

КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ МИХАЙЛА ОСТРОГРАДСЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ПРАВА, ГУМАНІТАРНИХ І СОЦІАЛЬНИХ НАУК
КАФЕДРА ГУМАНІТАРНИХ НАУК, КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВА

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи бакалавра

на тему: **Документаційно-інформаційне забезпечення діяльності
комунальних підприємств (на прикладі КП «Спецсервіс-
Кременчук» Кременчуцької міської ради Кременчуцького
району Полтавської області)**

Виконала: студентка 4 курсу,
групи БІС-20-1
ступінь вищої освіти бакалавр
спеціальність 029 Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа
освітньо-професійна програма
«Інформаційна, бібліотечна та архівна
справа»

Кульбачко П. П.
Керівник Шабуніна В. В.
Рецензент Хміль-Чуприна В. В.

м. Кременчук 2024 року

АНОТАЦІЯ

Тема: Документаційно-інформаційне забезпечення діяльності комунальних підприємств (на прикладі КП «Спецсервіс-Кременчук» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області)

Записка: 72 сторінки, 6 рисунків, 1 додаток, 60 літературних джерел.

Об'єктом дослідження є Комунальне підприємство «Спецсервіс-Кременчук» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області.

Предмет дослідження – дослідження процесу документообігу та інформаційно-документаційного забезпечення підприємства і вимог до нього.

Метою дослідження є розробка стратегій популяризації підприємства з допомогою аналізу його сучасного стану та розвитку.

У кваліфікаційній роботі визначено особливості комунальних підприємств як важливої частини системи підприємств загалом. Здійснено успішний аналіз документного процесу; здійснено аналіз видів документообігу на підприємстві; визначено вимоги до інформаційно-документаційного забезпечення. Також схарактеризовано шляхи вдосконалення інформаційної частини як важливої складової оформлення підприємницької діяльності, розроблено макет вебсайту для його оформлення у мережі Інтернет.

Ключові слова: документ, документообіг, електронний документообіг, інформаційно-документаційне забезпечення, вебсайт, тваринництво, комунальне підприємство, банерна реклама.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМУНАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	11
1.1 Інформаційно-документаційне забезпечення комунальних підприємств: основні поняття.....	11
1.2 Нормативно-правове підґрунтя діяльності комунальних підприємств.....	17
1.3 Вимоги до інформаційно-документаційного забезпечення комунальних підприємств.....	19
1.4 Електронний документообіг як прогресивний підхід до підвищення ефективності роботи комунальних підприємств....	27
РОЗДІЛ 2 ПЕРСПЕКТИВИ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО СУПРОВОДУ КП «СПЕЦСЕРВІС-КРЕМЕНЧУК»	32
2.1 Аналіз документообігу КП «Спецсервіс-Кременчук».....	32
2.2 Порівняльний аналіз мобільних додатків, сайтів та блогів притулків для бездомних тварин.....	39
2.3 Рекомендації щодо вдосконалення інформаційно-документаційного забезпечення КП «Спецсервіс-Кременчук».....	44
2.3.1 Персональний сайт як засіб самовираження.....	45
2.3.2 Створення банерної реклами як ефективного комунікаційного засобу.....	47
ВИСНОВКИ	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	53
ДОДАТКИ	59

ВСТУП

Рівень інформаційно-документаційних процесів суттєво впливає на результативність функціонування комунальних підприємств, підвищує їх імідж, продуктивність, ефективність діяльності тощо. Відсутність системного підходу на стратегічні шляхи вдосконалення системи інформаційно-документаційного забезпечення діяльності комунальних підприємств зумовлює **актуальність наукового дослідження**.

Незважаючи на наявні наукові розробки, питання інформаційно-документаційного забезпечення комунальних підприємств потребують детального вивчення.

На сучасному етапі процес управління часто передбачає прийняття рішень в умовах повної або часткової невизначеності, активної протидії конкурентів. За таких обставин служби діловодства повинні не тільки відповідати за створення документації та забезпечення її руху, але й забезпечувати інформаційну підтримку всіх управлінських рішень завдяки розумній та досконалій організації документаційно-інформаційного забезпечення підприємства.

Документаційно-інформаційне забезпечення є важливою функцією управління, реалізація якої потребує спеціальних професійних знань, від яких залежить точність, чіткість та оперативність діяльності будь-якого підприємства.

Інформацію вважають основним об'єктом інформаційного суспільства, яка відіграє в ньому суттєву роль. Віддзеркалюючи реальну дійсність, вона здійснює вплив практично на всі напрями суспільної та державної діяльності. Поява нових інформаційних технологій, що ґрунтуються на використанні обчислювальної техніки, засобів зв'язку, систем телекомунікацій, зробила інформацію постійною та необхідною ознакою суспільних відносин.

У сучасному інформаційному суспільстві головним носієм інформації є документ.

Документаційно-інформаційне забезпечення діяльності будь-якого підприємства є головним ресурсом, що підтримує всі його внутрішні процеси. Сучасні інформаційні технології сприяють вдосконаленню стану документно-інформаційного забезпечення та його ефективному використанню на підприємстві, в т.ч. і комунальному.

Комунальним підприємством в Україні називають самостійний господарюючий суб'єкт, що може здійснювати виробничу, науково-дослідну та комерційну діяльність із метою одержання відповідного доходу згідно з чинним законодавством України та на підставі статуту, який є головним документом на підприємстві. Комунальні підприємства згідно з Законом України «Про відкритість використання публічних коштів» повинні забезпечити доступ до інформації про розпорядження такими коштами. Вони мають оприлюднювати інформацію про заплановане та фактичне використання публічних коштів. Головна мета діяльності будь-якого органу місцевого самоврядування полягає у тому, щоб максимально забезпечити рівень комфортного проживання мешканців у раціональному використанні рухомого й нерухомого майна, земельних ділянок та інших ресурсів, що перебувають у комунальній власності.

Комунальні підприємства були створені за кошти міського бюджету і на базі комунального майна і за ці самі кошти вони існують і далі. Тому громада має законне право на доступ до інформації про діяльність та роботу комунальних підприємств.

Важливою складовою розвитку комунального підприємства є його пізнаваність споживачами у сфері діяльності подібних організацій. Цього можна досягти завдяки створенню власного інформаційного джерела в мережі інтернет та за допомогою рекламної інтеграції. Запропоновані складові інформаційної системи можуть стати більш відомим серед інших та

заохочувати велику кількість людей до відвідування комунального підприємства «Спецсервіс-Кременчук».

Документообіг на КП «Спецсервіс-Кременчук» здійснюється у вигляді потоків документів, що циркулюють між пунктами обробки (керівники установи та підрозділів, спеціалісти, службовці) та пунктами технічної обробки самих документів (експедиція, друкарське бюро тощо.). У сучасних умовах ведення бізнесу документообіг відіграє ключову роль у налагодженні ефективного управління підприємством. Інформація, що міститься в документах, є дуже важливою для прийняття правильних рішень, контролю за діяльністю та досягнення поставлених цілей. Ефективний документообіг допомагає у збільшенні продуктивності діяльності роботи підприємства.

Сприяти ефективності документообігу на підприємстві, зокрема комунальному, може впровадження системи електронного документообігу (ЕДО); кварталний аудит документообігу; ознайомлення працівників з правилами введення діловодства та із системою електронного документообігу.

Електронний документообіг – це життєвий цикл електронних документів в організації, починаючи від їх отримання, проходження в підрозділах зі зміною стану (доведений до відома, узгоджений, підписаний, в роботі, закритий і тощо) і закінчуючи списанням в архів. Електронний документообіг має власну систему. Система електронного документообігу (СЕД) – це програмне забезпечення, головними завданнями якого є організація і підтримка життєвого циклу електронних документів. Вона надає можливість створювати, редагувати, підписувати, розсилати та зберігати електронні документи. Також забезпечує автоматизацію багатьох процесів, пов'язаних з обробкою документів, таких як затвердження, реєстрація, контроль виконання завдань, зберігання і пошук документів.

Отже, однією з важливих умов забезпечення діяльності комунального підприємства є добре скоординована робота з документаційно-інформаційного забезпечення його діяльності.

Випускна кваліфікаційна робота ґрунтується на наукових розвідках таких дослідників, як П. Ф. Стоян [13], С. П. Кулицький [18], А. В. Якіменко [22], Ф. Ф. Бутинець [14] та ін.

Об'єкт дослідження – інформаційно-документаційне забезпечення діяльності комунальних підприємств.

Предмет дослідження – інформаційно-документаційний супровід комунального підприємства «Спецсервіс-Кременчук» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області

Мета роботи – дослідження сучасного стану інформаційно-документаційного забезпечення діяльності комунальних підприємств і розробка рекомендацій щодо вдосконалення інформаційно-документаційного супроводу КП «Спецсервіс-Кременчук» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області.

Для досягнення поставленої мети у роботі вирішуються такі **завдання**:

- 1) розкрити основні поняття інформаційно-документаційного забезпечення діяльності комунальних підприємств;
- 2) проаналізувати нормативно-правове підґрунтя діяльності комунальних підприємств;
- 3) з'ясувати вимоги до інформаційно-документаційного забезпечення комунальних підприємств;
- 4) довести, що електронний документообіг значною мірою підвищує ефективність роботи комунальних підприємств;
- 5) схарактеризувати процеси документообігу КП «Спецсервіс-Кременчук»;
- 6) здійснити порівняльний аналіз мобільних додатків, сайтів і блогів притулків для бездомних тварин;

- 7) розробити рекомендації щодо вдосконалення інформаційно-документаційного забезпечення КП «Спецсервіс-Кременчук»;
- 8) закласти підґрунтя до створення персонального сайту КП «Спецсервіс-Кременчук» як засобу його самовираження;
- 9) запропонувати приклади банерної реклами як ефективного комунікаційного засобу КП «Спецсервіс-Кременчук».

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що в роботі з'ясовано вимоги до інформаційно-документаційного забезпечення діяльності комунальних підприємств, доведено, що електронний документообіг є прогресивним підходом до підвищення ефективності роботи комунальних підприємств; здійснено порівняльний аналіз мобільних додатків, сайтів і блогів притулків для бездомних тварин; розроблено рекомендації щодо створення й наповнення персонального сайту КП «Спецсервіс-Кременчук» як засобу його самовираження; запропоновано варіанти банерної реклами для КП «Спецсервіс-Кременчук» як ефективного комунікаційного засобу установи.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що його результати можуть бути використані у навчальному процесі під час викладання таких дисциплін, як «Документознавство», «Документаційне забезпечення управління», «Організація діяльності інформаційних установ та інформаційно-документних служб», а також для написання наукових розвідок з інформаційно-документаційного забезпечення діяльності комунальних підприємств.

Методи дослідження. Під час написання випускної кваліфікаційної роботи були використані загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, що застосовуються в галузі, зокрема аналізу, синтезу, систематизації, узагальнення, порівняння, абстрагування, конкретизації та опитування.

Випускна робота складається зі вступу, двох розділів із підрозділами, висновків, списку використаних джерел і додатків. Список використаних джерел нараховує 60 найменувань. Загальний обсяг роботи – 72 сторінки.

У **вступі** вказані актуальність, об'єкт, предмет, мета, завдання, методи дослідження, коротко схарактеризована структура та зазначені наукова новизна дослідження і практичне значення випускної кваліфікаційної роботи. Вступ міститься на шести сторінках.

Основна частина випускної роботи розкриває зміст наукового дослідження відповідно до поставлених завдань. Обсяг – 44 сторінки.

У першому розділі **«Теоретичні основи інформаційно-документаційного забезпечення комунальних підприємств»** розкрито основні поняття інформаційно-документаційного забезпечення діяльності комунальних підприємств; проаналізовано нормативно-правове підґрунтя діяльності комунальних підприємств; з'ясовано вимоги до інформаційно-документаційного забезпечення комунальних підприємств; доведено, що електронний документообіг значною мірою підвищує ефективність роботи комунальних підприємств;

У другому розділі **«Перспективи інформаційно-документаційного супроводу КП «Спецсервіс-Кременчук»»** схарактеризовано процеси документообігу КП «Спецсервіс-Кременчук»; здійснено порівняльний аналіз мобільних додатків, сайтів і блогів притулків для бездомних тварин; розроблено рекомендації щодо вдосконалення інформаційно-документаційного забезпечення КП «Спецсервіс-Кременчук»; закладено підґрунтя до створення персонального сайту КП «Спецсервіс-Кременчук» як засобу його самовираження; запропоновано приклади банерної реклами як ефективного комунікаційного засобу КП «Спецсервіс-Кременчук».

Висновки випускної роботи містять підсумки проведеного дослідження та аналізу, оцінку його результатів відповідно до мети випускної роботи та поставлених у вступі завдань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМУНАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

1.1 Інформаційно-документаційне забезпечення комунальних підприємств: основні поняття

Документ – це соціальна інформація, зафіксована на будь-якому матеріальному носії з метою її збереження, розповсюдження та використання. Документи є засобами свідчення, доведення певних фактів, тому мають велике правове значення. Вони широко використовуються у повсякденній діяльності людей. Як носії інформації документи сприяють поліпшенню внутрішньої організації підприємств, установ та фірм і слугують підставою для прийняття рішень тощо. Документ (від. лат. documentum) означає зразок, письмовий акт, який може слугувати доказом юридичних відносин або фактів, які породжують відносини у правовому полі [21].

