

*Данькевич Ю. В.*

Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського

## ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВИМИ ДОКУМЕНТАМИ

*У статті проаналізовано особливості принципів організації роботи з інформаційно-довідковими документами в установі недержавної форми власності, зокрема, на прикладі товариства з обмеженою відповідальністю, що займається пасажирськими перевезеннями. У процесі розкриття матеріалу було зосереджено увагу на чинних нормативно-правових документах, що обґрунтовують роботу з інформаційно-довідковими документами та регулюють роботу з е-інформаційно-довідковими документами. Розглянуто життєвий цикл інформаційно-довідкового документа від шляху його створення до візування. Також з'ясовано роль цифрового кваліфікаційного підпису для візування документа. На прикладі Європротоколу вказано нові можливості роботи з е-інформаційно-довідковими документами та можливості інформаційної системи «Дія». Розглянуто проблему функціонування Європротоколу в Україні та за кордоном. Обґрунтовано, що Україна є однією з перших європейських країн, в яких є змога оформлювати Європротокол в електронній формі. Наголошено, що бланк Європротоколу видається автовласнику безплатно під час укладення договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів. У разі втрати або використання бланка Європротоколу новий бланк видається страховиком безплатно на підставі письмової заяви. Українах Європейського Союзу оформлення ДТП без участі представників дорожньої поліції стали використовувати ще в 50-х рр. минулого століття. Продукуються висновки: шляхи удосконалення е-інформаційно-довідкових документів вбачаються в безумовному переході виключно на електронну форму роботи з документами; чинна нормативно-законодавча база регламентує роботу з таким видом документів і всебічно охоплює саме роботу з е-інформаційно-довідковими документами; більшість недержавних установ прищвидшили перехід на електронну систему документообігу та документообміну. Єдиним нагальним завданням, що потребує подальшого вирішення, залишається питання зберігання та збереження е-інформаційно-довідкових документів, робота із захистом інформації, що передбачає зменшення хакерських атак та вірусних програм.*

**Ключові слова:** інформаційно-довідкові документи, установа недержавної форми власності, е-документообіг, кваліфікований електронний підпис, Європротокол, інформаційна система «Дія», захист інформації.

**Постановка проблеми.** Перехід із паперового на електронний документообіг та документообмін є однією з передумов нового підходу до розуміння ролі та місця інформаційно-довідкових документів у роботі фахівців установ недержавних форм власності. Подальше впровадження новітніх комунікаційних технологій та оновленого програмного забезпечення має на меті спростити роботу з документами на кожному життєвому циклі: від створення, проходження, візування до надсилання.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У науковій та фаховій літературі питанню принципів організації роботи з інформаційно-довідковими документами присвячено низку поважних та ґрунтовних досліджень. Наприклад, сучасні

підходи до вивчення роботи з інформаційно-довідковими документами висвітлено у працях національних дослідників М. Безкровного [1], О. Загорецької [6], Т. Іщенко [1], М. Крапивка [1], С. Кулицького [12], Ю. Ковтанюка [15], П. Марченка [15], Ю. Палехи [1] та інших.

**Постановка завдання.** Запропонована стаття передбачає розв'язання завдань, головними з яких є: простежити нормативно-законодавчу базу, що регулює роботу з інформаційно-довідковими документами; аргументувати необхідність переходу на електронні інформаційно-довідкові документи; схарактеризувати принципи роботи з інформаційно-довідковими документами на прикладі одного з товариств з обмеженою відповідальністю, що займається пасажирськими

перевезеннями; проаналізувати можливості функціонування Європротоколу в Україні.

**Виклад основного матеріалу.** Станом на сьогодні в установах різного типу власності значну частину роботи з документами фахівці структурних підрозділів здійснюють саме з інформаційно-довідковими, зокрема: актами, службовими листами, доповідними та пояснювальними записками, довідками, оглядами, відгуками тощо. Особливістю роботи з інформаційно-довідковими документами є те, що вони обов'язково мають відповідати правовому статусу установи. Роботу з інформаційно-довідковими документами, їх назвою, формою та складом реквізитів структурні підрозділи установи різної форми власності регулюють відповідно до чинних законодавчо-правових основ: ДСТУ 4163-2003 [2], Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади [17], Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [10], Закон України «Про електронні довірчі послуги» [9] тощо.

