із

бюрократичними бар'єрами. У результаті зросте довіра до підприємства як до відкритої, клієнтоорієнтованої установи.

Водночас автоматизація реєстрації та обробки звернень дозволить зменшити навантаження на працівників, що обробляють кореспонденцію. Замість ручного заповнення журналів і друку відповідей, вони працюватимуть у зручному електронному середовищі з шаблонами, системами фільтрації, підказками та аналітичними звітами. Це дасть змогу скоротити час обробки звернень, підвищити їх якість і своєчасність, а також формувати базу типових питань і відповідей для швидкого реагування в майбутньому.

Важливою складовою ефективності є й аналітичний потенціал. Впроваджені ІТ-рішення нададуть підприємству інструменти для збору, систематизації й аналізу даних про документообіг. Це можуть бути статистичні звіти за видами документів, підрозділами, строками виконання; графіки навантаження на співробітників; частотність повторних звернень; рейтинги типових помилок. Усе це дозволить перейти від ручного управління до управління на основі даних (data-driven management), що є ознакою сучасної ефективної організації.

Електронний документообіг також створює основу для формування прозорого механізму оцінки роботи підрозділів. Керівництво отримає доступ до об'єктивних показників ефективності: обсягу виконаних завдань, кількості погоджених документів, швидкості погодження, кількості зауважень, повернень, пропущених строків. Це сприятиме ухваленню управлінських рішень на основі реальної картини, а також дасть змогу планувати навантаження, розподіляти ресурси та проводити кадрову політику з урахуванням індивідуальних результатів.

Суттєво зросте і якість архівного зберігання документів. В електронному форматі документи зберігаються в чітко структурованій системі з мітками, фільтрами, можливістю пошуку за датою, темою, виконавцем, ключовими словами. Це дає змогу оперативно знайти будь-який документ без потреби перегляду паперових справ, а також уникнути втрат або пошкодження

інформації. З часом така система може бути інтегрована з національними електронними архівами, що полегшить перевірки, передачу даних та довготривале зберігання.

Електронна система також дозволяє відмовитися від дублювання функцій та оптимізувати внутрішні процеси. Наприклад, один і той самий документ може бути одночасно доступний керівнику, юристу та бухгалтеру – без потреби в копіях. Всі зацікавлені сторони можуть працювати з ним паралельно: коментувати, вносити пропозиції, затверджувати. У результаті скорочується кількість етапів, підвищується оперативність, зменшується ризик помилок через втручання сторонніх осіб або неактуальні версії документа.

Запровадження цифрового підпису має не лише технічне, а й правове значення. Всі документи, підписані КЕП, мають повну юридичну силу, визнаються в суді, податкових органах та інших установах. Це дозволяє підприємству повністю перейти на дистанційний обмін документами з контрагентами, державними установами, громадянами. Водночас зростає ступінь правового захисту працівників, які приймають рішення, – адже всі дії фіксуються, зберігаються і можуть бути використані для захисту інтересів підприємства.

Загалом, запропоновані заходи забезпечать перехід від фрагментарної, частково ручної, неуніфікованої системи документообігу до цілісної, автоматизованої та керованої моделі, яка працює за єдиними правилами, з прозорими маршрутами документів і чіткими зонами відповідальності. Це підвищить керованість підприємства, полегшить звітність перед органами влади, забезпечить дотримання нормативних вимог, а також створить основу для подальшої цифрової трансформації.

У довгостроковій перспективі впровадження електронного документообігу сприятиме не лише поліпшенню внутрішньої організації роботи підприємства, але й розширенню його стратегічних можливостей. Наприклад, підприємство зможе брати активнішу участь у державних і муніципальних програмах цифровізації, отримувати грантову підтримку на розвиток

інфраструктури, брати участь у пілотних проєктах цифрових сервісів для громадян, оскільки наявність сучасної системи документообігу є обов'язковою умовою для участі в багатьох ініціативах.

Також очікуваним наслідком стане зростання професійного рівня персоналу. У процесі навчання й адаптації до нової системи працівники здобуватимуть нові навички роботи з електронними системами, оволодіють цифровою грамотністю, підвищать рівень володіння офіційно-діловим стилем мовлення. Це сприятиме формуванню сучасної управлінської культури, де документообіг сприйматиметься не як рутинна формальність, а як цінний управлінський інструмент, що фіксує, спрямовує та контролює діяльність.

Система електронного документообігу створює сприятливе середовище для розвитку внутрішніх стандартів і процедур. Замість усних розпоряджень, неписьмових погоджень чи інтуїтивних рішень з'являється можливість діяти за чітко визначеними алгоритмами, що зменшує ризики зловживань, підвищує довіру між підрозділами та сприяє стандартизації процесів. Це особливо важливо для великих або розгалужених підприємств, де координація між дільницями та службами часто ускладнена територіально чи організаційно.