Документ – це об'єкт документознавства, де особлива увага приділена управлінській документації. Поняття «документація» використовується в абсолютно різних значеннях. Наприклад, німецький професор Хорст Кунце виділив такі значення терміна «документ»:

- діяльність, яка пов'язана з наданням предметів як доказів або збирання цих предметів;
- сукупність будь-яких предметів, які можуть бути доказом;
- особлива техніка роботи в цій галузі [11].

Терміни «документ», «документація» та «адміністративна документація» точно схарактеризовані в роботі бельгійського письменника, підприємця та документаліста, а також основоположника документаційної науки та засновника документознавства П. Отле. У своїй монографії «Трактат про документацію», яка була написана у 1934 році, він зазначив, що термін «адміністративна документація» означає сукупність документів, які

стосуються поточних справ підприємства, установи та організації й отримані ззовні відповідно до сфери діяльності, якою займається установа або її посадові особи [44]. П. Отле ще в далекому 1908 році наголошував, що термін документація – це своєрідний спосіб зведення документів певним чином так, щоб потім можна було з легкістю отримувати інформацію з них [15]. Про монографію науковця говорять, що це – віддзеркалення змісту науки про документ [34].

Поняття «документ» має універсальне значення, всі документи мають свою природу, їх узагальнення є складним процесом, саме тому термін «документ» виконує різноманітні функції: інформаційну, соціальну, культурну, управлінську, правову тощо, – кожна з яких має свій інформаційно-комунікаційний характер, а також окреслює окремий предмет. Функції можуть переплітатися у різних видах документів. У системі культури існує велика кількість документів, які не мають відношення до поняття управлінської документації, але, попри це, вони є об'єктами або ж суб'єктами управління, це залежить від мети управлінської діяльності [13].

Щодо складових документа, то найголовнішою є інформація, тому що різноманітні дані та відомості призначені для їх передачі у процесі комунікації. Інформація, яка зберігається в документі, має визначену специфіку й полягає в тому, що:

- документ є носієм соціальної інформації, яка створена людиною для використання в суспільстві;
- документ передбачає наявність змістовної інформації, яка є результатом інтелектуальної діяльності людини;
- інформація передається у вигляді повідомлень. Документ вирізняє завершеність повідомлення. Незавершені повідомлення не можуть бути повноцінним документом;
- документ має знакову природу, а повідомлення є закодованим текстом. Значення або зміст закодованого тексту можна зрозуміти,

лише знаючи знакову систему кодування та декодування інформації;

- документом називають інформацію, яка зафіксована на матеріальному носії засобом, який створює людина, наприклад за допомогою письма, графіки, фотографії, звукозапису тощо;
- документ має стабільну матеріальну форму [20].

Документ – це складний об’єкт, який є уособленням єдності інформації і матеріального носія та являє собою систему, тобто множинність елементів і частин, які пов’язані між собою. При цьому документ залишається цілісним утворенням та характеризується єдністю. Сукупність однорідних елементів, що виконують важливу та необхідну для існування системи функцію, називається підсистемою. Складними називають ті системи, які містять у собі кілька підсистем. Кожен документ має свої властивості, тобто докладні відомості про документ, які описують або ідентифікують його. Вони включають такі відомості, як заголовок, назву автора, тему та ключові слова, які визначають тему документа або його зміст.

Найбільш суттєвими властивостями документа є такі:

- атрибутивність, тобто наявність невід’ємних складових, без яких неможливе існування документа;
- функціональність документа, тобто його призначення для передачі інформації у просторі й часі;
- структурованість документа, тобто тісний взаємозв’язок його елементів та підсистем;
- власну цілісність та тотожність, тобто збереження основних властивостей при різних зовнішніх та внутрішніх змінах.
- типову структуру, тобто однаковий набір елементів для певного виду, що мають практично всі документи, які функціонують у системі соціальних комунікацій [30].

Основу офіційної документації складає ділова. Ділова документація – це сукупність створених та отримуваних підприємством, установою чи

організацією документів, які фіксують інформацію про правові, економічні чи функціональні відносини в певній галузі та мають юридичну силу [15].

Інформаційно-документаційне забезпечення – це система методів, засобів і організаційних заходів, спрямованих на збір, обробку, зберігання, пошук та надання користувачам інформації, що зафіксована в документах. Інформаційно-документаційне забезпечення має багато цілей, але до основних входять: забезпечення інформаційних потреб користувачів; підвищення ефективності прийняття управлінських рішень; збереження та використання документаційної інформації та захист інформаційних ресурсів. Інформаційно-документаційне забезпечення має суттєве значення у функціонуванні будь-якої установи, підприємства чи організації. Проте, чіткого й універсального визначення цього терміну наразі не існує.

У літературі знаходимо два основних підходи до трактування поняття «інформаційно-документаційне забезпечення». Згідно з першим тлумаченням, інформаційно-документаційне забезпечення тісно пов'язане з поняттям інформації. Це система, що охоплює збір, обробку, зберігання, пошук та використання інформації, необхідної для роботи установи. Друге тлумачення акцентує увагу на впровадженні новітніх технологічних процесів. Завдяки їм оптимізується ведення діловодства та організація документообігу на підприємстві. Обидва підходи мають право на існування. Інформаційно-документаційне забезпечення є багатогранною системою, що поєднує в собі як інформаційну, так і технологічну складову [31, с. 20-23].

Інформаційно-документаційне забезпечення – це багатокomпонентна структура, яка містить такі компоненти, як інформаційні ресурси (документи, бази даних, інші носії інформації); технічні засоби (комп'ютери, мережі, програмне забезпечення); персонал, зокрема фахівці з інформаційно-документаційної діяльності; методи збору, обробки, зберігання, пошуку та надання інформації. Інформаційне забезпечення системи управління – це поєднання всієї використовуваної інформації, специфічних засобів і методів

її обробки, а також діяльності фахівців з метою її ефективного удосконалення та використання [12].

Характеристики інформаційного забезпечення:

– інформаційне забезпечення – це так званий комплекс, який має функціональну природу й забезпечує органічну взаємодію технічних засобів і методів роботи з інформацією;

– інформаційне забезпечення – це сукупність інформаційних ресурсів і технологій, які сприяють ефективній реалізації процесу управління на підприємстві;

– інформаційне забезпечення – це інструмент, який генерує інформацію, яка складається з важливих даних і не дає менеджерам відволікатися на зайву та об'ємну інформацію;

– інформаційне забезпечення – це безперервний процес постійного забезпечення можливості збирання, пошуку, групування, аналізу, зберігання та поширення інформації серед менеджерів на підприємствах та в організаціях;

– інформаційне забезпечення – це інструмент, який забезпечує надходження інформації про стан та параметри функціонування деяких об'єктів управління через спеціально визначені проміжки часу або ж відповідно до запитів. Також варто орієнтуватися на раніше визначені основні показники діяльності суб'єкта;

– інформаційне забезпечення – це управлінська технологія, тому що відображає інформацію щодо стану керованого об'єкта. Основа для прийняття управлінських рішень;

– інформаційне забезпечення являє собою інструмент, який підтримує функціонування системи менеджменту, тому що надає своєчасну, правдиву та повну інформацію про бізнес-процеси та бізнес-об'єкти для ефективного управління певними аспектами діяльності вищому менеджменту та керівникам усіх рівнів;

– інформаційне забезпечення являє собою специфічний вид професійної діяльності, бо враховує інформаційні потреби різних суб'єктів управління;

– інформаційне забезпечення – це складова системи та процесу управління, що виражається на рівні відносин між суб'єктами щодо організації та здійснення підприємництва, метою створення якого є забезпечення повної та правдивої інформації для ефективного здійснення підприємницької діяльності [23].

Інформаційно-документаційне забезпечення має певні компоненти, наприклад:

– інформаційні дані, як із зовнішнього, так і з внутрішнього середовища, що мають значний вплив на результати діяльності підприємств і організацій, порівняно із суб'єктами господарювання інших сфер національної економіки;

– під час створення інформаційного забезпечення управління увага має бути сконцентрована на урахуванні усіх факторів внутрішнього і зовнішнього середовища;

– система інформаційно-документаційного забезпечення повинна мати підтримку менеджменту, бути гнучкою та до певного рівня самостійною;

– слід звертати увагу на автоматизацію управління логістичним процесом [18].

Інформаційно-документаційне забезпечення, як і будь-яка складова, має свої аспекти, зокрема:

– ІТ-технології допомагають у різноманітних процесах, які стосуються обробки, зберігання та передачі інформації. Наприклад, ці технології забезпечують систему електронного документообігу;

– процес зберігання документів є надзвичайно корисним, оскільки уможливорює доступ до важливої інформації в будь-який час. Для цього можна скористатися архівуванням документів;

- конфіденційність інформації можна досягти завдяки шифруванню;
- доступ до інформації має бути простим. Цього можна домогтися завдяки зручним для користувачів інтерфейсам [38].

Інформаційно-документаційне забезпечення має величезне значення, бо у сучасному суспільстві інформація є одним із найважливіших ресурсів, що вимагає оперативного доступу та ефективного використання. Інформаційно-документаційне забезпечення сприяє підвищенню продуктивності праці та якості прийняття управлінських рішень. Завдяки йому користувач може легко знаходити потрібну інформацію, що дозволяє економити час та приймати обґрунтовані рішення. Воно сприяє збереженню та використанню документаційної інформації, забезпечує збереження цієї інформації та робить її доступною для користувачів.

Інформаційні ресурси мають бути надійно захищені. У сучасних умовах інформатизації суспільства значно зростає ризик витоку, а відповідно і втрат інформації [28]. Інформаційно-документаційне забезпечення використовується у різних сферах діяльності, наприклад в органах державної влади та місцевого самоврядування для забезпечення інформаційної підтримки управлінської діяльності; у науково-дослідних установах для збору, обробки та аналізу наукової інформації, у навчальних закладах для забезпечення навчального процесу інформаційними ресурсами; на підприємствах та в організаціях для ведення діловодства, збору та аналізу інформації про діяльність підприємства.

Таким чином, інформаційно-документаційне забезпечення відіграє дуже важливу роль у діяльності будь-якого підприємства чи організації, незалежно від розміру чи сфери діяльності. Чітке управління всіма інформаційними ресурсами забезпечує продуктивність та конкурентоспроможність, а також значно знижує будь-які ризики підприємства. Ефективна організація роботи з документами сприяє успішній діяльності будь-якої установи.

1.2 Нормативно-правове підґрунтя діяльності комунальних підприємств

Комунальні підприємства, які адмініструють майно громади, мають власні права та обов'язки, відмінні від прав та обов'язків громади, – це окремі юридичні особи. Комунальні підприємства мають можливість укладати договори, брати участь у судових справах та нести відповідальність за свої дії, бо вони окремі суб'єкти господарських правовідносин [37].

Нормативна база України – це обґрунтування діяльності будь-якого підприємства, установи чи організації незалежно від сфери діяльності та форми власності. Діяльність всіх підприємств або установ спирається на чинне законодавство країни, а також на нормативні акти, які регулюють діяльність у певній сфері [41]. Нормативна документація – це ті документи, які встановлюють правила, загальні принципи та характеристики різноманітних видів діяльності або їхніх результатів [42].

Нормативна база інформаційно-документаційного забезпечення на підприємстві складається з комплексу документів, які регламентують створення, обробку, зберігання і використання інформації та документів. Ці документи визначають послуги, які можуть надавати підприємства, як вони повинні управляти своїми активами та як повинні звітувати про свою діяльність. Нормативна база має певний перелік документів, таких як: закони України, укази Президента України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, накази, міжнародні правові акти тощо [43].

Закон України «Про інформацію» – це основоположний документ, який визначає загальні правові основи отримання, використання, поширення та зберігання інформації в Україні. Він гарантує право кожного на інформацію, незалежно від його походження, етнічної та расової приналежності, мови, політичних та релігійних переконань, інших особистих обставин.

Закон України «Про інформацію» було прийнято 2 жовтня 1992 року та введено в дію на підставі постанови Верховної Ради України. Документ

складався із шести розділів та 54 статей. Цим Законом було закріплено право громадян України на інформацію, закладено правові основи інформаційної діяльності [9]. У процесі розвитку нормативно-правовий акт був понад шістнадцять разів відредагований і через це було прийнято одинадцять інших нормативно-правових документів, з них три накази Міністерства охорони здоров'я, два накази Міністерства культури, наказ Міністерства освіти та науки, наказ Міністерства вугільної промисловості України, наказ Міністерства внутрішніх справ, наказ Міністерства аграрної політики України та рішення Фонду гарантування вкладів фізичних осіб. До норм цього документа відсилають одна тисяча сто двадцять шість нормативно-правових актів, що були прийняті такими комунікаторами, як Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, Міністерство фінансів України, Міністерство освіти та науки України, Міністерство охорони здоров'я України, Генеральна прокуратура України, Міністерство закордонних справ України, Міністерство внутрішніх справ України, Пенсійний фонд, Міністерство соціальної політики та інші [4].

Закон містить посилання на норми до десяти інших нормативно-правових актів, зокрема до Конституції України, Декларації про державний суверенітет України, Кримінального кодексу України, Кодексу України про адміністративні правопорушення, Конституції Української Радянської Соціалістичної Республіки, Законів України «Про освіту», «Про друковані засоби масової інформації в Україні», «Про інформаційні агентства», «Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів».