Аналіз принципів організації роботи з інформаційно-довідковими документами в недержавних службах свідчить, що між структурними підрозділами задіяна система електронного документообігу, що прискорює як створення, одержання, так і відправку необхідних документів. Особливості організації роботи з інформаційно-довідковими документами, що містять, наприклад, інформацію з обмеженим доступом визначаються окремими внутрішніми нормативно-правовими актами. Нормативною базою визначено, що документування інформаційно-довідкових документів здійснюється в електронній формі із застосуванням кваліфікованого електронного підпису, кваліфікованої електронної печатки та кваліфікованої електронної позначки часу, крім випадків наявності обґрунтованих підстав для документування інформації в паперовій формі, якими визнаються: документи, що містять інформацію з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом; електронні документи, що не можуть бути застосовані як оригінал згідно з вимогами закону; документи, вимога щодо опрацювання яких у паперовій формі встановлена актами Кабінету Міністрів України [17].

Проходження одного і того самого інформаційно-довідкового документа в електронній та паперовій формі не допускається. Обмін електронними документами через систему взаємодії здійснюється виключно з дотриманням вимог до встановлених форматів даних електронного

документообігу в установі недержавної форми власності. Обмін документами поза системою взаємодії допускається лише щодо документів, до яких можуть бути застосовані обґрунтовані підстави. Система взаємодії забезпечує гарантовану доставку електронних документів від їх відправників до їх одержувачів (адресатів). Користувачі системи взаємодії відповідають за повноту та достовірність інформації, внесеної ними до системи [17].

Електронні інформаційно-довідкові документи, що надходять до недержавної установи через систему взаємодії, приймаються фахівцем загального відділу. Електронний інформаційно-довідковий документ, що завантажився із системи взаємодії до системи електронного документообігу або надійшов до вебмодуля системи взаємодії, вважається доставленим адресату. Попередній розгляд електронного інформаційно-довідкового документа здійснюється в електронній формі фахівцем загального відділу з використанням вебмодуля системи взаємодії. Під час попереднього розгляду визначається: чи має інформаційно-довідковий електронний документ бути допущений до реєстрації; чи потребує розгляду керівництвом або надсилання після реєстрації за належністю до структурного підрозділу або структурних підрозділів відповідно до функціонального розподілу обов'язків у недержавній установі; чи належить до електронних документів термінового розгляду (опрацювання) [17].

Попередній розгляд інформаційно-довідкових електронних документів здійснюється в день надходження (доставки) або не пізніше 10:00 наступного робочого дня в разі їх надходження (доставки) після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та неробочі дні. Доручення установ вищого рівня розглядаються першочергово. За результатами попереднього розгляду отриманий через систему взаємодії електронний документ підлягає реєстрації, крім таких випадків: порушено вимоги щодо форми підготовки або оформлено з порушенням вимог інструкції; електронний інформаційно-довідковий документ надійшов не за адресою; електронний інформаційно-довідковий документ надійшов повторно; заявлений склад електронного інформаційно-довідкового документа не відповідає фактичному; реквізити вхідного електронного інформаційно-довідкового документа не збігаються з реквізитами, зазначеними в електронному документі; відсутній пов'язаний з електронним інформаційно-довідковим документом кваліфікований електронний підпис підписувача

чи пов'язана з ним кваліфікована електронна печатка недержавної установи [2].

Особливістю е-візування інформаційно-довідкового документа є й обов'язкове накладання кваліфікованого електронного підпису керівника. У разі відсутності кваліфікованої електронної позначки часу, візуальної форми електронного інформаційно-довідкового документа, що не придатна для сприймання її змісту людиною, фахівець загального відділу має право відмовити в реєстрації такого електронного документа із зазначенням однієї з наведених підстав [9].