Упровадження цифрових інструментів дозволить також активніше включати громадськість у процес управління та контролю. Наприклад, на основі даних електронного документообігу можна формувати відкриті звіти про виконання звернень громадян, строки розгляду, кількість звернень за темами, динаміку відповідей. Публікація такої інформації підвищить довіру до підприємства, покаже його відкритість і відповідальність. Згодом можна впровадити навіть функцію оцінки якості реагування, що стане основою для підвищення стандартів обслуговування.

З технічної точки зору, очікується спрощення інтеграції підприємства в міжвідомчі інформаційні системи. Наприклад, документи, що передаються до податкової служби, органів місцевого самоврядування, статистики або екологічної інспекції, можуть готуватися автоматично на основі даних, що вже наявні у внутрішній системі підприємства. Це мінімізує ручне дублювання

інформації, зменшить кількість помилок, скоротить навантаження на персонал і знизить витрати часу на підготовку звітності.

У межах взаємодії з контрагентами запровадження електронного обміну документами пришвидшить проходження контрактів, погодження технічних умов, формування актів і рахунків. Контрагенти отримають можливість надсилати документи в єдиному форматі, а підприємство – обробляти їх без необхідності друку, сканування, архівації паперових копій. Така модель комунікації відповідає сучасним діловим стандартам і значно підвищує конкурентоспроможність підприємства як надавача комунальних послуг.

Загалом, ефективність упровадження запропонованих заходів можна буде оцінити не лише за показниками економії ресурсів чи часу, а й за якісними змінами в організації роботи. Очікується зростання довіри з боку населення, покращення внутрішньої координації, скорочення кількості управлінських помилок, зниження адміністративного навантаження, підвищення прозорості та правової визначеності. Усе це в комплексі формує сучасну модель діяльності, здатну відповідати вимогам цифрової доби.

Упровадження заходів із цифрової трансформації документообігу на КП «Березнекомуненергія» матиме багатовекторний ефект, що охопить як організаційні, так і стратегічні аспекти діяльності підприємства. У сучасних умовах відкритості та високих очікувань громадян щодо прозорості публічних послуг, підприємство, яке здатне ефективно управляти документною інформацією, не лише зміцнює свою репутацію, а й здобуває нові можливості для розвитку.

Налагоджена електронна система сприятиме зменшенню внутрішньої напруги в колективі, формуванню передбачуваної логіки управлінських рішень, підвищенню довіри між працівниками різних підрозділів. Одночасно, зовнішній ефект від впровадження змін проявиться в підвищенні рівня задоволеності громадян, пришвидшенні процедур, зменшенні кількості скарг і збоїв у роботі із зверненнями, договорами, звітністю. Поступове накопичення цифрових інструментів та практик дозволить формувати єдине управлінське середовище, у

якому кожна дія підкріплена документом, кожен документ – відстежується, а кожна інформація – захищена.

Очікувані ефекти наведено у табл.3.3.

Таблиця 3.3

Очікувані результати від впровадження заходів

Напрямок змін	Очікувані результати
Швидкість і продуктивність	Скорочення часу на створення, погодження та зберігання документів
Прозорість і підзвітність	Контроль дій користувачів, зменшення ймовірності маніпуляцій або втрат
Якість обслуговування населення	Покращення реагування на звернення, впровадження сервісів самообслуговування
Інформаційна безпека	Захист від несанкціонованого доступу, резервне копіювання, контроль доступу
Внутрішня комунікація	Уніфікація шаблонів, автоматизація типових дій, формування внутрішніх стандартів
Економічна ефективність	Зменшення витрат на папір, друк, зберігання та фізичну обробку документів
Стратегічний розвиток	Можливість участі в цифрових ініціативах, грантах, інтеграція в електронне управління

Досягнення таких результатів забезпечить не лише вирішення поточних проблем у документообігу, а й створить платформу для подальших кроків у напрямку цифрового управління. За належного підходу КП «Березнекомуненергія» може трансформувати свою документаційну модель у сучасну, мобільну, масштабовану систему, що відповідатиме вимогам державної політики цифровізації, потребам мешканців громади та викликам майбутнього.

Висновки до 3 розділу

У третьому розділі дипломної роботи було розроблено комплекс заходів, спрямованих на удосконалення системи документно-інформаційних зв'язків на КП «Березнекомуненергія».

Пріоритетним напрямом удосконалення визначено оптимізацію внутрішніх і зовнішніх зв'язків шляхом впровадження електронного документообігу. Було запропоновано поетапне запровадження автоматизованої

системи управління документацією, що дозволяє забезпечити централізоване зберігання інформації, пришвидшити обробку документів, підвищити контроль за виконанням управлінських рішень і мінімізувати ризики втрати або дублювання даних. Особливу увагу приділено можливості інтеграції таких систем із чинними електронними ресурсами органів місцевого самоврядування та податкових служб.

Запропоновано удосконалити регламентацію внутрішніх процедур документообігу через оновлення локальних нормативних документів (інструкцій, положень, шаблонів), що відповідають вимогам сучасного законодавства та стандартів діловодства. Також обґрунтовано доцільність розмежування повноважень між працівниками у роботі з документами, введення електронного журналу реєстрації, системи контролю термінів виконання завдань, а також підвищення цифрової грамотності персоналу шляхом проведення навчань.