Важливим документом є «ДСТУ 2392-94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення», цей стандарт є одним із нормативних документів, які регулюють порядок створення, оформлення та зберігання документів на підприємствах. Його основні положення включають деякі пункти. По-перше, це загальні принципи документування,

тобто стандарт встановлює загальні вимоги до оформлення та зберігання документів незалежно від типу організації. По-друге, визначається система класифікації документів, з її допомогою можна впорядковувати інформацію та полегшувати її пошук і доступність. По-третє, встановлюються вимоги до структури документів, які включають заголовок, вступ, текст, висновки, підписи тощо. Вказуються стандартизовані формати та шаблони для оформлення документів з метою забезпечення їхньої єдності та чіткості. Встановлюються вимоги до зберігання документів, включаючи терміни та умови зберігання архівів [1].

Ключовим документом є Конституція України – один з основних державних документів, який визначає державний устрій та порядок, а також принципи функціонування представницьких, виконавчих та судових органів влади, виборчу систему, права та обов'язки держави. У сучасному світі Конституція офіційно сприймається як основний закон держави, як правило, це єдиний правовий акт, за допомогою якого народ чи органи державної влади, які виступають від його імені, встановлюють основні принципи устрою, закріплюють права і свободи людини й громадянина, визначають статус державної влади та місцевого самоврядування [10].

Далі у цьому переліку слід назвати Закон України «Про національні інформаційні ресурси» – це законодавчий акт, який визначає правові засади створення, володіння, користування та розпорядження національними інформаційними ресурсами України. Важливість цього Закону полягає в тому, що він відіграє важливу роль у забезпеченні інформаційної безпеки України, у захисті національних інтересів та розвитку інформаційного суспільства [3]. Національні інформаційні ресурси забезпечують національні інтереси України, захист інформаційних прав та свобод людини, інтересів суспільства, органів державної влади й місцевого самоврядування, юридичних осіб незалежно від форми власності [27, с. 85-91].

Важливим елементом нормативної бази інформаційно-документаційного забезпечення є постанови Кабінету Міністрів України.

У цей список входять деякі документи, зокрема:

- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил документування діяльності органів виконавчої влади» від 17 жовтня 2018 року № 856, яка визначає правила документування діяльності органів виконавчої влади, порядок створення, обробки, зберігання та використання документів [46];
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил ведення архівів державних органів, установ та організацій» від 24 грудня 2014 року № 1106, яка визначає правила ведення архівів державних органів, установ та організацій [6];
- 19 березня 2024 року Кабінет Міністрів України прийняв постанову №304 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України», якою розширено дію Постанови № 1010 від 25 листопада 2018 року «Про затвердження Правил введення державних архівів, установ та організацій».

Ця постанова вносить низку змін до Правил введення, а саме:

- 1) Встановлення чітких вимог до введення державних архівів, установ та організацій:
 - а) введення має здійснюватися відповідно до затвердженого графіка;
 - б) введення має здійснюватися разом з комплексом заходів, які спрямовані на забезпечення постійної роботи архівів, установ та організацій;
 - в) має завершуватися підписанням акту введення.
- 2) Збільшення переліку видів робіт, які виконуються під час введення:
 - а) налаштування комп'ютерного обладнання та програмного забезпечення;
 - б) навчання персоналу роботи з новими системами та технологіями.

3) Вдосконалення порядку прийняття в експлуатацію нових систем та технологій:

а) нові системи та технології повинні відповідати вимогам державних стандартів;

б) перед експлуатацією нових систем та технологій мають бути проведені випробування.

Зміни, внесені до Правил введення, мають певні цілі, зокрема: сприяти безперервному введенню державних архівів, установ та організацій (чіткі вимоги та правила дозволять уникнути проблем та затримок; комплекси заходів, що супроводжують введення, дозволить забезпечити плавний перехід на нові системи та технології). Підвищення ефективності роботи державних архівів, установ та організацій (використання нових систем та технологій покращить якість надання послуг та дозволить скоротити час та витрати на роботу).

Серед документів нормативної бази важливо звернути увагу на Закон України «Про захист персональних даних», який встановлює правила щодо збору, зберігання, обробки та передачі персональних даних громадян. Він має на меті захист конфіденційності особистої інформації.

Ключові положення цього Закону передбачають:

– принципи збору інформації, типи особистих даних, які можуть бути зібрані та порядок збору даних (зазвичай за згодою особи на збір її даних);

– встановлення правил, за якими зібрані дані можуть бути використані та оброблені;

– окреслені адекватні заходи безпеки для захисту персональних даних від несанкціонованого доступу, втрати, знищення чи пошкодження;

– гарантії прав осіб на доступ до їхніх персональних даних, видалення даних тощо;

– дії у разі порушення безпеки даних (вимагається інформувати

компетентні органи та осіб, які стали жертвами порушення).

До вагомих документів також слід віднести Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», що є основним правовим актом, який регулює питання використання електронних документів і електронного документообігу в Україні. Закон був прийнятий з метою впорядкування використання електронних технологій у сфері документообігу, сприяння розвитку цифрової економіки та забезпечення правового захисту учасників електронного документообігу. Цей закон встановлює правила створення, обміну, зберігання та використання електронних документів, а також визначає правовий статус цих документів та порядок їхньої автентифікації та підписання. Крім цього, він регулює питання безпеки та конфіденційності електронних документів, відповідальності за їхнє порушення та визначає компетентні органи, що відповідають за контроль та за дотримання вимог цього законодавства [5]. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» визнає електронні документи юридично важливими, забезпечує їхню дійсність та правову еквівалентність паперовим документам у відповідних випадках, що сприяє подальшому розвитку електронної документації та електронного документообігу в Україні.

Далі варто розглянути Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» від 5 липня 2012 року. Він визначає загальні засади благодійної діяльності в Україні та забезпечує правове регулювання відносин у суспільстві, які спрямовані на розвиток благодійної діяльності. Утвердження гуманізму і милосердя має на меті забезпечення сприятливих умов для утворення і діяльності благодійних організацій [2].

Наступний нетиповий для більшості підприємств закон, що має вузькопрофільний характер, – Закон України «Про ідентифікацію та реєстрацію тварин». Він визначає організаційні та правові засади ідентифікації та реєстрації тварин з метою одержання швидкої та надійної

інформації про тварин щодо статі, віку, породи для поліпшення управління і прогнозування ринків продукції тваринництва та контролю за епізоотичною ситуацією в Україні. Діяльність цього закону спрямована на захист прав тварин, заборону торгівлі деякими видами тварин або методів їх утримання, які вважаються жорстокими або недопустимими та встановлює вимоги щодо ідентифікації тварин шляхом маркування (присвоєння і нанесення на тіло тварини числових міток, що є індивідуальним номером), мікрочіпування (метод порівняння виділених ділянок ДНК із генетичними маркерами на ДНК-чіпах) та інше [8].

Далі варто зупинитися на Наказі Міністерства юстиції України «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях». Він є нормативним актом, який регламентує порядок організації діловодства та зберігання документів в Україні. Його головним завданням є встановлення вимог до організації діловодства, включаючи порядок створення, обробки, зберігання та використання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях. Він також визначає правила архівного зберігання документів і вимоги до створення та експлуатації архівів.

Метою цього наказу є забезпечення належного організаційного та правового рівня діловодства й архівного зберігання документів у всіх сферах діяльності, що підлягають регулюванню державою. Він сприяє створенню чіткої та ефективної системи документообігу та забезпечує збереження історичної пам'яті й інформаційних ресурсів країни [7].

Отже, діяльність комунальних підприємств має здійснюватися на належному нормативно-правовому підґрунті, що забезпечує єдиний порядок роботи з інформацією та документами на підприємстві, підвищує ефективність діловодства та захищає інформацію від несанкціонованого

доступу. Нормативна база на підприємстві повинна відповідати вимогам чинного законодавства та забезпечувати ефективне функціонування системи діловодства. Вона повинна постійно оновлюватися та доповнюватися новими документами, які відображають зміни в законодавстві та у практиці роботи з інформацією та документацією.

1.3 Вимоги до інформаційно-документаційного забезпечення комунальних підприємств

Інформаційно-документаційне забезпечення комунальних підприємств має відповідати певним вимогам, тобто умовам або характеристикам, які повинна мати система, продукт чи послуга відповідно до контракту, стандартів, характеристик або інших формальних розпорядчих документів. Вони містять численні документовані запити, побажання й очікування спонсора чи замовника.

Головну складову документаційного забезпечення називають діловодством, що передбачає створення документів та організацію роботи з ними, зокрема:

- документообіг;
- використання інформаційно-пошукових систем;
- контроль виконання документів;
- підготовка документів для передачі в архів.

Значення документаційного забезпечення полягає в тому, що в загальному обсязі управлінської роботи у відсотковому співвідношенні більшу частину займають операції з документами. Інформація, яка знаходиться в документах, може бути використана тільки після проведення ряду діловодних операцій (обробки, систематизації тощо) [24, с. 7-10].

Документування як явище сьогодні досить актуальне. Це може бути пов'язано з тим що, по-перше, сфера ділового спілкування поповнилася новими та різноманітними формами документів; по-друге, традиційні форми

документів теж поступово оновлюють свої характеристики. Саме через це в процесі виконання специфічних завдань, покладених на канцелярію, необхідно забезпечити на всіх рівнях правильність і своєчасність оформлення документів, дієвість контролю за ходом виконання управлінських рішень, запровадження прогресивних технологій в інформаційно-документаційному забезпеченні. Головним завданням діловодства є забезпечення швидкої й ефективної роботи підприємства, установи чи організації. Складові частини діловодства – це система документації, система документування, організація та порядок роботи з документами [22].

Інформаційно-документаційне забезпечення є ваговою складовою діяльності будь-якого комунального підприємства. Воно допомагає ефективно керувати інформацією та документами, забезпечує прозорість, підзвітність та прийняття обґрунтованих рішень, доведення відповідності нормативним вимогам та захист своїх законних прав. Як і будь-яка складова, інформаційно-документаційне забезпечення ґрунтується на принципах, зокрема систематичності, оскільки вся інформація та документи повинні бути систематизовані; доступності, бо інформація та документи мають бути доступними для уповноважених осіб; цілісності, тобто інформація має бути правдивою та неушкодженою; конфіденційності, оскільки інформація та документи повинні бути захищені від несанкціонованого доступу. Не менш значущим принципом інформаційно-документаційного забезпечення є актуальність. Кожен із принципів документаційного забезпечення управління не існує сам по собі, а перебуває у взаємозв'язку та взаємозалежності з іншими принципами [25]. У інформаційно-документаційному забезпеченні є вимоги вони дуже важливі у процесах створення, формування та розвитку на підприємстві, в установі чи організації. Вони містять численні документовані запити, побажання і очікування спонсора чи замовника [45].

Призначення інформаційного забезпечення зумовлює і поставлені до нього вимоги:

- надання повної, правдивої, однозначної та своєчасної інформації для проведення розрахунків і реалізації процесів прийняття управлінських рішень у функціональних підсистемах з мінімумом витрат на її збирання, зберігання, пошук і передачу;
- інформація, яка була сформована, має відображати параметри функціонування певного об'єкта;
- інформаційне забезпечення має надавати інформацію для ефективної реалізації всіх функцій об'єкта;
- кодування інформації та створення надійних засобів її передавання та зберігання для забезпечення її захисту від несанкціонованого використання та для спрощення роботи з інформаційними потоками в системі управління підприємств і організацій;
- відповідний рівень оперативності надання інформації, забезпечення сумісності з інформаційними системами, що взаємодіють із системою інформаційного забезпечення об'єкта;
- в інформаційній системі мають бути передбачені засоби для забезпечення контролю вхідної та результативної інформації, оформлення даних та контролю цілісності інформаційної бази;
- форми документів мають не лише відповідати вимогам корпоративних стандартів підприємства, але й швидко трансформуватися в прийнятну для інших користувачів форму;
- інформація має надходити до системи управління підприємством не тільки із заданою періодичністю, але й на запит користувачів, оскільки параметри функціонування певних об'єктів управління змінюються з плином часу;
- використання керівниками організацій певної інформації має сприяти підвищенню ефективності їхньої діяльності [16].

Початково термін «документаційне забезпечення» мав інші значення:

- документування будь-якої діяльності державних органів незалежно від форми;
- контроль за якістю і кількістю утворюваних документів;
- спрощення процесів підготовки, зберігання і користування документами;
- забезпечення зберігання і передачі на знищення чи постійне зберігання документів.

Інформаційно-документаційне забезпечення має свою систему, яка має включати правила та процедури документообігу, порядок зберігання документів, засоби захисту інформації, контроль доступу до інформації, перелік персоналу, який відповідальний за інформаційно-документаційне забезпечення і правила та процедури документообігу.

«Правила та процедури документообігу», повинні визначати наступне:

- перелік типів документів, які мають створюватися та зберігатися;
- створення та реєстрація документів;
- погодження та затвердження документів;
- збереження і знищення документів;
- система зберігання документів.

«Система зберігання документів» повинна забезпечувати такі важливі аспекти, як зберігання документів у безпечному місці, їх захист від пошкодження, втрати та несанкціонованого доступу. Також сюди варто віднести швидкий доступ до документів, конфіденційність інформації та систему контролю доступу до інформації.

У сучасному інформаційному суспільстві відбувається якісне перетворення управлінської діяльності. З цим пов'язана значущість фахівців, які мають навички у сфері документаційного забезпечення та архівознавства. Фахівець з інформаційно-документаційного забезпечення – це людина, яка працює з інформацією, а, як відомо, хто володіє інформацією, той володіє

світом [51]. Комунальні підприємства повинні відповідати всім вимогам щодо інформаційно-документаційного забезпечення, встановленим законодавством та нормативними актами. Недотримання цих вимог може призвести до накладення штрафів та інших санкцій.