В установі недержавної форми власності під час завантаження автоматично створюються примірники електронних інформаційно-довідкових документів у кількості, що відповідає заявленому в реєстраційно-моніторинговій картці переліку адресатів, задля їх подальшого персоналізованого надсилання відповідним адресатам. Не може бути відправлений через систему взаємодії електронний документ, цілісність якого не підтверджено кваліфікованим електронним підписом або кваліфікованою електронною печаткою. Із вебмодуля системи взаємодії до системи взаємодії завантажуються електронні копії документів, засвідчені кваліфікованими електронними печатками, створення, засвідчення та внесення до вебмодуля яких здійснює реєстратор. Електронний інформаційно-довідковий документ вважається одержаним адресатом з моменту надходження відправнику електронного повідомлення із зазначеним часом про доставку цього документа адресату [10].

Для реєстрації інформаційно-довідкових документів у загальному відділі фахівець недержавної установи веде журнал обміну, що є окремим електронним реєстром у складі вебмодуля системи взаємодії, який формується з переліку записів про проходження примірників електронних документів через систему взаємодії. Журнал обміну складається з таких розділів: надіслані інформаційно-довідкові документи – номер і дата реєстрації електронного документа, адресат, короткий зміст, вид, дата і час надсилання, а також атрибути електронного повідомлення; отримані інформаційно-довідкові документи – вихідні номер і дата реєстрації електронного документа, кореспондент, дата і час доставки; зареєстровані інформаційно-довідкові документи – складники, аналогічні до складників розділу отримані, а також номер і дата реєстрації електронного документа установою-адресатом та прізвище, власне ім'я реєстратора, найменування структурного підрозділу, відповідального за виконання документа в установі,

прізвище, власне ім'я, телефон та службова електронна пошта його керівника, прізвище, власне ім'я працівника, відповідального за виконання документа в установі, його телефон та службова електронна пошта; відмовлено в реєстрації – до атрибутів розділу отриманих додаються дата і підстава відмови, прізвище, власне ім'я та телефон реєстратора, яким здійснено відмову [17].

Електронне повідомлення автоматично генерується системою електронного документообігу (вебмодулем системи взаємодії) та надсилається відправнику одразу за фактом доставки, отримання, реєстрації, відмови в реєстрації електронного документа адресатом. Електронні повідомлення не потребують окремої реєстрації та візуалізації. Електронні повідомлення мають обов'язкові атрибути: про надсилання – статусне електронне повідомлення «Надіслано» та дата і час надсилання; про доставку – статусне електронне повідомлення «Доставлено» та дата і час доставки; про реєстрацію – статусне електронне повідомлення «Зареєстровано» та номер і дата реєстрації електронного документа; про відмову в реєстрації – статусне електронне повідомлення «Відмова у реєстрації», дата, час, підстава відмови, прізвище, власне ім'я та телефон реєстратора, яким здійснено відмову [10].

Також система взаємодії здійснює оперативне інформування системи взаємодії про позитивний результат технічної перевірки системою взаємодії надісланого користувачем системи взаємодії інформаційно-довідкового документа та його постановку в чергу на завантаження до системи електронного документообігу (вебмодуля системи взаємодії) адресата, кількість документів, що стоять у черзі на завантаження до системи електронного документообігу (вебмодуля системи взаємодії) користувача.

Інформаційний обмін між адміністрацією недержавної установи здійснюється виключно з використанням службової електронної пошти. Інформаційний обмін здійснюється з метою: попереднього погодження редакції проєктів спільних електронних інформаційно-довідкових документів, зокрема співрозроблення проєктів актів; доведення управлінської інформації до відома, зокрема про плани та роботу; інформування про прийняті управлінські рішення; з'ясування стану опрацювання електронних інформаційно-довідкових документів, що надійшли на їх розгляд [10].

Інформація з листування службовою електронною поштою може використовуватися для підтвердження виконаних дій. Інформаційний обмін

службовою електронною поштою не має юридичної сили. Інформаційний обмін службовою електронною поштою не допускається щодо інформації з обмеженим доступом.

Суто нововведенням для системи інформаційно-довідкових документів, наприклад, у товариствах з обмеженою відповідальністю, що пов'язані із пасажирськими перевезеннями, стала робота системи «Електронний протокол». Європротокол – спеціальний бланк повідомлення про настання дорожньо-транспортної пригоди, який заповнюється водіями-учасниками ДТП на місці аварії, потім надається страховику та стає підставою для виплати страхового відшкодування потерпілим. Європротокол може заповнюватися як у паперовому вигляді, на спеціальному бланку, так і в електронній формі, з використанням системи «Електронний Європротокол» [5].