У роботі було проаналізовано очікувані результати від впровадження запропонованих заходів. Зокрема, зменшення витрат часу на обробку документів, підвищення оперативності ухвалення рішень, скорочення адміністративних витрат, зниження рівня інформаційного навантаження на працівників, підвищення прозорості внутрішньої та зовнішньої взаємодії. Впровадження електронного документообігу також дає змогу зміцнити юридичну визначеність рішень, знизити ризики втрати важливих даних та покращити інституційну репутацію підприємства в очах громади й партнерів.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Документно-інформаційні зв'язки є ключовим компонентом управлінської діяльності будь-якого підприємства, а особливо – у сфері комунального господарства, де точність, своєчасність та контрольованість обігу інформації мають безпосередній вплив на якість послуг для населення. Досвід КП «Березнекомуненергія» свідчить про те, що навіть при загальному функціонуванні документообігу, наявності організаційної структури, кадрів та нормативної бази не гарантує ефективності без цілеспрямованої роботи над удосконаленням.

У ході аналізу діяльності підприємства було встановлено, що чинна система документно-інформаційного забезпечення характеризується фрагментарністю, відсутністю єдиної централізованої системи, переважанням паперової форми документації, недостатнім рівнем автоматизації та уніфікації. Виявлено типові проблеми – дублювання даних, порушення термінів виконання, неузгодженість між підрозділами, слабка інтеграція із зовнішніми партнерами, зниження виконавської дисципліни та перевантаження працівників рутинною документаційною роботою.

Разом із тим, на підприємстві наявна база для модернізації: окремі цифрові інструменти вже використовуються у бухгалтерії, абонентському обліку, а також у взаємодії з державними сервісами. Це створює передумови для переходу до сучасного електронного документообігу. Запропоновані заходи – впровадження електронних систем, використання кваліфікованого електронного підпису, автоматизація обробки звернень громадян, створення шаблонів, електронного архіву, нормативне регламентування процесів – дозволяють сформувати цілісну систему документно-інформаційних зв'язків, здатну відповідати як внутрішнім викликам, так і зовнішнім вимогам.

Реалізація таких заходів очікувано призведе до скорочення часу на обробку документів, покращення якості комунікацій, підвищення рівня безпеки даних, зміцнення виконавської дисципліни та зростання довіри з боку громадян.

Підприємство отримає можливість формувати аналітику, підвищити рівень цифрової грамотності персоналу, забезпечити відповідність правовим вимогам і технічним стандартам. Крім того, буде створено основу для подальшої цифрової трансформації управління – як у межах підприємства, так і в системі взаємодії з міською радою, державними органами, споживачами.

Таким чином, документно-інформаційні зв'язки виступають не лише інструментом збереження управлінської пам'яті чи контролю, а й ключовим ресурсом розвитку. Удосконалення цієї системи дозволяє зміцнити інституційну спроможність підприємства, адаптувати його до сучасних викликів і сформувані підґрунтя для впровадження нових управлінських підходів на основі цифрових технологій, прозорості, відкритості й професійної відповідальності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Благодир О., Лемішовська О. Правове регулювання впровадження інформаційних систем і технології обліку в Україні. *Економіка та суспільство*, (71), 2025. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/5499/5438/> (дата звернення 22.06.2025).
2. Бобришева Г.С. Системи електронного документообігу на ринку України. Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2021. 52 с. URL: <https://jarch.donnu.edu.ua/article/view/10498/10407> (дата звернення 22.06.2025).
3. Богомаз К.Ю. Конспект лекцій з дисципліни «Соціальні комунікації в управлінні». Дніпродзержинськ, ДДТУ, 2016. 84 с. URL: https://duikt.edu.ua/uploads/l_243_95274425.pdf (дата звернення 22.06.2025).
4. Бюджетний кодекс України від 08.07.2010 № 2456-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-17#Text> (дата звернення 22.06.2025).
5. Господарський кодекс від 16.01.2003 № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text> (дата звернення 22.06.2025).
6. Добровольська В. Інформаційно-документаційне забезпечення розвитку соціокомунікаційного простору культури в Україні: монографія. Київ: НАКККиМ, 2020. 352 с. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi71/0052102.pdf> (дата звернення 22.06.2025).
7. Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми та перспективи: матеріали VIII Міжнародної наук.-практ. конф. Полтава, 2023. 291 с. URL: https://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PoltNTU/14211/3/Збірник.%20УКД%20Готовий%202023_оновл..pdf (дата звернення 22.06.2025).
8. Дотримання інформаційних прав і свобод українських громадян: нормативно-правове забезпечення і регулятивні важелі. URL:

<https://www.niss.gov.ua/doslidzhennya/informaciyni-strategii/dotrimannya-informaciynikh-prav-i-svobod-ukrainskikh-gromadyan> (дата звернення 22.06.2025).