1.4 Електронний документообіг як прогресивний підхід до підвищення ефективності роботи комунальних підприємств

Документообіг – це процес на підприємстві, в установі чи організації, який відповідає за обробку і зберігання документів у межах цього підприємства або між іншими структурами. Процес охоплює створення, редагування, підписання, рецензування та зберігання документів. Ефективний документообіг сприяє підвищенню продуктивності, зменшенню часу на обробку і збереження документів, а також забезпечує безпеку та відповідність до правових вимог. Сьогодні це реалізується через використання електронних систем документообігу.

Електронний документообіг – це система обробки, передачі та зберігання документів, яка здійснюється за допомогою новітніх електронних засобів і технологій. Вона дозволяє замінити традиційні паперові документи на електронні, що має позитивний вплив на підвищення ефективності, швидкості та безпеки обміну інформацією в організації або між іншими структурами. Допускається використання спеціальних програмних засобів і платформ для забезпечення цих функцій.

Електронний документообіг має величезні переваги, до переліку яких варто віднести такі:

- економія часу та коштів (скорочує час, який необхідний для обробки документів, а також зменшує витрати на папір, друк та поштові послуги);
- підвищення продуктивності шляхом автоматизації великої кількості завдань, які пов'язані з обробкою документів;

- покращення співпраці полегшить ділові відносини між різними відділами;
- підвищення рівня безпеки, що може допомогти захистити документи від втрати, крадіжки та фальсифікації;
- зменшення впливу на навколишнє середовище, що може допомогти знизити кількість використання паперу, який відповідно може стати початком до зменшення вирубки лісів та забруднення навколишнього середовища [48].

Електронний документообіг містить найголовнішу й основну одиницю своєї структури – електронний документ. Електронний документ – це інформація, яка представлена в електронній формі, а також призначена для зчитування і обробки за допомогою комп'ютерних та інформаційних систем. Такий документ має юридичну силу, реалізовану за допомогою електронного підпису [36]. Електронний підпис – це цифровий засіб підтвердження оригінальності та цілісності електронних документів. Він дозволяє особі або підприємству підписувати електронні документи так, щоб будь-яка зміна в них буде помітна, і відтак, гарантує їхню недоторканість [57]. Він спрямований на спрощення та прискорення документообігу між суб'єктами господарювання, що, має зміцнити конкурентоспроможність державних організацій, тому що так прискориться процедура укладення цивільно-правових і господарських договорів, оформлення експортно-імпортних операцій, надання електронних банківських послуг тощо [26].

Електронний документ включає такі характеристики:

- є окремим документом та відрізняється від інших електронних документів, включаючи також його різні версії;
- документу притаманна логічна структура зв'язків між меншими складовими даних, такими як, наприклад, – частинами тексту, таблицями, зображеннями, заголовками, які й складають документ. Це все відрізняє електронний документ від інших видів документів.

– електронний документ усе більше набуває характеру мультимедійного документа, тобто з можливим додаванням звуку, відео та зображень. Таким чином, електронний документ – це основна самостійна одиниця, яка створюється, зберігається та функціонує в електронних системах документообігу.

Система електронного документообігу (СЕД) – це організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів у комп'ютерних мережах, а також забезпечує контроль за потоками документів в організації. Головне призначення системи електронного документообігу – це автоматизація комплексу робіт з електронними документами, тобто введення в систему, реєстрація, розподіл і розсилання, редагування, оперативне збереження, пошук і перегляд, відтворення, контроль виконання, розмежування доступу тощо. Впровадження системи електронного документообігу сприяє підвищенню культури діловодства, забезпеченню суттєвої економії коштів на тиражування та пересилання значної кількості документів, що вкрай актуально нині за умов обмеженого фінансування державних органів [29].

Найбільш ефективними напрямками використання електронних технологій у традиційному діловодстві є:

- підготовка документів з використанням електронних технологій: здійснюється за всіма правилами, а також використовуються різного роду форми та бланки стандартних документів. Потім тексти переносяться на папір і набувають відповідно до чинних правил форм документів;
- електронна передача інформації, слугує для прискорення її доставки споживачам з подальшим перенесенням документів на папір; актуальним завданням є визначення місця передачі документа у системі традиційного діловодства;
- електронна реєстрація надходження документів у систему – це так

звана єдина інформаційна система, до якої відносяться всі види та типи документів, які були створені на підприємстві або надходять до нього у будь-якій формі на основі єдиних чинних правил реєстрації [19].

На реєстраційному масиві існують такі процеси, як облік, пошук, контроль виконання документів, створення інших реєстраційних форм.

Електронний документообіг (обіг електронних документів) – це сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів. Відрізняється цей вид документообігу від документів на паперових носіях тим, що перехід до динамічних цифрових електронних документів забезпечує особливі переваги у створенні, спільному використанні, поширенні та збереженні інформації.

Системи електронного документообігу забезпечують процес створення, управління доступом і розповсюдження великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також забезпечують контроль над потоками документів в організації. Зазвичай ці документи зберігаються у спецсховищах або у файловій системі. Типи файлів, які підтримують системи електронного документообігу, містять текстові документи, електронні таблиці, аудіо- та відео-, графічні об'єкти та документи Web. Загалом, електронний документообіг має великий потенціал для поліпшення робочих процесів та забезпечення більшої ефективності та безпеки в процесі обміну документами. Важливо, щоб система електронного документообігу відповідала всім вимогам законодавства щодо збереження та обробки інформації, а також враховувала вимоги стосовно електронного підпису та інших аспектів правової регламентації.

Теоретичні основи інформаційно-документаційного забезпечення комунальних підприємств базуються на розумінні сутності інформації, її обробці, зберіганні, передачі та використанні з метою досягнення стратегічних та оперативних цілей організації. Це охоплює впровадження

сучасних інформаційних технологій, розробку ефективних систем управління документами, а також забезпечення доступності та конфіденційності інформації. Важливим елементом є також взаємодія з різними зацікавленими сторонами, включаючи клієнтів, партнерів та громадські організації, з метою забезпечення відкритості та прозорості діяльності комунального підприємства.

Отже, зважаючи на вищесказане, можна зробити висновок, що комунальне підприємство в Україні – це самостійний суб'єкт господарювання, що може здійснювати виробничу, науково-дослідну та комерційну діяльність із метою одержання відповідного прибутку. Поняття інформаційно-документаційного забезпечення є важливим на будь-якому підприємстві, фірмі чи організації, воно містить величезний перелік правил та вимог, які мають бути виконуваними кожним підприємством, у тому числі й комунальним. Розуміння теоретичних аспектів інформаційно-документаційного забезпечення є ключовим для ефективного функціонування комунальних підприємств у сучасних умовах.

Знання нормативної бази – це запорука успіху, у будь-якому випадку, необхідно знати та пам'ятати закони України, які є основою для створення та розвитку підприємств, оскільки це дуже важливі ключові моменти. Вона виступає як основа для управління, регулювання та контролю за різними аспектами діяльності та дозволяє забезпечити відповідність встановленим вимогам і стандартам.

РОЗДІЛ 2

ПЕРСПЕКТИВИ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО СУПРОВОДУ КП «СПЕЦСЕРВІС–КРЕМЕНЧУК»

2.1 Аналіз документообігу КП «Спецсервіс-Кременчук»

Правильна організація документообігу – це головна вимога діяльності будь-якого підприємства. Ефективність його роботи залежить від структури документообігу. Від того, наскільки правильно та якісно здійснюється документообіг, залежить повнота та швидкість відображення інформації у бухгалтерському обліку [14]. Документообіг – це рух документа як носія інформації всередині підприємства або ж від суб'єкта до об'єкта та у зворотному напрямку з метою його виконання або встановлення взаємозв'язку [35].

Система документообігу має ключові етапи. На першому етапі здійснюється аналіз системи документообігу на підприємстві, його ще називають підготовчим етапом.

До цього етапу відносять:

- дослідження організаційної структури установи;
- виділення організаційної структури підрозділів, які є відповідальними за документообіг;
- визначення підпорядкованості підрозділів та їх функцій, за видами виконуваної роботи.

На цьому етапі відбувається відстежування та визначення тих підрозділів, які є відповідальними за процес документообігу на даному підприємстві, а також за подальший рух документів.

Другим етапом є аналіз структури документообігу на підприємстві, під час якого здійснюється:

- класифікація документів установи за ознакою документаційного

забезпечення управління;

- класифікація документів за підрозділами відповідно до організаційної структури установи та їх аналіз;
- класифікація документів установи для виявлення сезонності та проведення процесу аналізу.

Другий розділ групує документи безпосередньо в підрозділах підприємства чи організації, що значно полегшує роботу у процесі документообігу.

На третьому етапі – етапі оптимізації взаємодії підрозділів згідно з наявною моделлю документообігу на підприємстві – передбачені такі дії:

- дослідження організаційних структур установи, рух вхідних, вихідних та внутрішніх документів;
- складання та опрацювання анкети, яка пов'язує всі підрозділи;
- аналіз ефективності зв'язків кожного виду організаційної структури;
- розроблення заходів, підсумкова оцінка та аналіз щодо реалізації заходів.

Цей етап найбільш тривалий і виконує так звану функцію розробки системи документообігу. Усі етапи пов'язані між собою. Аналіз документообігу має на меті зробити узагальнені висновки про ефективність та безпеку поточних процесів, а також надати рекомендації щодо поліпшення системи документообігу. Дотримуючись цих етапів, можна спростити та структурувати процеси аналізу документів та документообігу в установі [17].

На підприємстві за організацію документообігу відповідальний секретар. Він має створити певну систему, за якою класифікуються документи, для того, щоб вони зберігались в окремих теках із позначками та за потреби їх можна було легко знайти. Службові документи поділяються на важливі, термінові, поточні й довгострокові. Ті, над якими робота закінчена, варто сортувати та визначити місце їх зберігання чи утилізації. Секретар приймає документи, наприклад особисті заяви, і відносить керівнику на

підпис та за потреби проставляє печатку [39]. В обов'язки секретаря також входить створення та підготовка документів, які необхідні керівнику для роботи; контроль за своєчасним розглядом і поданням структурними підрозділами та конкретними виконавцями документів, що надходять на виконання; перевірка оформлення проєктів документів, що подаються керівнику на підпис. Крім того, секретар забезпечує якісне редагування документів, якщо це необхідно; формує справи відповідно до затвердженої номенклатури, забезпечує їх належне зберігання, а також у встановлені строки передає справи до архіву [47].

Основною рекомендацією щодо роботи на підприємстві є впровадження та активний розвиток електронного документообігу, оскільки це значно спрощує ведення документообігу та підвищує його ефективність. Він поділяється на внутрішній і зовнішній. Внутрішній електронний документообіг – це обмін електронними документами на підприємстві, сюди входять: кадрові документи, накази, розпорядження та інші види документів. Зовнішній електронний документообіг – це обмін документами між підприємствами та державними установами, сюди входять: договори, офіційні листи, акти виконаних робіт, накладні, довіреності тощо. Документообіг є головною складовою будь-якого підприємства, установи чи організації, у цей процес включають різноманітні документи – від найбільш розповсюджених до тих, що є нетиповими для сфери діяльності підприємства. Що ж стосується основних документів, то до них варто віднести статут підприємства, адже він є найбільш популярним серед інших подібних документів.

Статутом підприємства називають установчий документ, який встановлює загальні положення, завдання організації, цілі та правила роботи підприємства – це основа його створення і діяльності. Він містить інформацію про правовий статус, організаційну структуру, порядок

управління, умови діяльності тощо. Сьогодні статут є обов'язковим під час реєстрації підприємства у більшості країн світу.

Статут – це основний документ підприємства чи установи. До змісту статуту ставляться такі вимоги: він має містити дані про найменування підприємства, про органи управління та їх функції, порядок вступу та виходу з бізнесу, а також його ведення. Є важливі нюанси, наприклад, не рекомендується використання скороченого варіанту статуту чи однотипних шаблонних статутів. У разі необхідності слід звернутися за допомогою до кваліфікованих спеціалістів, які проконсультують щодо правильного складання документа, який захистить установу від неприємних наслідків. До найменування підприємства є певні вимоги, зокрема: мають бути зазначені його конкретна назва (завод, підприємство, фабрика, товариство, компанія та інше) та вид (приватне, акціонерне, колективне, державне, товариство з обмеженою відповідальністю) тощо. У статуті повинен бути визначений орган, що має право репрезентувати інтереси трудового колективу (рада підприємства, профспілковий комітет тощо). У нього можуть входити положення, які пов'язані з особливостями діяльності підприємства: про повноваження; про трудові взаємини; про порядок створення та структуру ради підприємства тощо [54].

Статут має достатньо великий обсяг і має бути наповнений інформацією про:

- власника підприємства;
- найменування підприємства;
- географічне розташування підприємства;
- предмет і мету діяльності підприємства;
- органи управління підприємства і порядок їх формування;
- компетенцію і повноваження трудового колективу підприємства;
- орган, який має право представляти інтереси трудового колективу;
- порядок утворення майна підприємства;

– умови реорганізації та припинення діяльності підприємства.

Комунальне підприємство «Спецсервіс-Кременчук» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області (далі – «Спецсервіс-Кременчук») діє відповідно до Статуту. У 2023 році створена його нова редакція, оскільки сфери діяльності підприємства змінюються та розширюються. Документ не суцільний, а містить розділи, які, поділяються на пункти. Перший розділ Статуту під назвою «Загальні положення», має дев'ять пунктів, їх перелік є стандартним і майже однаковим для всіх підприємств. Єдиною відмінною ознакою може бути вид підприємства, бо кожна установа має свої особливості. У цьому розділі першим пунктом зазначається повна назва підприємства: Комунальне підприємство «Спецсервіс-Кременчук» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області. Засновником досліджуваної установи є Кременчуцька міська рада. Діяльність підприємства відбувається відповідно до чинного законодавства України. У Статуті зазначена скорочена назва, англomовне найменування, фактична адреса, інформація про те, що підприємство є самостійним суб'єктом тощо.