Моторне транспортне страхове бюро України (далі – МТСБУ) з 1 жовтня 2017 р. впровадило вищезазначену систему. Членство страховиків у МТСБУ є обов'язковою умовою здійснення діяльності щодо обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів. МТСБУ [5] є неприбутковою організацією і здійснює свою діяльність відповідно до Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» [11], законодавства України та Статуту.

Європротокол – це форма повідомлення страховика про дорожньо-транспортну пригоду, єдиного зразка для більшості країн Європи, яка може бути заповнена учасниками ДТП без інформування про її настання органів поліції. За допомогою системи «Електронний Європротокол» в Україні з'явилася змога оформити Європротокол не тільки в паперовій, але й в електронній формі. Відповідно до рішення Президії МТСБУ від 13.07.2017 р. № 403/2017, з 01.10.2017 р. Європротокол, оформлений із використанням зазначеної системи, є повним аналогом Європротоколів, надісланих або пред'явлених страховику у паперовій формі [5]. Система «Електронний Європротокол» передбачає внесення основних даних, необхідних для оформлення «Європротоколу», учасниками ДТП, їх автоматичне доповнення даними ЦБД МТСБУ та автоматичне інформування обох страховиків учасників ДТП про настання ДТП за участю забезпечених ними транспортних засобів. Система має зручний інтерфейс з адаптацією під усі поширені операційні системи, містить важливі підказки та застереження для користувачів [5].

Отже, Україна стала однією з перших європейських країн, в яких є змога оформлювати Європротокол в електронній формі. Бланк Європротоколу видається автовласнику безплатно під час укладення договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів. У разі втрати або використання бланка Європротоколу новий бланк видається страховиком безплатно на підставі письмової заяви. У країнах Європейського Союзу оформлення ДТП без участі представників дорожньої поліції стало використовуватися ще в 50-х рр. минулого століття. Нині в більшості країн ЄС водіям, які потрапили в ДТП, достатньо заповнити бланк Європротоколу, щоб оформити цю подію. Лицьова сторона бланка Європротоколу за структурою глав ідентична в усіх країнах, де він запроваджений, відрізняється тільки мова, якою надруковано бланк [5]. Це зроблено для того, щоб водії різних країн могли швидко зорієнтуватися, якщо вони потраплять у ДТП на території іншої країни. Але запроваджено додаткові умови та обмеження для оформлення Європротоколу в електронній формі: транспортні засоби обох учасників ДТП повинні мати чинні поліси внутрішнього страхування; водії повинні мати при собі справні мобільні телефони. Хоча б один з учасників ДТП повинен мати з собою пристрій (смартфон, планшет, ноутбук) із фотокамерою та доступом в інтернет. Ідентифікаційні дані про страхувальника (коди ІНПП або ЄДРПОУ) та про забезпечений транспортний засіб (номерний знак, марку та модель) мають бути зазначені в полісі та коректно внесені в єдину централізовану базу даних МТСБУ. Інакше Система не зможе правильно ідентифікувати учасників ДТП [5].

З листопада 2019 р. українські автомобілісти змогли скористатися й електронними правами та техпаспортом. Через програму Дія» можна сформувати електронний образ кожного з цих документів, завантажити собі на телефон, і під час зупинення транспортного засобу поліцейським пред'являти не пластикові посвідчення, які продовжують залишатися в силі, а їх електронний аналог. Для того щоб згенерувати електронне водійське посвідчення, в базах даних має бути оцифроване зображення обличчя. Тому, якщо в людини радянське водійське посвідчення, то актуального цифрового зображення обличчя немає. Сервіс, передусім, перевіряє, чи є змога згенерувати таке водійське посвідчення. Електронні права діятимуть лише в Україні [13]. Якщо автомобіліст має намір їхати в Європу, потрібно

буде брати з собою пластикове посвідчення, в іншому разі можуть виникнути проблеми з поліцією та іншими структурами.