9. ДСТУ 2732:2004 «Діловодство і архівна справа. Терміни та визначення понять». URL: https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/dstu_2732_2004/5-1-0-1648 (дата звернення 22.06.2025).

10. ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів». URL: https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/dstu_4163_2020/5-1-0-1934 (дата звернення 22.06.2025).

11. Єфремова К.В. Шляхи імплементації європейської політики впровадження цифрових технологій: монографія. Харків: НДІ прав. забезп. інновац. розвитку НАПрН України, 2022. 272 с. URL: <https://dspace.snu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/0fbb5a9b-c014-44b4-803f-99c7d5d07970/content> (дата звернення 22.06.2025).

12. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення 22.06.2025).

13. Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення 22.06.2025).

14. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення 22.06.2025).

15. Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення 22.06.2025).

16. Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» від 25.04.2019 № 2704-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text> (дата звернення 22.06.2025).

17. Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 22.06.2025).
18. Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 22.06.2025).
19. Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» від 24.12.1993 № 3814-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text> (дата звернення 22.06.2025).
20. Закон України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану» від 15.03.2022 № 2136-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2136-20#Text> (дата звернення 22.06.2025).
21. Ковалів М.В., Єсімов С.С., Ярема О.Г. Інформаційне право України: навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 416 с. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/4844/1/InformPravoUKR.pdf> (дата звернення 22.06.2025).
22. Кодекс законів про працю України від 10.12.1971 № 322-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text> (дата звернення 22.06.2025).
23. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 № 8073-X. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> (дата звернення 22.06.2025).
24. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 22.06.2025).
25. Крисоватий А.І. Цифрова економіка: підручник. Тернопіль: ЗУНУ, 2024. 520 с. URL: <https://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/53208/1/Цифрова%20економіка.pdf> (дата звернення 22.06.2025).
26. Лісіна С.О. Документні ресурси: навч. посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2013. 240 с. URL: <https://filelibsnu.at.ua/navchalno->

metod/documentoznav/lisina_s_o_dokumentni_resursi.pdf (дата звернення 22.06.2025).

27. Лялюк О.Ю. Деякі проблеми здійснення електронного урядування в системі місцевого самоврядування в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал* №4/2023. С. 101-105. URL: http://lsej.org.ua/4_2023/22.pdf (дата звернення 22.06.2025).

28. Навальна М., Різник В. Загальне документознавство. Навчально-методичний посібник (для студентів напряму підготовки 6.010104 «Професійна освіта. Документознавство»). Переяслав-Хмельницький: «Видавництво КСВ», 2014. 136 с. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi75/0055939.pdf> (дата звернення 22.06.2025).

29. Олійник О.В. Нормативно-правове забезпечення інформаційної безпеки в Україні. *Право і суспільство* №3/2012. С. 132-137. URL: http://www.pravoisuspiilstvo.org.ua/archive/2012/3_2012/28.pdf (дата звернення 22.06.2025).

30. Офіційний сайт Комунального підприємства «Березнекомуненергія». URL: <https://bereznekenenergy.kp.org.ua/docs/> (дата звернення 22.06.2025).

31. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери» від 28.10.2020 № 1353-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text> (дата звернення 22.06.2025).

32. Рондова М. Роль сучасних інформаційних технологій у фінансовому секторі України. URL: <https://dspace.dsau.dp.ua/bitstream/123456789/4392/1/Рондова.pdf> (дата звернення 22.06.2025).

33. Стефанюк Г.В. Теорія і методика наукових досліджень : опорні конспекти лекцій, глосарій і самостійна робота. Навчально-методичний посібник для студентів денної і заочної форм навчання спеціальності 014 Середня освіта (Історія). Державний вищий навчальний заклад «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Івано-Франківськ, 2018. 150 с. URL: <https://kiid.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/124/2020/05/Стефанюк-Г.В.-ТМНД.-Навчально-методичний-посібник.pdf> (дата звернення 22.06.2025).

34. Сучасні інформаційні технології та системи в управлінні: зб. матеріалів I Всеукр. наук.-практ. конф. молодих вчених, аспірантів і студентів. Київ: КНЕУ, 2017. 213 с. URL: https://kneu.edu.ua/userfiles/Faculty_of_Information_Systems_and_Technology/kaf%20ise/tezi/17-5315_1_ZbD196rnik_tez_kafedra_D086SE.pdf (дата звернення 22.06.2025).

35. Ушакова І.О. Інформаційні системи та технології на підприємстві: конспект лекцій. Харків: Вид. ХНЕУ, 2009. 128 с. URL: <https://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/3112/1/Конспект%20лекцій.%20Інформаційні%20системи%20та%20технології%20на%20підприємстві.%20І.%20О.%20Ушакова..pdf> (дата звернення 22.06.2025).

36. Фінансова звітність Комунального підприємства «Березнекомуненергія» Березнівської Міської ради Рівненського району Рівненської області. URL: <https://clarity-project.info/edr/30717503> (дата звернення 22.06.2025).