Наступним розділом є «Юридичний статус підприємства», що містить дев'ять пунктів. Саме тут зазначається інформація про те, що організація є самостійною юридичною особою, яка заснована на державній власності та підпорядкована Кабінету Міністрів України. Підприємство набуває статусу юридичної особи та діє в умовах статуту і чинного законодавства України. Власник гарантує дотримання прав і законних інтересів підприємства. Органи управління комунальним майном та державного контролю за діяльністю підприємства не несуть відповідальність за дії чи бездіяльність, його посадових осіб. Підприємство за відповідним рішенням власника або виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, частково фінансується з місцевих чи державного бюджетів. Крім того, останнім пунктом зазначається інформація про те, що

організація користується пільгами, передбаченими чинним законодавством України.

Третій розділ Статуту «Права, цілі та види діяльності» містить чотири пункти, кожен з яких складається з підпунктів. У ньому зазначається інформація про основні види діяльності підприємства, наприклад, облік тварин, введення муніципального реєстру, гуманне поводження з тваринами, проведення профілактичних заходів, зменшення кількості бездомних тварин, утримання пунктів тимчасової перетримки, ветеринарна діяльність тощо. Щодо додаткових видів діяльності, то сюди слід віднести такі, як продаж домашніх тварин у спеціалізованих місцях, облаштування зон вигулу та інші види діяльності, які дозволені чинним законодавством України.

Четвертий розділ Статуту складається з восьми пунктів, зокрема таких: підприємство має право володіти, користуватись і розпоряджатись тими коштами, закріпленими за ним. Джерелами фінансування є грошові внески власника, банківські кредити та капітальні вкладення з бюджету. До майна підприємства можуть належати: приміщення, будівлі, транспортні засоби, технологічні розробки, цінні папери тощо. Збитки, які були завдані підприємству з порушенням його майнової власності, відшкодовуються за рішенням господарського суду [55].

Ще одним важливим документом на підприємстві є наказ. Наказ – це розпорядчий документ, який видається керівником організації або структурного підрозділу на правах єдиноначальності та в межах своєї компетенції, обов'язковий для виконання підлеглими. Цей документ набуває чинності з моменту його підписання, за умови що інший термін не вказано в тексті. Право підписання наказів визначається законодавством: зазвичай це право мають керівники установ, їхні перші заступники, а також деякі посадові особи відповідно до їх повноважень.

Наказ містить основні реквізити:

– назва виду документа;

- місце видання;
- номер, індекс за класифікатором чи номенклатурою справ;
- дата підписання;
- заголовок;
- текст (якщо є додатки, то їх перелік);
- підпис керівника [40].

Отже, документообіг – це обіг документів, які надходять у компанію ззовні та які були створені для потреб організації або для зовнішнього надсилання клієнту, податковій інспекції тощо. Організація документообігу – це складний і багатокомпонентний процес, який містить три основні потоки документації, а саме: вхідні, вихідні та внутрішні документи. Найголовнішими на підприємстві «Спецсервіс-Кременчук» є статут та наказ. Статут – важливий документ, який визначає межі діяльності «Спецсервіс-Кременчук» та регулює взаємовідносини між підрозділами, керівниками та співробітниками. Статут повинен бути розроблений з урахуванням вимог чинного законодавства та відповідати специфіці діяльності конкретного підприємства. Наказ це – основний розпорядчий документ, який використовується для забезпечення управлінської діяльності підприємства «Спецсервіс-Кременчук». Накази видаються керівником підприємства або їх заступниками в межах компетенції.

2.2 Порівняльний аналіз мобільних додатків, сайтів та блогів притулків для бездомних тварин

Сьогодні інтернет є найбільшим майданчиком для створення контенту та демонстрацією виду своєї діяльності. Інтернет – це велика кількість різноманітної інформації, тут можна знайти безліч корисних відомостей: свіжі новини, прогноз погоди, фільми, книги, статті, навчальна інформація, а ще самостійно створювати інформаційне джерело. Одним із прикладів розвитку власного підприємства у всесвітній мережі є вебсайт. Вебсайт – це

електронна платформа, доступна через Інтернет, яка містить вебсторінки з різноманітним контентом. Це може бути інформація про компанію, її товари або послуги, контактні дані, блоги, новини, зображення, онлайн-магазини та інше. Створення такої платформи може значно спростити процес поширення інформації про тварин у притулках та надавати користувачам інформацію про домашніх тварин. Існує достатня кількість вебсайтів на подібну тематику, але не всі вони є успішними через те, що використовувані технологічні дії далекі від досконалості.

Часті недоліки вебсайтів, які спричиняють зменшення кількості користувачів та відвідувачів сайту:

- пістрявий і неприємний дизайн;
- незручне/незрозуміле оформлення додатків;
- доступ лише у соціальних мережах;
- використання застарілих технологій при розробці сайтів;
- неповний програмний функціонал;
- неактуальна інформація на цих порталах;
- неуважність співробітників;
- неякісне налаштування SEO [56].

З метою створення якісного вебсайту підприємству чи організації важливо ознайомитися та проаналізувати вже наявні портали інших представників галузі тваринництва, щоб на їх прикладі розробити власний.

Першим варто згадати дуже відомий в Україні благодійний фонд «Нарру Рав» (укр. «Щаслива лапа»). Найголовнішою перевагою його сайту є те, що текст подається різними мовами. Представлена актуальна інформація та стрічка новин про життя тварин, їхній догляд, розвиток та харчування. Щоб швидше отримувати інформацію, можна авторизуватися і дізнаватися першим про всі події організації. Фонд має спонсорів, які надають фінансову підтримку та сприяють розвитку сувенірної крамниці, яка є улюбленою для користувачів. Що ж стосується інтерфейсу сайту, то він зручний та має

мобільну версію для будь-яких видів смартфонів. Можна з легкістю знайти запропоновані послуги, зокрема:

- «Біоетика» – розділ етики, що вивчає проблеми моралі стосовно людини та всього живого, на цю тему фонд має рекламний блог;
- «Опіка» – змога допомагати та тимчасово доглядати за чотирилапими;
- «Пошук» – інформація про зниклу чи навпаки знайдену тварину;
- «Допомога» – надання матеріальної підтримки всім тваринам [59].

Наступним прикладом вдалого вебсайту є сайт Львівського ветеринарного стерилізаційного центру для тварин – ЛКП «Lion» (укр. «Лев»). Сайт двомовний, гарно оформлений і має мобільну версію, яка надзвичайно спрощує користування порталом. Можливість реєстрації з невідомих причин відсутня і це є великим недоліком, оскільки немає змоги у повною мірою користуватися сайтом.

Центр надає певний перелік послуг, серед яких:

- стерилізація;
- прилаштування бездомних тварин;
- лікування хворих тварин;
- волонтерство;
- реєстрація тварин;
- прогулянки з собаками;
- благодійні збори та проекти [60].

Сучасне програмне забезпечення має найбільший український притулок «Sirius Animal Shelter». Сайт багатомовний із дуже комфортним інтерфейсом, приємним дизайном, доступною мобільною версією. Сайт містить актуальну інформацію та декілька розділів, таких як: «Прийняття», тобто дозвіл вивести тварину з притулку, за доступними фільтрами, наприклад: за видом, розміром, віком, статтю, стерилізацією, власними особливостями тощо. Інший розділ містить відомості про інші притулки,

новини та контакти – «Про нас». Найбільший розділ «Проекти» містить загальну інформацію про всі благодійні акції та проекти, які створюються та відбуваються у межах організації. Крім того, притулок «Sirius Animal Shelter» має додаткові вкладки, наприклад «Фільтрація», яка створена для полегшення пошуку загубленої тварини чи бажаної для сім'ї. У цьому притулку можливе волонтерство та спонсорство, види діяльності різні, а мета одна. Неможливе створення облікового запису, а подання заявки на опіку лише особисто.

Сайт комунального підприємства «Київська міська ветеринарна лікарня», яка надає ветеринарні та діагностичні послуги, має гарний та сучасний дизайн, а також мобільну версію.

Сайт умовно поділяється на розділи, зокрема:

- «Центр захисту тварин» – інформація про притулки;
- «Ветеринарна допомога» – відомості про ветеринарів, графіки роботи тарифи та послуги.
- «Прийняття тварин» – усі відомості про тварин. Є список фільтрів, за допомогою яких можна легко обрати нового члена сім'ї.
- «Допомога тваринам» – відомості про боротьбу проти жорстокого поводження з тваринами, контакти служб допомоги тваринам тощо;
- «Облік та реєстрація»;
- «Благодійність».

Можлива реєстрація на сайті та подальший вхід у свій і в обліковий запис улюбленця, що має значні переваги, бо видається унікальна мітка, за допомогою якої усі процедури та подальші дії будуть значно спрощені. Головною метою створення вебсайту КП «Київська міська ветеринарна лікарня» є ідентифікація та реєстрація безпритульних тварин у м. Київ [58].

В Україні є достатня кількість хороших притулків і комунальних підприємств, які займаються тваринництвом. Вебсайти – це способи та засоби демонстрації власної діяльності підприємств на широке коло

споживачів. Притулки надають велику кількість послуг за доступними цінами. А ось недоліком є те, що технологічний набір таких проєктів значною мірою застарів. Внутрішня структура притулку, на відміну від приватних клінік, залишається без відповідних програмних рішень. Таким чином, процес обліку тварин, їхнього фізичного стану, харчування та чистоти середовища проживання неавтоматизований та застарілий.

Отже, треба змінювати фокус спрямування ресурсів із внутрішніх процесів на використання новітніх технологій. Також слід звернути увагу на наступний перелік функцій, які надалі будуть надавати вебсайти, додатки та інші види онлайн-комунікацій з користувачами. Сюди входить привабливий і стильний дизайн сайту, реєстрація, ветеринарна допомога тварині, а також можливість забрати її з притулку та багато інших функцій. Така програма буде дуже корисною для притулків, фондів та для користувачів або для тих, хто шукає своїх загублених улюбленців. Перераховані рішення це – ключ до якісної комунікації та інформування про тварин. Зрозуміло, що процес ведення обліку мешканців притулку, їх фізичний стан, журнали годування тварин, виходу та купання є застарілими у вигляді документів Word та таблиць Excel. Сучасні прогресивні технології уможливають створення додатків і вебсайтів, які мають привабливий дизайн, зручний інтерфейс, широкий функціонал.

2.3 Рекомендації щодо вдосконалення інформаційно-документаційного забезпечення КП «Спецсервіс-Кременчук»

Удосконалення інформаційно-документаційного забезпечення є критично важливим для комунальних підприємств. Воно сприяє підвищенню ефективності, якості обслуговування, прозорості діяльності, захисту інформації та здатності адаптуватися до нових викликів.

На нашу думку, впровадження сучасних інформаційних систем дозволяє автоматизувати рутинні процеси, що значно знижує витрати часу і

ресурсів. Це суттєво підвищує продуктивність працівників і дозволяє зосередитись на стратегічних завданнях. Автоматизовані системи знижують ризик людських помилок у процесі обробки документів, що підвищує точність і надійність інформації; забезпечують швидкий доступ до необхідної інформації, що дозволяє громадянам оперативно отримувати відповіді на свої запити; ефективно здійснювати контроль за виконанням завдань, забезпечуючи прозорість у діяльності підприємства. Це важливо для запобігання корупції та неефективному використанню ресурсів. Крім того, сучасні інформаційні системи дозволяють легко генерувати звіти й аналізувати дані, що полегшує звітування перед громадою та відповідними органами. Використання сучасних технологій дозволяє захистити інформацію від несанкціонованого доступу та втрат, що є критично важливим для будь-якої організації. Цифрові архіви дозволяють довгостроково зберігати великі обсяги інформації та документи у зручному форматі. Також сучасні інформаційні системи дозволяють швидко адаптуватись до змін у законодавстві, вимогах та потребах підприємства. Це забезпечує стабільність і безперервність його роботи.

Усе вищезазначене не лише покращує внутрішні процеси організації, але й підвищує рівень довіри громадян.

2.3.1 Персональний сайт КП як засіб самовираження організації

Одним із перших кроків вдосконалення діяльності КП «Спецсервіс-Кременчук» має бути створення власного сайту в мережі Інтернет, що свідчить про самостійність та автономність підприємства. Сайт є важливим способом самовираження будь-якої організації. Його можна назвати візитною карткою в онлайн, де можна показати свою унікальність, місію, послуги, продукти та багато іншого. Вебсайт дає можливість висловити свої цінності та стиль спілкування з аудиторією. Він розробляється для того, щоб надати користувачам доступ до відомостей або до функціонала через

веббраузер на будь-якому пристрої, що підключений до Інтернету, наприклад комп'ютер, смартфон або планшет. Сайти відіграють важливу роль у позиціонуванні бренду, у залученні клієнтів та у спілкуванні з аудиторією. Це не лише інформаційний ресурс, але й платформа для взаємодії з клієнтами, партнерами та іншими зацікавленими сторонами. Завдяки сайту відкривається можливість продемонструвати клієнтам та відвідувачам свою марку. Без сайту це зробити можливо, але вкрай важко, тому що люди не можуть знайти підтвержені та актуальні дані про бізнес чи підприємство. Сайт про тварин має бути максимально інформативним та дуже корисним для власників котів і собак, а ще для людей, які цікавляться цими тваринами, та тих, хто шукає поради щодо їх догляду, виховання та здоров'я.