**Висновки і пропозиції.** Отже, проаналізувавши принципи організації роботи з інформаційно-довідковими документами, Європротоколом як новітнім сучасним е-документом, можна зробити висновки, що чинна нормативно-законодавча база регламентує роботу з таким видом документів і всебічно охоплює саме роботу з е-інформаційно-довідковими документами. Розгляд поставленої проблеми висвітлив і той факт,

що більшість недержавних установ пришвидшили перехід на електронну систему документообігу та документообміну. Нагальними завданнями, що потребують подальшого вирішення, залишаються зберігання та збереження е-інформаційно-довідкових документів, робота із захистом інформації, що передбачає зменшення хакерських атак та вірусних програм. Своєю чергою, зменшення роботи з обігом паперових інформаційно-довідкових документів позитивно позначиться на нормуванні робочого часу, зменшить корупційний та бюрократичний складники.

#### Список літератури:

1. Безкровний М. Ф. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань / М. Ф. Безкровний, М. Ф. Кропивка, Ю. І. Палеха, Т. Д. Іщенко. Київ : «Ліра-К», 2014. 456 с.
2. Вимоги до оформлювання документів. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. ДСТУ 4163. URL: [www.vru.gov.ua/content](http://www.vru.gov.ua/content) (3)
3. Державний класифікатор управлінської документації ДК 010-98 (станом на 31.12.1998 р.). URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
4. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: Навчальний посібник. 5-те вид. Київ: Либідь, 2006. 384 с.
5. Електронний Європротокол. URL: <https://dtp.mtsbu.ua/index.html>
6. Загорецька О. М. Службові документи сучасної організації [Текст] : довідник. Київ, 2015. 120 с.
7. Про автомобільний транспорт : Закон України від 05.04.2001 р. № 2344-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/>
8. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо дорожньо-транспортних пригод та виплати страхового відшкодування : Закон України від 17.02.2011 р. № 3045-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/>
9. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
10. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
11. Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів : Закон України від 01.07.2004 р. № 1961-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/>
12. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління : навч. посібник. Київ : МАУП, 2012. 224 с
13. Міністерство цифрової трансформації України. URL: <https://thedigital.gov.ua/>
14. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : Наказ Мін'юсту України від 22.06.2015 р. № 736/27181. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>
15. Про порядок роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання / Держ. архівна служба України; Укр. наук.-досл. ін-т архів. справи та документознавства; уклад.: Ковтанюк Ю. С., Марченко П. М. Київ, 2011. 96 с.
16. Про оподаткування прибутку підприємств: Закон України, прийнятий Верховною Радою України 22 травня 1997 р. № 283/97 (зі змінами і доповненнями). *Баланс*. 2008. № 64-65 (42).
17. Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади шаблон: станом на 14.03.2018 р. URL: <http://search.ligazakon.ua>

#### Dankevych Yu. V. PRINCIPLES OF ORGANIZATION OF WORKING WITH INFORMATION AND DOCUMENTS

*The features of the principles are analyzed in the article organization of work with information and reference documents in an institution of non-state ownership, in particular, the example of a limited liability company engaged in road transportation. In the course of the material disclosure, the focus was on current regulatory documents, which substantiate the work with information and reference documents and regulate the work with e-information and reference documents. The life cycle of the information document from the way of its creation to sighting is considered. Also, the role of digital qualification signature for document sighting has been clarified.*

*On the example of the Euro-protocol the new possibilities of work with e-information and reference documents and the possibilities of the information system "Action" are indicated. It is concluded that the ways of improving e-information and reference documents are seen in the unconditional transition solely to the electronic form of working with documents. It is emphasized that the Euro protocol form is issued to the car owner free of charge when concluding a contract of compulsory insurance of civil liability of owners of land vehicles. In case of loss or use of the Euro Protocol form, the new form shall be issued free of charge by the insurer on the basis of a written statement. In the European Union countries, road accidents without road police were started to be used in the 1950s. It is concluded that the ways of improving e-information and reference documents are seen in the unconditional transition solely to the electronic form of working with documents, that the current regulatory framework regulates the work with this type of documents and comprehensively covers the work with e-information and reference documents, which most non-governmental institutions have accelerated the transition to electronic system of document and document exchange. The only urgent task that still needs to be resolved is the issue of storing and storing e-reference documents, working with information security, which involves reducing hacker attacks and virus programs.*

**Keywords:** *information and reference documents, institution of non-state ownership, e-document circulation, qualified electronic signature, Euro protocol, information system "Action", protection of information.*