37. Цифрова трансформація освіти і науки: теорія і практика: збірник наукових праць. К: ФОП Ямчинський О.В., 2019. 123 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/718758/2/193бїрник%20наук%20праць%2020%20років%20ІТЗН.pdf> (дата звернення 22.06.2025).

38. Чередник Л.А. Конспект лекцій із дисципліни «Документно-інформаційні комунікації» для студентів гуманітарного факультету усіх форм навчання за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» та напрямом підготовки 6.020105 «Документознавство та інформаційна діяльність»

Полтава: ПолтНТУ, 2018. 82 с. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PolNTU/3861/1/%D0%A7%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9%20%D0%94%D0%86%D0%9A.pdf> (дата звернення 22.06.2025).

39. Чупріна М.О. Інформаційно-комунікаційні технології в бізнесі: навч. посіб.: конспект лекцій для студентів галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент». Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 116 с. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/9076cfd-43e1-4146-bf81-76eeb735169b/content> (дата звернення 22.06.2025).

40. Шевченко В.О. Розвиток системи електронного документообігу в Україні (на прикладі Полтавської обласної державної адміністрації). Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка». Полтава. 2021 рік. 195 с. URL: <https://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PolNTU/13572/1/Шевченко%20В.О.%20-%20диплом.pdf> (дата звернення 22.06.2025).

41. Шевчук І.Б., Васьків О.М. Теоретичні аспекти розвитку і застосування інформаційних технологій в економіці та управлінні: мезо- та мікрорівень. URL: <https://financial.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/10/82.pdf> (дата звернення 22.06.2025).

42. Шкіцька І.Ю. Аналітико-синтетичне опрацювання інформації: навч. посібник для студ. закладів вищої освіти спеціальності «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа». Тернопіль: ЗУНУ, 2022. 260 с. URL: https://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/45862/1/навч_пос_АСПІ.pdf (дата звернення 22.06.2025).

**СТАТУТ
КОМУНАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА «БЕРЕЗНЕКОМУНЕНЕРГІЯ»
БЕРЕЗНІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
РІВНЕНСЬКОГО РАЙОНУ РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Березнівської міської ради Рівненського
району Рівненської області
від 26 грудня № 854

Засновником комунального підприємства «Березнекомуненергія» Березнівської міської ради Рівненського району Рівненської області (надалі – Підприємство) є Березнівська міська рада Рівненського району Рівненської області (надалі – Засновник).

Органом управління Підприємства є виконавчий комітет Березнівської міської ради Рівненського району Рівненської області (далі – Орган управління).

У своїй діяльності Підприємство керується Конституцією України, законами України, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями Березнівської міської ради, рішеннями виконавчого комітету Березнівської міської ради, розпорядженнями Березнівського міського голови та цим Статутом.

Розділ 1. Найменування та місцезнаходження Підприємства

1.1. Найменування Підприємства: Комунальне підприємство «Березнекомуненергія» Березнівської міської ради Рівненського району Рівненської області.

Повне найменування: Комунальне підприємство «Березнекомуненергія» Березнівської міської ради Рівненського району Рівненської області.

Скорочене найменування: КП «Березнекомуненергія».

1.2. Місцезнаходження Підприємства: 34600, Україна, Рівненська область, Рівненський район, місто Березне, вулиця Героїв України, будинок 2-А.

Розділ 2. Мета і предмет діяльності Підприємства

2.1. Підприємство створено з метою: задоволення суспільних потреб в послугах і роботах, товарах народного споживання, продукції виробничого та науково-технічного призначення, та реалізація на базі одержаних прибутків соціальних та економічних інтересів членів трудового колективу Підприємства.

2.2. Видами діяльності Підприємства є:

35.30 Постачання пари, гарячої води та кондиційованого повітря.

43.22 Монтаж водопровідних мереж, систем опалення та кондиціонування.

43.29 Інші будівельно-монтажні роботи.

33.20 Установлення та монтаж машин і устаткування.

42.21 Будівництво трубопроводів.

2.3. Види діяльності, які підлягають ліцензуванню, можуть здійснюватись Підприємством виключно після отримання відповідних ліцензій і дозволів у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

Розділ 3. Юридичний статус Підприємства

3.1. Підприємство є юридичною особою публічного права. Права і обов'язки юридичної особи Підприємство набуває з дня його державної реєстрації.

3.2. Підприємство здійснює свою діяльність на основі і відповідно до чинного законодавства України, рішень Березнівської міської ради, її виконавчого комітету та цього Статуту, який затверджується Засновником.

3.3. Підприємство діє за принципами повного госпрозрахунку, самофінансування, самоокупності.

3.4. Підприємство забезпечує фінансування витрат по організації своєї діяльності, соціальному розвитку і матеріальному стимулюванню працівників, забезпечує безпеку виробництва, санітарно-гігієнічні норми і вимоги щодо захисту здоров'я його працівників, екологічні нормативи.

3.5. Участь Підприємства в асоціаціях, корпораціях, концернах та інших об'єднаннях здійснюється за рішенням Засновника, якщо це не суперечить антимонопольному законодавству та іншим нормативним актам України.