На нашу думку, важливо продемонструвати свої ідеї, тому було створено макет сайту КП «Спецсервіс-Кременчук» (Додаток А). Однією з найважливіших вкладок сайту КП «Спецсервіс-Кременчук» має бути вкладка «Про Спецсервіс», де подаватиметься історія створення підприємства, особливості його роботи, перелік працівників, опис досягнень за період діяльності. Важливо вказати напрямки та програми, за якими працює ця організація, зокрема такі:

- програма стерилізації безпритульних тварин для контролю популяції;
- програма щодо запобігання появі нових тварин на вулицях;
- лікування та опіка, тобто порятунок тварин, які потребують допомоги та подальше їх влаштування.

Варто наголосити на обов'язковій відповідальності з боку людей: беручи тварину під опіку, вони зобов'язані нести за неї повну відповідальність. Крім того, обов'язковим є доброзичливе ставлення до тварин.

Наступна вкладка – «Законодавча база», у якій віддзеркалені усі необхідні нормативно-правові документи (закони, накази, статuti, звіти, розпорядження тощо), які мають бути перераховані та бажано представлені

на сайті у вигляді документів Word. Ця вкладка має також містити відомості про поточні звіти, які чітко структуровані та представлені за роками (місяцями); про фінансову діяльність підприємства.

Ми впевнені, що клієнти будуть довіряти організації, якщо вони бачитимуть, що вона має високу кваліфікацію та є експертом у сфері тваринництва. Сертифікати, ліцензії, дипломи та інші документи можуть підтвердити компетентність співробітників. Важливо, щоб підприємство дотримувалося високих стандартів у догляді за тваринами. Це охоплює чистоту утримання, харчування, прогулянки, увагу, піклування, турботу, медичний догляд та загальний комфорт тварин. Вебсайт допомагає підприємству бути більш відкритим щодо процесів та методів своєї роботи.

У вкладці «Контакти» обов'язково має бути зазначена фактична адреса комунального підприємства, номера мобільних і стаціонарних телефонів, номера банківських рахунків для спонсорської допомоги, електронна пошта, сторінки у різноманітних соціальних мережах.

Найголовнішим розділом є «Наші улюбленці». Вдалим рішенням є розміщення фото та відео тварин на сайті із зазначенням їхніх основних характеристик, таких як вік, кличка, порода, стать. Доцільно подати короткий опис, з якого можна дізнатися про особливості, характер та життєву історію тварини. Наприклад, собачка Жучка, вік 10 місяців, порода бордер-коллі, активна та жвава, любить гратися м'ячем або кіт Мурчик, вік 2 роки, порода бенгальський кіт, спокійний та граційний, улюблена іграшка – гумка для волосся тощо. Історія кожної тварини може містити інформацію про її минуле, історію про те, як вона потрапила до притулку чи на адопцію, її попередні умови утримання та будь-які інші цікаві факти. Кожна сторінка з описом може містити контактну інформацію для того, щоб зацікавлені особи могли зв'язатися із представником КП та отримати додаткові відомості або для запиту про адопцію. На сайті створений спеціальний пошук, який за

допомогою введених параметрів допоможе знайти потрібного чи бажаного улюбленця. Можна вводити породу, вік, розмір тощо.

Одним із найважливіших показників прояву поваги та любові до тварин є вшанування та популяризація їх пам'яті. Зазвичай тварини уособлюють якийсь образ або реально існували та стали відомими. Ми пропонуємо передбачити на сайті додаткову вкладку «Цікавинки», де буде зазначена інформація про тварин-героїв. Яскравим прикладом може бути пам'ятник собаці-рятівникові Баррі, місце знаходження: Сенбернар, Париж (Франція). Це собака, який допомагав людям, зазвичай мандрівникам, в Альпах у Швейцарії. Саме Баррі героїчно врятував понад сорок осіб. Порода згодом отримала назву сенбернар на честь відомого пса. Інший приклад – пам'ятник псу Балто у Нью-Йорку (США). Цей пес був головним в упряжці, яка розвозила ліки по містечках на Алясці у величезний мороз, під час жахливої епідемії дифтерії. Завдяки тваринам-рятувальникам багато людей змогли вилікуватися і врятувати своє життя. Відомий також пам'ятник собакам-поводирям у Берліні (Німеччина). Їх спеціально навчають для того, щоб вони допомагали своїм господарям та загалом тим, хто має порушення зору, почуватися комфортно й безпечно. Тварини допомагають людям пересуватися містом, переходити дорогу тощо. Вони є очима та надійними партнерами своїх господарів. Важливо популяризувати пам'ять таких тварин, їх героїські вчинки та відданість людям, оскільки вони є дуже великими помічниками, про що варто знати та пам'ятати (Додаток А).

Наступним пропонуємо створити розділ «Культура харчування та догляду за тваринами», оскільки велика кількість людей вважає, що kota чи собаку можна годувати будь-чим і не замислюються над важливістю харчування улюбленців. Їжа має бути підібрана за видом тварини: коту не можна давати їжу, призначену для собак, або корм для риб. Потім звертають увагу на породу, оскільки не всім породам підходить та сама їжа.

Найвідповідальнішим пунктом є особливості харчової поведінки чи індивідуальні протипоказання, про що часто забувають.

У цій вкладці сайту варто розмістити перелік правил щодо умов утримання тварин:

- обов’язкова стерилізація;
- тварина – це друг, а не подарунок;
- тварини не віддаються в організацію для охорони;
- вікові норми та межі для отримання тварини: доросла адекватна особа віком від 21 до 60 років.

Вкладка «Навчання» має містити відомості про те, як саме підбирати харчування для домашнього улюбленця, аби його життя і життя господаря було спокійним та комфортним. На цю тему треба проводити вебінари; організовувати виставки.

Корисними для господарів стануть поради щодо догляду за тваринами, розміщені на сайті КП:

- постійний доступ до питної води;
- їжа щодня приблизно в однаковий час;
- регулярний вигул з відвідуванням туалету (хоча є такі породи котів, яких не вигулюють, тому тут головне вчасно змінювати пісок в лотку);
- регулярне відвідування лікаря тощо.

Мати тварину – це дуже відповідально, тому перед тим, як її взяти, треба вивчити елементарні правила догляду за нею, особливості породи, щоб допомогти їй жити добре.

Наступним розділом на сайті може бути «Благодійні аукціони». Аукціон – це незвичайна форма продажу особливих товарів, вони називаються лоти. Лотом може бути будь-що, а хто дасть за нього найбільшу ціну, стане його власником. Інколи аукціон називають ще й грою, оскільки тут важлива впевненість у своїх діях, а найголовніше швидкість [33]. Благодійність – це добровільна, безкорислива та усвідомлена діяльність

фізичних або юридичних осіб, що виражається через особисту чи майнову допомогу, ґрунтується на принципах законності, гуманності, рівності та здійснюється для досягнення цілей, важливих для суспільства. Поняття «благодійності» увійшло у суспільну свідомість як гуманістичний поклик людини йти на допомогу нужденним, незалежно від релігійної, національної, расової, соціальної приналежності чи політичних, світоглядних переконань. Було також запропоновано проведення благодійної акції під назвою «Нагодуй безпритульну тваринку» (Додаток А). Благодійний аукціон – це організаційний процес, під час якого предмети або послуги виставляються на продаж із залученням коштів на благодійні цілі. Учасники аукціону можуть робити ставки на предмети, які виставлені на продаж, а отримані кошти йдуть на підтримку певної благодійної організації чи проєкту [32].

До цього переліку вкладок сайту також можна віднести вкладку «Собачі змагання». Собачі перегони – це спортивні змагання у вигляді забігів собак, які переслідують приманку у вигляді штучного зайця, рідше кролика. Зазвичай це відбувається на закритих трасах або спеціально облаштованих майданчиках. Переможець той, хто перший добіг до фінішу. Можна вважати цю пропозицію щодо розвитку підприємства доцільною, оскільки вона має багато переваг (Додаток А).

Переваги собачих змагань:

- здоров'я песика, оскільки тренування допомагають у витривалості та підтримують форму у нормі. Найголовнішою умовою є унормованість тренувань, адже це робиться для добра, а не для того, щоб нашкодити тварині;
- лікувальний ефект, оскільки змагання можуть використовуватися як своєрідна терапія для психологічно травмованих тварин та для таких, які мають певні проблеми з будь-якими поведінковими реакціями;
- підтримка фізичного та психічно-емоційного здоров'я тварини;
- розважальний ефект, що допомагає собакам вивільняти зайву

енергію, а також більше соціалізуватися та взаємодіяти з іншими тваринами та людьми.

– бізнес, який можна використовувати легально, головне з повагою та турботою до тварин [49].

Отримання грошей за квитки, нові робочі місця для людей, які мають супроводжувати собак під час змагань (кінологи, мобільні ветеринари тощо). Спортивні ставки перед початком змагань на того пса, який має перемогти у змаганнях, визначаються за декількома критеріями, зокрема: вік собаки (молоді собаки мають перевагу, оскільки більш витривалі порівняно з дорослими псами), позиція внутрішня чи зовнішня (залежно від позиції може варіюватися і результат перегонів), погодні умови (залежно від погоди можуть змінюватися і результати змагань, оскільки слабші можуть перегнати сильніших). Також важливим є показник, наскільки швидко втомлюється чотирилапий друг [53].

Особливу увагу треба приділяти харчуванню пса у період тренувань. У період, коли тренування відсутні, у тварини звичайний та звичний для неї раціон, а спеціальний вводиться за тиждень до початку активних тренувань і змагань. Робиться це для того, щоб собака не набрав зайву вагу. Після змагань тварину поступово переводять на звичайний раціон та постійно стежать за вагою та самопочуттям. Спорт має незаперечну користь. Це кращий спосіб зайняти свого улюбленця справою, поліпшити його фізичну форму, а також налагодити з ним контакт. Отже, кінологічний спорт – це корисно, а особливе задоволення приносять перемоги улюбленця [52].

Таким чином, потреба у власному сайті КП «Спецсервіс-Кременчук» беззаперечна, оскільки це показник його самостійності та статусності. Люди будуть приходити на перегони, бачити тварин і, можливо, надихнуться ідеєю взяти улюбленця у свою сім'ю. Крім того, вони можуть допомогти у процесі залучення нових клієнтів і спонсорів. Харчування тварин і догляд за ними є базовими речами, але багато хто не знає, як правильно доглядати за

твариною, а вебінари та курси допоможуть одночасно і людям, і їх тваринам зробити своє життя приємнішим. Важливо постійно розвиватися, заявляти про себе, щоб клієнти та користувачі сайту знали про існування КП «Спецсервіс-Кременчук».

2.3.2 Створення реклами як ефективного комунікаційного засобу

Доповненням до вебсайту може бути створення власної реклами, яка допоможе збільшити обсяги продажу продукції та змінити поведінку споживача стосовно рекламованого товару. Соціальна реклама – це різновид некомерційної реклами, яка створена для привернення уваги суспільства до соціальних проблем. Зазвичай її темами стають суспільні цінності та сфери інтересів: від здоров'я і благодійності до закликів голосувати на виборах. Реклама може закликати до дій або підвищувати обізнаність суспільства. Для того, щоб розробити власну рекламу, треба звернути увагу на досвід подібних організацій у цій сфері [50]. Вартим уваги є рекламне агентство «Ruf Lanz» у Швейцарії, яке розробляє різнопланові реклами на замовлення, зокрема і для фонду захисту тварин «Tier im Recht» (укр. «Тварина має право»). На плакатах та банерах представлені слогани: «Тварини не отримують задоволення від страждань», а також «Наша компанія має цілі, зокрема нагадувати, що тварини не можуть давати згоду на насильницькі дії та жорстоке поводження з ними».

Цікавим прикладом є реклама притулку для тварин «Sirius Animal Shelter» у Києві. Головною ідеєю є те, що тварина – це не розвага, а член сім'ї та велика відповідальність, адже для того, щоб її обрати, потрібно приділити багато часу. Усіх тварин віддають у нові сім'ї після підписання договору. Потенційні власники проходять інтерв'ю з директором притулку, мають випробувальний період та отримують регулярні рекомендації від кураторів щодо адаптації тварин. Що ж стосується безпосередньо реклами,

то вона має слоган: «Ти хочеш побачити сім'ю та друзів, а Лакі для радощів треба лише ти». Руки людини, які тримають кішку – нагадування про те, що кожен може взяти з притулку тварину.

Прикладом розробника вдалої реклами є й філіппінське рекламне агентство TBWA-Santiago Mangada, яке створило порівняльну рекламу про життя тварини у притулку та її перебування у люблячій сім'ї. Вигляд тварини до і після дуже контрастний.

Отже, зважаючи на наведені приклади, соціальна реклама є дуже ефективною і вселяє надію, що люди почнуть більше допомагати притулкам та фондам для тварин. Важливо збільшувати обсяг соціальної реклами для того, щоб про діяльність та проблеми притулків дізнавалося якомога більше людей.

Створення банерної реклами для КП «Спецсервіс-Кременчук» передбачає кілька етапів. Найпершим є опитування та визначення цільової аудиторії такої соціальної реклами. Респондентам було запропоновано питання відкритого та закритого типу. Цільовою аудиторією стали молоді люди від 18 до 28 років, які проживають на території Полтавської області та мають середній дохід.

