

**Богданова Т.М., ДЕА-А23мг, АТ “Харківобленерго”**

**АВТОМАТИЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ МІЖ  
АТ «ХАРКІВОБЛЕНЕРГО» ТА СПОЖИВАЧАМИ**

Ефективний обмін документами відіграє важливу роль у забезпеченні безперебійної роботи підприємств та задоволенні потреб споживачів. З початку пандемії COVID-19 документообіг у віддалених форматах став важливим через карантинні обмеження. Завдяки діджиталізації документів та автоматизованим засобам комунікації, споживачі могли зручно та безпечно взаємодіяти з Харківобленерго, не виходячи з дому.

Це знизило ризик поширення захворювання та забезпечило безперебійне функціонування енергетичного підприємства. Особливо актуальним стало питання віддалених звернень у воєнний період, коли повітряні тривоги та обмеження руху ускладнюють консультації споживачів у районних відділах. Швидкий та ефективний обмін документами через автоматизовані електронні канали зв'язку стає надзвичайно важливим у таких умовах.

Однак, не можна ігнорувати деякі недоліки, пов'язані з автоматизованим документообігом. По-перше, це необхідність створення електронного підпису для підтвердження автентичності документів, що може бути складним процесом для деяких споживачів, які не мають достатнього рівня володіння цифровими технологіями.

Крім того, в умовах воєнного конфлікту, коли масовані ракетні атаки можуть призводити до перебоїв у роботі мережі, сервіс віддаленого обміну документами може бути недоступним на певний час. Проте, автоматизований електронний документообіг має значні переваги, особливо коли ми розглядаємо успішний приклад роботи з документами у додатку "Дія".

Завдяки запровадженню цього додатку, громадяни України мають можливість формувати та направляти необхідні документи та довідки до державних підприємств самостійно через мережу.

За аналогією з «Дією» в Особистому кабінеті Харківобленерго споживачі можуть подавати заявки, відправляти покази та звіти, отримувати повідомлення та контролювати свої рахунки лише у декілька кліків у своїх телефонах або комп'ютері.

Такий підхід має багато переваг. Він значно зменшує час, витрачений на обробку документів, спрощує процес взаємодії між споживачами та Харківобленерго і забезпечує їхню зручність. Для отримання актів та довідок або надання документів споживачу більше не потрібно стояти в черзі у районному відділі. Крім того, цей автоматизований електронний документообіг забезпечує високий рівень точності та безпеки, оскільки інформація має електронний слід, її можна легко відстежувати та архівувати.

У порівнянні з традиційним паперовим документообігом, електронний документообіг є більш ефективним, економічним та екологічно чистим. Він дозволяє зменшити використання паперу, та покращити загальну продуктивність процесу обміну документами.

Отже, сучасний документообіг в Особистому кабінеті відіграє незамінну роль

у забезпеченні безперебійного функціонування та задоволення потреб споживачів, оскільки забезпечує зручну взаємодію, скорочує час та зусилля, та сприяє збереженню ресурсів. Продовжуючи розвивати та вдосконалювати автоматизований електронний документообіг, можна забезпечити ще більшу ефективність та надійність цього процесу для всіх сторін.

---

Під керівництвом: доц. каф. АМЕТ, Т.М. Фурсової