Створення будь-яких спільних підприємств за участю Підприємства здійснюється за рішенням Засновника. Підприємство може утворювати філії, дочірні підприємства, інші підрозділи за рішенням Засновника.

3.6. Підприємство має самостійний баланс, розрахункові, валютні та інші рахунки в банківських установах, круглу печатку з власним найменуванням, штампи, бланки. Може мати знаки для товарів та послуг, власну емблему, іншу атрибутику юридичної особи публічного права.

3.7. Підприємство несе відповідальність за свої зобов'язання в межах належного йому майна згідно з чинним законодавством України.

Підприємство не несе відповідальності за зобов'язаннями Засновника, Засновник не несе відповідальності за зобов'язаннями Підприємства.

3.8. Підприємство має право укладати договори/угоди, набувати майнові та пов'язані з ними немайнові права, виконувати обов'язки, бути позивачем і відповідачем у судах.

Розділ 4. Майно Підприємства

4.1. Майно Підприємства становлять основні фонди та оборотні кошти, а також інші цінності, вартість яких відображається у самостійному балансі Підприємства.

4.2. Майно Підприємства є власністю Засновника і закріплюється за ним на праві господарського відання.

Здійснюючи право господарського відання, Підприємство володіє, користується та розпоряджається зазначеним майном на свій розсуд, вчиняючи щодо нього будь-які дії, які не суперечать чинному законодавству України, цьому Статуту та рішенням Засновника та Органу управління.

Застава майна, що є власністю Засновника і закріплене за Підприємством на праві господарського відання, здійснюється за рішенням Засновника.

Відчуження та списання майна Підприємства здійснюється в порядку, визначеному Засновником.

4.3. Джерелами формування майна Підприємства є:

- майно, передане йому Засновником;
- доходи, одержані від реалізації продукції, виконання робіт та послуг, згідно з предметом діяльності Підприємства, а також від інших видів господарської діяльності, не заборонених чинним законодавством України;
- кредити банків та інших кредиторів;
- капітальні вкладення з бюджету;
- безоплатні або благодійні внески, пожертвування організацій, підприємств і громадян;
- майно, придбане в інших суб'єктів господарювання, організацій та громадян у встановленому чинним законодавством України порядку;

- інші джерела, не заборонені чинним законодавством України.

4.4. Підприємство здійснює користування землею та іншими природними ресурсами відповідно до мети своєї діяльності та чинного законодавства України.

4.5. Збитки, завдані Підприємству в результаті порушення його майнових прав громадянами, юридичними особами і державними органами, відшкодовуються Підприємству в установленому чинним законодавством України порядку.

4.6. Статутний капітал Підприємства становить 7 808 349,18 (сім мільйонів вісімсот вісім тисяч триста сорок дев'ять) гривень 18 копійок, який утворений з основних засобів.

4.7. Розмір статутного капіталу Підприємства визначається та може бути змінений рішенням Засновника.

Розділ 5. Управління Підприємством

5.1. Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» Підприємство підпорядковане, підзвітне та підконтрольне Засновнику.

5.2. Управління Підприємством здійснюється відповідно до Статуту з врахуванням інтересів трудового колективу, закріплених у Колективному договорі, прав Засновника та Органу управління.

Основні питання діяльності Підприємства вирішуються Органом управління.

5.3. До виключної компетенції Органу управління належить:

- здійснення контролю за додержанням вимог Статуту та прийняття рішень у разі їх порушення;
- здійснення контролю за ефективністю використання майна, що є у комунальній власності і закріплене за Підприємством;
- затвердження річного фінансового плану, плану розвитку Підприємства та здійснення контролю за їх виконанням у встановленому чинним законодавством України порядку;
- проведення моніторингу фінансово-господарської діяльності Підприємства, зокрема, виконання показників фінансового плану Підприємства;
- визначення порядку створення та розміру статутного фонду.

5.4. До виключної компетенції Засновника належить:

- затвердження Статуту Підприємства, змін та доповнень до нього;
- прийняття рішення про реорганізацію чи ліквідацію Підприємства;
- надання дозволу на продаж або інше розпорядження майном Підприємства, що належить до основних фондів;
- встановлення розміру частки прибутку, яка підлягає зарахуванню до міського бюджету Березнівської міської територіальної громади;
- надання дозволу на оренду майна Підприємства і пропозицій щодо умов договорів оренди з метою забезпечення ефективного використання орендованого майна;
- погодження договорів про спільну діяльність, за якими використовується нерухоме майно, що перебуває в його господарському віданні чи користуванні.

5.5. Орган управління не має права втручатися в оперативну і господарську діяльність Підприємства, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та цим Статутом.

5.6. Поточне (оперативне) управління Підприємством здійснює директор, який призначається та звільняється з посади розпорядженням Березнівського міського голови.

З директором Підприємства укладається контракт. У контракті визначаються права і строки наймання, обов'язки і відповідальність його перед Засновником і трудовим колективом, умови матеріального забезпечення і звільнення з посади (припинення дії контракту) з урахуванням гарантій, передбачених контрактом і чинним законодавством України.