Питання закритого типу:

- Чи звертаєте Ви увагу на рекламу в Інтернеті? Що саме Вас приваблює?
- Який вид реклами викликає у Вас найбільшу довіру? Чому?
- Якби Ви побачили рекламу притулків для тварин в Інтернеті, чи перейшли б на їхній вебсайт? Чому? Щоб спонукало Вас до цього?

Питання відкритого типу:

- Яка реклама соціального характеру дуже здивувала Вас та чим саме?
- Назвіть нагальні, на Вашу думку, проблеми притулків. Чому Ви обрали саме їх?
- Чи є доречним, на Вашу думку, використання у рекламі зображення

тварин? Чому?

За результатами опитування закритого типу було з'ясовано, що більша частина респондентів (63%) іноді переходить чи взагалі не переходить за рекламним посиланням на сайти притулків для тварин. За результатами опитування відкритого типу можна зробити висновок, що більшість респондентів (87%) поділяє думку про те, що соціальна реклама є актуальною та максимально доречною.

Наступним етапом роботи над банерною рекламою КП «Спецсервіс-Кременчук» є з'ясування проблем та нагальних потреб підприємства. Нами було окреслено такі проблеми КП:

- недостатнє фінансування;
- відсутність лікарських засобів, необхідних для догляду за хворими тваринами;
- недостатня кількість волонтерів;
- відсутність достатньої кількості приміщень для догляду за тваринами;

На наступному етапі слід визначити цільову аудиторію, на яку розрахована реклама для КП «Спецсервіс-Кременчук». Згідно з нашим опитуванням, нею стали люди віком від 18 років, які мають роботу та стабільний прибуток, проживають у м. Кременчук або в межах Полтавської області, мають свій транспорт та рівень доходу близько 20-30 тисяч на місяць. У такої аудиторії різноманітні хобі, але у більшості активний відпочинок.

Обираючи платформу для реклами, ми пропонуємо зупинитися на найкращому серед усіх варіантів – Google Ads.

Google Ads має такі переваги:

- великий вибір способів для налаштування інтересів користувачів;
- зручний конструктор для створення оголошення;
- налаштування цілі та відстежування результатів за допомогою

аналітики.

Створюючи рекламне оголошення, варто чітко окреслити мету реклами. У нашому випадку ми пропонуємо таку: надати відомості про притулок та зацікавити широке коло споживачів та користувачів до переходу на вебпортал притулку. Важливо мати візуалізацію всього, що відбувається, тому варто надати доступ до зображень тварин. Далі потрібно сформулювати привабливі заголовки. Вони можуть бути абсолютно різними, але треба зважати на концепцію створюваної реклами.

Пропонуємо приклади заголовків для банерної реклами КП «Спецсервіс-Кременчук»:

- Домашній улюбленець – це любов з першого погляду;
- Собаки та коти – друзі навіки;
- У малюка нова любляча сім'я.

Під заголовками має бути інформація, що більш розгорнуто знайомить із тваринами.

Пропонуємо використати таку інформацію під заголовками:

- «За весь час 4000 тисячі хвостиків знайшли сім'ю та новий дім»;
- «Відданий та найкращий друг, його ти можеш знайти тут»;
- «Найкраще харчування та догляд за пухнастиком»;
- «Ці милі тваринки хочуть любові й тепла».

Ще можна додати відеоролики та GIF для того, щоб реклама була більш насиченою, наповненою та яскравою.

У банерній рекламі КП «Спецсервіс-Кременчук» треба вказати:

- ключові слова (Спецсервіс-Кременчук, домашні тварини, собака, кіт, тепло, харчування та догляд, товари для тварин тощо);
- регіони показу реклами цього підприємства (Кременчук та Полтавська область);
- визначити вартість за тисячу переглядів (наприклад, 500 грн). За тиждень активної соціальної реклами було витрачено 350 гривень.

Таким чином, існують різноманітні шляхи вдосконалення інформаційно-комунікаційної діяльності КП «Спецсервіс-Кременчук». Реклама – це найкращий спосіб забезпечення розвитку та впізнаваності своєї організації, ефективний спосіб заохочення населення до проблем тваринництва.

Отже, документообіг забезпечує діяльність підприємства, секретар виконує ключову роботу у його веденні. Найбільш прогресивним його різновидом є електронний документообіг, адже його сервіси забезпечують високий рівень захисту документів та їх ефективний рух між підрозділами та організаціями. Власний вебсайт є найкращим рішенням для будь-якого підприємства, у тому числі для КП «Спецсервіс-Кременчук», бо чим більше інформації надається щодо умов утримання тварин, стану їхнього здоров'я та інших аспектів, тим більший рівень довіри виявлятимуть клієнти. Якісні фото та відео на сторінках у соціальних мережах, а також позитивні відгуки та рекомендації від інших клієнтів можуть суттєво підвищити довіру до підприємства, оскільки користувачі та відвідувачі переконуються, що це реальна організація, яка займається добробутом тварин, а не шахраї, які знущаються з тварин та вводять в оману людей. Важливим доповненням до власного сайту є створення банерної реклами. Вона є максимально ефективним способом заохочення нових користувачів, адже може з'являтися випадково та є містком між клієнтом та вебсайтом, на якому розміщена більш детальна інформація про діяльність організації.

ВИСНОВКИ

У ході дослідження було розкрито сутність поняття «документ» та «документація». Документ це – інформація зафіксована на матеріальному носії, який був створений людиною. Головною його функцією є зберігати та передавати інформацію у часі та просторі. Документ використовується у великій кількості сфер діяльності людини, наприклад у діловодстві. Документація – це велика кількість офіційних та різноманітних документів на підприємстві. Вона є важливою складовою управління організацією. Було зазначено те, що найголовнішим документом на підприємстві є статут, у якому прописані усі деталі, мета, цілі та завдання підприємства – це своєрідна мапа по діяльності та видам роботи будь-якого підприємства у межах тематики роботи безпосередньо КП «Спецсервіс-Кременчук». Документ є складовою частиною документообігу.

Документообіг – це рух документів в організації від моменту створення або від одержання зі сторони до моменту передачі на зберігання до архіву. На КП «Спецсервіс-Кременчук» правильність його роботи забезпечує безпосередньо секретар. Він є відповідальним за будь-який рух документів, їх створення, віднесення в архів та найголовніше потрібно вчасно приносити на підпис директора, керівнику підрозділу або першим заступникам, у межах їх прав та компетенції. Також здійснюється організація процесу документообігу він містить вхідні, вихідні, внутрішні та інші види документів, які мають свої потоки та рухи в організації У роботі були також запропоновані шляхи вдосконалення роботи підприємства, тут найпершим було вказано створення та впровадження одного із різновидів документообігу, а саме електронного документообігу.

Електронний документообіг – це процес створення, погодження, надсилання, отримання та зберігання електронних документів у цифровому форматі за допомогою новітніх технологій. За результатами дослідження

було з'ясовано, що документообіг поділяється на зовнішній і внутрішній. Зовнішній документообіг – це забезпечення руху юридично важливих документів між партнерами та контрагентами. Внутрішній документообіг це – рух всередині організації, наприклад між підрозділами. Поняття «документ», «документація», «документообіг», «електронний документообіг», «зовнішній» і «внутрішній» є складовими інформаційно-документаційного забезпечення в організації. Інформаційно-документаційне забезпечення – це доступ до інформаційних ресурсів та ефективне їх використання. Воно має величезне значення для підприємства, оскільки у сучасному суспільстві інформація є одним з найважливіших ресурсів.

Забезпечує підвищення продуктивності праці. Завдяки інформаційно-документаційному забезпеченню користувач може легко знаходити потрібну йому інформацію, що дозволяє економити час та приймати обґрунтовані рішення. Сприяє збереженню та використанню документаційної інформації. Забезпечує збереження цієї інформації та робить її доступною для користувачів.

Інформаційно-документаційне забезпечення – це все те, що стосується захисту інформаційних ресурсів. У сучасних умовах інформатизації суспільства, значно зростає ризик витоку, а відповідно і втрат інформації. Інформаційно-документаційне забезпечення використовується у різних сферах діяльності, наприклад в органах державної влади та місцевого самоврядування для забезпечення інформаційної підтримки управлінської діяльності. У науково-дослідних установах для збору, обробки та аналізу наукової інформації, у навчальних закладах для забезпечення навчального процесу інформаційними ресурсами. На підприємствах та в організаціях для ведення діловодства, збору та аналізу інформації про діяльність підприємства. Якісне забезпечення управління документними та інформаційними ресурсами забезпечує ефективність та продуктивність, а ще значно знижує будь-які ризики організації. Функціонування на підприємстві

гарантує налагоджену систему роботи з документами, яка має вплив та сприяє успішній діяльності будь-якої установи.

Уся діяльність на підприємстві має ґрунтуватися на законах та правилах, які узагальнено мають назву нормативна база. Вона є надзвичайно, тому що завдяки їй в організації створюються та підтримується єдиний порядок роботи з інформацією та документами та їхніми потоками на підприємстві, також вона підвищує ефективність діловодства та захищає інформацію від несанкціонованого доступу, копіювання чи знищення будь-якого виду інформаційних ресурсів. Ще однією з функцій нормативної бази є забезпечення створення, обробки та збереженню потрібних та знищенню непотрібних документів і забезпечує дотримання вимог законодавства.

Нормативна база на підприємстві має бути сформована та відповідати вимогам чинного законодавства. Вона повинна постійно оновлюватися та доповнюватися новими документами, які відображають зміни у законодавстві та у практиці роботи з інформацією та документацією.

Нормативна база КП «Спецсервіс-Кременчук» має ґрунтуватися на основних законах, зокрема:

- Закон України «Про інформацію» – регулює відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації.
- Закон України «Про захист персональних даних» – регулює правові відносини, пов'язані із захистом і обробкою персональних даних, і спрямований на захист основоположних прав і свобод людини та громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою персональних даних;
- Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» – він встановлює загальні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів на підприємстві чи в організації;

– Закон України «Про ідентифікацію та реєстрацію тварин» – описує організаційні та правові засади ідентифікації та реєстрації тварин з метою одержання оперативної та надійної інформації про поголів'я тварин щодо статі, віку, породи та їх георгафічне розташування для поліпшення управління і прогнозування ринків продукції тваринництва та контролю за епізоотичною ситуацією в Україні. Завдяки вище наведеним законам забезпечується правильне та якісне функціонування, яке відповідає державним нормам та правилам.

За тематикою випускної роботи треба було розробити шляхи вдосконалення роботи комунального підприємства КП «Спецсервіс-Кременчук» м. Кременчук Кременчуцької міської ради Полтавської області. Комунальне підприємство в Україні – це підприємство, яке визначається державою, як самостійний господарюючий суб'єкт, який діє на підставі головного документа – статуту і може здійснювати будь-яку діяльність, зокрема: виробничу, науково-дослідну та комерційну з метою отримання прибутку.

Однією з перших стратегій розвитку було запропоновано створення та забезпечення електронного документообігу це дуже спрощує роботу та рух документів на підприємстві про це зазначалося вище. Наступною стратегією є створення власного вебсайту в мережі Інтернет. Вебсайт – це сукупність вебсторінок, які надають інформацію про організацію, види та напрями її діяльності. У ході дослідження було виявлено, що це є максимально прогресивним на сьогодні, оскільки дуже багато користувачів мережі. Найголовнішою функцією вебпорталу є популяризація теми тваринництва та звернення уваги суспільства на проблеми притулків та різноманітних фондів. Було наведено вкладки та розділи, які мають бути на сайті про тварин, вони були створені на основі досвіду інших подібних організацій у сфері тваринництва.

Зокрема мають бути зазначені наступні розділи:

- «Про Спецсервіс» – зазначається інформація про історію створення підприємства, види та цілі діяльності;
- «Цікавинки» – різноманітні історії про тварин, зокрема присутня інформація про собак-героїв;
- «Нормативна база» – має бути обов'язково зазначена інформація про те на яких документах та Законах ґрунтується робота підприємства, щоб користувачі були впевнені в прозорості роботи, і для того, щоб вони знали про свої права у разі виникнення конфліктних ситуацій;
- «Благодійні аукціони» – створено для заохочення нових користувачів та спонсорів. Для забезпечення збільшення кількості відвідувачів сайту треба, щоб він мав гарний і стильний дизайн сайту, інформацію про реєстрацію, фото та відео тварин, про ветеринарну допомогу тварині, а також можливість забрати її з притулку.

Ще одним шляхом вдосконалення роботи було запропоновано створення банерної реклами, яка є також ефективною для популяризації організації. Було проведено опитування серед людей працездатного віку і задано певний перелік питань. Реклама – це платний спосіб передавання інформації, яка створена у мистецькій формі з використанням спеціальних носіїв, яка спрямована на інформування, нагадування та переконання наявних та потенційних споживачів щодо сприйняття організації, її товарів, послуг.

Вище наведені програми вдосконалення є дуже корисними та перспективними для підприємств, притулків, фондів та для користувачів або для тих, хто шукає своїх загублених улюбленців. Це все є доступом до якісної та щирої комунікації для інформування про тварин, процес ведення обліку мешканців притулку, їх фізичний стан, журнали годування тварин, вигулу та купання є застарілими у вигляді документів Word, таблиць Excel та у вигляді різноманітних презентацій чи відео. Саме тому у КП «Спецсервіс-Кременчук» виникає потреба у створенні додатків і вебсайтів, які містять

гарний привабливий дизайн і зручний інтерфейс, за допомогою сучасних прогресивних технологій та більшому функціоналу, що значно полегшить процес догляду за тваринами.