5.7. Директор Підприємства самостійно вирішує питання діяльності Підприємства, за винятком тих, що віднесені чинним законодавством України та цим Статутом до компетенції Засновника та Органу управління.

5.8. Директор Підприємства:

5.8.1. Є уповноваженим органом (представником) Засновника Підприємства у відносинах з трудовим колективом.

5.8.2. Несе повну відповідальність за стан і діяльність Підприємства, дотримання фінансової, договірної та трудової дисципліни згідно із чинним законодавством України.

5.8.3. Діє без довіреності від імені Підприємства, представляє його в усіх підприємствах, установах, закладах та організаціях.

5.8.4. Розпоряджається майном та коштами, згідно з чинним законодавством України і цим Статутом.

5.8.5. Несе відповідальність за організацію бухгалтерського обліку та забезпечення фіксування фактів здійснення всіх господарських операцій у первинних документах, збереження документів і звітності, протягом встановленого терміну, але не менше трьох років.

5.8.6. Укладає трудові угоди, договори, контракти, видає доручення, відкриває та закриває розрахункові та інші, поточні, депозитні, карткові рахунки для Підприємства в банківських установах та розпоряджається коштами на них.

5.8.7. Укладає господарські та цивільно-правові договори.

5.8.8. Видає накази та інші акти з питань, пов'язаних з діяльністю Підприємства, які є обов'язковими для виконання всіма структурними підрозділами та працівниками Підприємства.

5.8.9. Затверджує штатний розпис, визначає конкретні розміри посадових окладів, тарифних ставок і відрядних розцінок, премій працівникам Підприємства відповідно до вимог чинного законодавства України та з урахуванням колективного договору.

5.8.10. Несе особисту відповідальність за формування та виконання фінансового плану та своєчасну виплату заробітної плати працівникам Підприємства, ефективно і раціональне використання коштів Підприємства.

5.8.11. Відбуває у відпустку за погодженням з Березнівським міським головою.

5.8.12. Несе персональну відповідальність за формування, подання в установлені терміни Органу управління фінансового плану Підприємства та звітів про його виконання.

5.8.13. Несе відповідальність за організацію роботи з охорони праці і техніки безпеки, пожежної безпеки на Підприємстві.

Розділ 6. Права та обов'язки Підприємства

6.1. Права Підприємства:

6.1.1. Підприємство за погодженням з Засновником планує свою діяльність, визначає стратегію та основні напрямки свого розвитку відповідно до галузевих науково-технічних прогнозів та пріоритетів, кон'юнктури ринку продукції, товарів, робіт, послуг та економічної ситуації.

6.1.2. Підприємство реалізує свою продукцію, послуги, залишки від виробництва за цінами, що формуються відповідно до умов економічної діяльності, а у випадках, передбачених законодавством України, - за фіксованими державними цінами.

6.1.3. Здійснює види діяльності, передбачені Статутом.

6.1.4. Набуває, отримує в господарське відання, оренду чи на лізингових умовах техніку, будівлі, споруди та інше майно, необхідне для статутної діяльності.

6.1.5. Підприємство має право користуватися банківським кредитом з дозволу Засновника, може давати банківським установам по договору право користування своїми вільними грошовими коштами та встановлювати відсоток за їх використання.

6.1.6. Організовує підготовку та підвищення кваліфікації кадрів за всіма напрямками своєї діяльності.

6.1.7. Вступає у взаємовідносини з юридичними та фізичними особами, в тому числі на договірних засадах.

6.2. Обов'язки Підприємства:

6.2.1. При визначенні стратегії господарської діяльності Підприємство повинно враховувати показники діяльності, встановлені в порядку, затвердженому Засновником, які є обов'язковими до виконання.

6.2.2. Підприємство:

- забезпечує своєчасну сплату податків та інших відрахувань згідно з чинним законодавством України;

- здійснює оперативну діяльність з матеріально-технічного забезпечення виробництва;

- створює належні умови для високопродуктивної праці, забезпечує додержання законодавства про працю, правил та норм охорони праці, техніки безпеки, соціального страхування;

- здійснює заходи із вдосконалення організації заробітної плати працівників з метою посилення їх матеріальної зацікавленості як в результатах особистої праці, так і в загальних підсумках роботи Підприємства, забезпечує економне і раціональне використання фонду споживання і своєчасні розрахунки з працівниками Підприємства;

- дотримується норм і вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, раціонального використання і відтворення природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки.

6.3. Підприємство здійснює бухгалтерський, оперативний та податковий облік та веде статистичну звітність згідно з чинним законодавством України, самостійно формує облікову політику.

Директор Підприємства та головний бухгалтер несуть персональну відповідальність за додержання порядку ведення і достовірність обліку та статистичної звітності, даних, що містяться в річному звіті та балансі.

6.4. Відносини Підприємства з іншими суб'єктами підприємницької діяльності та громадянами в усіх сферах господарської діяльності здійснюються на підставі укладених договорів.

Розділ 7. Трудовий колектив Підприємства

7.1. Трудовий колектив підприємства складається з осіб, які беруть участь у його діяльності на основі трудового договору, а також інших форм, які регулюють трудові відносини працівників з Підприємством. Умови організації та оплати праці членів трудового колективу Підприємства, а також їх соціального захисту та страхування визначаються відповідно до вимог чинного законодавства України.

7.2. Трудовий колектив Підприємства:

7.2.1. Розглядає і схвалює проект колективного договору.

7.2.2. Заслуховує інформацію сторін про виконання колективного договору.

7.2.3. Бере участь у матеріальному і моральному стимулюванні високопродуктивної праці, заохоченні винахідницької і раціоналізаторської діяльності.

7.2.4. Бере участь у вирішенні інших питань соціального розвитку Підприємства.

7.3. Повноваження трудового колективу Підприємства здійснюються безпосередньо загальними зборами трудового колективу відповідно до чинного законодавства України.

7.4. Рішення з соціально-економічних питань, що стосуються діяльності Підприємства, опрацьовуються за участю трудового колективу та уповноважених ним органів і відображаються у колективному договорі. Колективним договором встановлюються форми і системи оплати праці, розцінки, тарифні сітки, схеми посадових окладів, умови запровадження та розміри надбавок доплат, премій, винагород та інших заохочувальних, компенсаційних і гарантійних виплат з дотриманням норм і гарантій, передбачених законодавством, генеральною, галузевою (регіональною) та територіальною угодами.

Колективний договір від імені Засновника укладається директором Підприємства з первинними профспілковими організаціями, а у разі їх відсутності – з представниками, вільно обраними на загальних зборах найманих працівників або уповноважених ними органів.

Розділ 8. Господарська діяльність Підприємства

8.1. Основним узагальнюючим показником фінансових результатів господарської діяльності Підприємства є прибуток (дохід).

8.2. Чистим прибутком Підприємства, який залишається після покриття матеріальних та прирівняних до них витрат, витрат на оплату праці, оплати відсотків по кредитах банків, внеску передбачених чинним законодавством України податків та інших платежів до бюджету, Підприємство розпоряджається у відповідності до затвердженого фінансового плану.

Розмір чистого прибутку, визначений рішенням Засновника, перераховується до міського бюджету Березнівської міської територіальної громади.

8.3. Підприємство може утворювати за рахунок прибутку (доходу) цільові фонди, призначені для покриття витрат, пов'язаних зі своєю діяльністю.

Джерелом коштів на оплату праці працівників Підприємства є частина доходу, одержаного в результаті його господарської діяльності.

Мінімальна заробітна плата працівників не може бути нижчою від встановленого законодавством України мінімального розміру заробітної плати.

8.4. Джерелом формування фінансових ресурсів Підприємства є прибуток (дохід), амортизаційні відрахування, кошти, одержані від продажу цінних паперів, безоплатні або благодійні внески членів трудового колективу, підприємств, організацій, громадян та інші надходження, включаючи централізовані капітальні вкладення та кредити.

8.5. Відносини Підприємства з іншими підприємствами, установами, організаціями і громадянами в усіх сферах виробничої діяльності здійснюються на основі договорів.

8.6. Підприємство здійснює зовнішньоекономічну діяльність згідно з чинним законодавством України.

8.7. Аудит фінансової діяльності Підприємства здійснюється згідно з чинним законодавством України.

Розділ 9. Припинення Підприємства

9.1. Підприємство припиняється в результаті передачі всього свого майна, прав та обов'язків іншим юридичним особам – правонаступникам (злиття, приєднання, поділ, перетворення) або в результаті ліквідації за рішенням Засновника, а у випадках, передбачених чинним законодавством України, - за рішенням суду.

9.2. Ліквідація Підприємства здійснюється ліквідаційною комісією, яка утворюється Засновником.

Засновником встановлюється порядок і строк заявлення кредитором своїх вимог до Підприємства.

У разі банкрутства Підприємства, його ліквідація проводиться згідно з чинним законодавством України.

9.3. З моменту призначення ліквідаційної комісії до неї переходять повноваження по управлінню Підприємством. Ліквідаційна комісія оцінює наявне майно Підприємства і розраховується з кредиторами, складає ліквідаційний баланс і подає його на затвердження Засновнику.

9.4. При припиненні Підприємства працівникам, які звільняються, гарантується додержання їх прав та інтересів відповідно до чинного законодавства України.

9.5. При припиненні діяльності Підприємства печатки та штампи здаються у відповідні органи у встановленому порядку.

9.6. Підприємство вважається таким, що припинило свою діяльність, із дня внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців запису про його припинення.

9.7. Майно Підприємства, що залишилось після розрахунків з бюджетом, оплати праці працівників, розрахунків з кредиторами використовується за рішенням Засновника у відповідності до чинного законодавства України.

Березнівський міський голова

Руслан ПИЛИПЧУК