Таким чином власний сайт має велике значення, оскільки це показник самостійності та статусності як підприємства. Люди будуть приходити на перегони, бачити тварин і можливо надихнуться ідеєю взяти улюбленця у свою сім'ю, а ще вони можуть допомогти у процесі залучення нових клієнтів і спонсорів у свій простір. Харчування і догляд є базовими речами, але багато хто не знає як правильно доглядати за твариною, а вебінари та курси допоможуть одночасно і людям, і їх тваринам, зробити своє життя приємнішим. Реклама – це найкращий спосіб реалізації розвитку та поширення своєї організації і є ефективним методом для заохочення населення до проблем тваринництва. Важливо вміти користуватися навичками правильного та якісного її створення.

Отже, існують різноманітні шляхи вдосконалення роботи та творчого розвитку даного підприємства це – забезпечення електронного документообігу, створення власного вебсайту та банерної реклами є найефективнішими стратегіями вдосконалення серед усіх, які є. Кожна з цих стратегій допоможе стати підприємству відомим у будь-якій сфері серед інших подібних організацій. Важливо розвиватися і постійно бути на слуху, щоб клієнти та користувачі знали й пам'ятали про існування КП «Спецсервіс-Кременчук». Комунальне підприємство «Спецсервіс-Кременчук» м. Кременчук Кременчуцької міської ради Полтавської області – це найкраще підприємство для тварин, тому якщо у Вас є бажання взяти тварину, саме це місце буде найкращим варіантом для того аби стати другом та сім'єю для собаки чи kota.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативні документи

1. ДСТУ 2392:1994. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. [Чинний від 1995-01-01]. Вид. офіц. Київ: Держстандарт України, 1994. 25 с. URL: https://dbn.at.ua/_ld/11/1166_DSTU2392-94.pdf (дата звернення 20.05.2024).
2. Про благодійну діяльність та благодійні організації: Закон України від 05.07.2012. № 5073-VI. Дата оновлення: 23.01.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5073-17#Text> (дата звернення 21.05.2024).
3. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо нотаріату, державної реєстрації та функціонування державних електронних інформаційних ресурсів в умовах воєнного стану: Постанова Кабінету Міністрів України від 09.03.2023. № 469. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/view/КР230469> (дата звернення 20.05.2024).
4. Про внесення змін до Закону України «Про інформацію»: Закон України від 13.01.2011 р. № 2938-VI. Дата оновлення: 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2938-17#Text> (дата звернення 18.05.2024).
5. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.03.2003. № 851-IV. Дата оновлення: 31.12.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15/ed20231231#Text> (дата звернення 21.05.2024).
6. Про затвердження Інструкції з організації відвідування державних архівних установ: Наказ Міністерства Юстиції України від 18.08.2023. № 1445/40501. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/RE40501> (дата звернення 21.05.2024).

7. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ Міністерства Юстиції України від 18.06.2015. № z0736-15. Дата оновлення: 03.06.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text> (дата звернення 23.05.2024).
8. Про ідентифікацію та реєстрацію тварин: Закон України від 04.06.2009. № 1445-VI. Дата оновлення: 01.10.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1445-17#Text> (дата звернення 23.05.2024).
9. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. Дата оновлення: 27.07.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення 18.05.2024).

Архівні джерела

10. Місцеве самоврядування: Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. Дата оновлення: 01.01.2020. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.

Автореферати дисертацій

11. Ковальчук Н. В. Тенденції та перспективи розвитку документаційного забезпечення управління бібліотекою: автореф. дис. ... канд. пед. наук.: Київ. нац. акад. наук України, Київ, 2020. 13 с.
12. Пархоменко О. В. Інформаційно-аналітичне забезпечення процесу прийняття рішень в системі науково-технічної інформації : автореф. дис. ... на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.02.02 «Економіка та управління науково-технічним прогресом». Київ, 2006. 24 с.

13. Стоян П. Ф. Архівні електронні ресурси Канади і Австралії: досвід створення та корпоративної інтеграції (70-ті рр. ХХ – 10-ті рр. ХХІ ст.): автореф. дис. ... канд. іст. наук : 27.00.02. Київ, 2013. 17 с.

Фундаментальні дослідження

14. Бутинець Ф. Ф. Аудит: Підручник для спеціальності «облік і аудит» вищих навчальних закладів: 7 вид., перероб. та доп.: підр. Житомир, 2006. 832 с.
15. Добровольська В. В. Інформаційно-документаційне забезпечення розвитку соціокомунікаційного простору культури в Україні : монограф. Київ, 2020. 352 с.
16. Консевич Ю. Р. Інформаційне забезпечення управління організацією: Кваліфікаційна (бакалаврська) робота, В., 2022. 40 с.
17. Кореяцький М. Х., Корбутяк В. І. Методичні вказівки до виконання розрахункової роботи з дисципліни "Електронний документообіг" для студентів напрямку підготовки 6.020105 "Документознавство та інформаційна діяльність" денної форми навчання від 11 лютого, 2013 р. Рівне, 2013. 12 с.
18. Кулицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління : навч. посіб. МАУП, К., 2012. 426 с.
19. Матвієнко О. В., Цивін М. В. Основи організації електронного документообігу: навч. посіб. для студ. ВНЗ. Центр навчальної л-ри, К., 2008. 112 с.
20. Швецова-Водка Г. М. Документознавство: навч. посіб. Знання, К., 2007. 398 с.
21. Швецова-Водка Г. М. Типологія документа : навч. посіб. для студентів ін-тів культури. Рівнен. держ. ін-т культури. Кн. Палата України, К., 1998. 78 с.

22. Якіменко А. В. Основи документообігу та документознавства: виробниче видання К., 2003. 192 с.

Довідники

23. Ганжа О. О. Напрямки вдосконалення окремих організаційних засад службової кар'єри в органах поліції. *Юридична наука*. 2020. №6 (108).
24. Сошинська Я. Є. Правові аспекти бібліотечно-інформаційної діяльності в електронному середовищі. *Бібліотечна планета*. 2003. № 2. С.7–10.

Періодичні видання

25. Гаман. П. І. Статус документаційного забезпечення у системі функцій державного управління та принципи його організації. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 10, 2011.
26. Гринович А. А., Пухальська Г. В. Електронний цифровий підпис: особливості застосування, переваги та проблеми. *Економічні науки*. 2009. №2, т.1.
27. Довгань О. Д. Інформаційні ресурси: національні та державні, зміст, поняття. *Інформація і право*. 2015. №3 (15). С.85-91.
28. Документно-інформаційні ресурси: матер. звітної наукової конференції викладачів, аспірантів, співробітників і студентів кафедри документальних комунікацій (м. Рівне, 19 лютого 2010) Рівне, 2010. 131 с.
29. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України. *Архіви України*. 2013. №4. С. 39–54.
30. Савицький В. Т. Документ як базове поняття документаційного забезпечення України. *Університетські наукові записки*. 2005. № 4.
31. Шеремета А. В. Первинні документи та документообіг на підприємстві. *Секретар-референт*. 2004. № 10. С. 20–23.

Електронні ресурси

32. Благодійність. URL: <https://www.bitlex.ua/uk/blog/terms/post/blagodiynist> (дата звернення 10.05.2024).
33. Гра «Аукціон правил безпечної поведінки». URL: <https://vseosvita.ua/library/gra-aukcion-pravil-bezpesnoi-povedinki-168203.html> (дата звернення 10.05.2024).
34. Документознавство. URL: <https://studfile.net/preview/10047003/> (дата звернення 15.04.2024).
35. Документообіг як рух документа. URL: https://osvita.ua/vnz/reports/dilovodstvo/24215/#google_vignette (дата звернення 03.05.2024).
36. Електронний документ. URL: <https://smarttender.biz/terminy/view/elektronniy-dokument/> (дата звернення 30.04.2024).
37. Комунальні підприємства, установи та організації. URL: <https://imi.org.ua/advice/komunalni-pidприємства-ustanovi-ta-organizatsiji-i2365> (дата звернення 17.04.2024).
38. Конфіденційна інформація та персональні дані. URL: <http://surl.li/ucwox> (дата звернення 15.04.2024).
39. Місце секретаря в структурі управління. URL: https://pidru4niki.com/86999/dokumentoznavstvo/mistse_sekretarya_strukturi_upravlinnya (дата звернення 05.05.2024).
40. Наказ. URL: <http://surl.li/ucxib> (дата звернення 05.05.2024).
41. Нормативна база України. URL: <http://surl.li/toern> (дата звернення 18.04.2024).
42. Нормативна документація. URL: <http://surl.li/ucwqv> (дата звернення 18.04.2024).

43. Нормативно-правова база. URL: <https://marad.gov.ua/ua/diyalnist/normativno-pravova-baza> (дата звернення 19.04.2024).
44. Поль Отле як засновник документаційної науки. URL: <https://studfile.net/preview/5043676/page:2/> (дата звернення 18.04.2024).
45. Поняття вимоги: Бюро проектного менеджменту. URL: <https://pmb.com.ua/uk/slovar-terminov/trebovanie-requirement/> (дата звернення 27.04.2024).
46. Регламент Кабінету Міністрів України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npras/86470730> (дата звернення 25.04.2024).
47. Секретар керівника (організації, підприємства, установи). URL: <https://svitprof.org.ua/profession/7c2c6bed-d000-431f-bb79-3d9e52394c5e> (дата звернення 27.04.2024).
48. Система електронного документообігу. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-ato/3794698-sistema-elektronного-dokumentooobigu-vze-pracue-v-medzakladah-ta-spitalah-minoboroni.html> (дата звернення 27.04.2024).
49. Собачі перегони. URL: <http://surl.li/udith> (дата звернення 12.05.2024)
50. Соціальна реклама. URL: <http://surl.li/ucxor> (дата звернення 12.05.2024).
51. Спеціальність «Документаційно-інформаційне забезпечення адміністративної та правової» діяльності. URL: <https://collegesura.com.ua/dokumentaciino-informaciine-zabezpecennya-administrativnoyi-ta-pravovoyi-diyalnosti> (дата звернення 27.04.2024).
52. Спорт із собакою: види та опис. URL: <https://www.zootovary.com/uk/sport-iz-sobakoyu-vidi-ta-opis-a-826.html> (дата звернення 12.05.2024).
53. Ставки на собачі біги. URL: https://www.footboom1.com/ua/academy/start_betting/1601379305-stavki-

- na-sobachi-bega-chno-nuzhno-znat-o-sobakakh-i-zabegakh.html (дата звернення 27.04.2024).
54. Статут підприємства. URL: <https://yudey.com.ua/slovnyk/357-statut-pidpryiemstva> (дата звернення 06.05.2024).
55. Статут КП «Спецсервіс-Кременчук». URL: https://kremen.gov.ua/assets/uploads/files/4b5af92e1a6fbbb2a8643982653bb6da79c99171statut_2023_v_novij_redaktsii.pdf (дата звернення 17.05.2024).
56. Що таке вебсайт? URL: <http://www.webtec.com.ua/uk/articles/index/view/2011-05-05/web-site> (дата звернення 27.04.2024).
57. Що таке електронний підпис? URL: <https://diia.gov.ua/faq/2> (дата звернення 27.04.2024).
58. Як функціонує вебпортал «Київська міська ветеринарна лікарня». URL: <https://kmlvm.kyivcity.gov.ua/author/myadmin/> ua (дата звернення 19.05.04.2024).
59. Якість роботи сайту «Happy Paw». URL: <https://happyraw.ua/ua> (дата звернення 21.05.2024).
60. Якість створення вебсайту ЛКП «Лев». URL: <https://lkplev.com/> (дата звернення 21.05.2024).

ДОДАТКОК А

Стратегії для розвитку підприємства

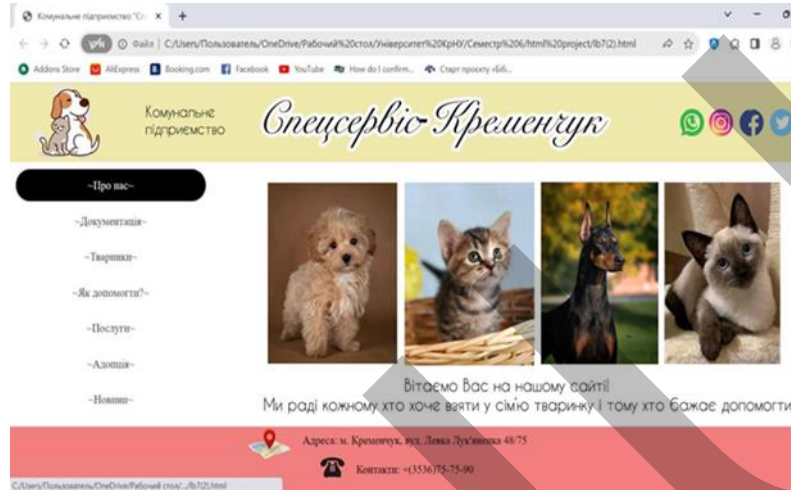


Рисунок А1 – Макет власного сайту



Рисунок А2 – Пам'ятник сенбернару-рятівнику Баррі, Париж



Рисунок А3 – Пам'ятник псу Балто, Нью-Йорк



Рисунок А4 – Пам'ятник собакам поводитирям, Нью-Йорк



Рисунок А3 – Приклад проведення благодійної акції
«Нагодуй безпритульну тваринку»



Рисунок А4 – Приклад проведення змагань для собак