

013.94.92 535.  
11.1.0

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Юрій Палеха

Серія посібників  
**КУЛЬТУРА ДІЛОВОДСТВА**

# ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАГАЛЬНОГО ДІЛОВОДСТВА

(зі зразками сучасних ділових паперів)  
*Рекомендовано Міністерством освіти і науки України  
як навчальний посібник для вищих навчальних закладів*



Київ-2009.

ББК 65.050.2я73 П14

УДК 651.4/9 (075)

**Рецензенти:** *О. Б. Олійник* — доктор філологічних наук, завідувач кафедри українознавства Академії МВС, професор;  
*В. В. Балюк* — кандидат технічних наук, заступник голови Державного комітету інформатизації України  
*П. П. Московченко* — кандидат історичних наук, начальник архівного управління Національного банку України

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки України  
як навчальний посібник для вищих навчальних закладів  
(Лист Міністерства освіти і науки України  
№14/182-2923 від 19.12.2006 р.)*

**ПАЛЕХА ЮРІЙ. Організація загального діловодства: Навч. посібник (зі зразками сучасних ділових паперів).** — 2-ге вид. перероб. і доп. — К.: Ліра-К. — 2009. — 458 с. (Серія «Культура діловодства»).

Дане видання відкриває серію навчальних посібників з культури діловодства, кожен з яких є самостійним.

В даному посібнику комплексно висвітлено питання документаційного забезпечення управління з урахуванням нових тенденцій розвитку діловодства, яке подано як результат розвитку і самовдосконалення цілісної комунікативної системи, як вияв потреби об'єкта управління у вишому рівні впорядкування, як культура операційної управлінської технології.

Зібраний матеріал включає як безпосередньо оформлення документів, так і висвітлення діловодного технологічного процесу. Наведено розгорнуті характеристики основних нормативних положень щодо створення документів, велика увага приділена систематизації документації, особливостям документування.

Розрахований на фахівців, керівників організацій, працівників діловодних служб, викладачів і слухачів системи підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації кадрів та всіх, хто прагне до високої культури діловодства.

ISBN 978-966-96938-9-1

ББК 65.050.2я73 П14

УДК 651.4/9 (075)

©Палеха Ю. І.

©Ліра-К, 2009

# ЗМІСТ

Передмова .....	12
<b>Модуль I. ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1. Основи побудови діловодних процесів .....</b>	<b>15</b>
Значення діловодства в суспільстві .....	15
Основні поняття діловодства .....	17
Принципи організації діловодних процесів .....	23
Нормативна база діловодства .....	25
Впровадження в Україні міжнародних стандартів .....	31
<b>1.2. Форми організації роботи з документами .....</b>	<b>33</b>
Організаційна побудова служб діловодства .....	33
Завдання служби діловодства .....	36
Функції працівників служби діловодства .....	38
Основні вимоги до керівника служби діловодства, його права та обов'язки .....	39
<b>1.3. Документ: основні поняття, властивості, класифікація .....</b>	<b>40</b>
Визначення основних понять .....	40
Офіційні документи .....	43
Службові документи .....	44
Управлінські документи .....	45
Архівні документи .....	46
Електронні документи .....	47
Властивості, ознаки та функції службових документів .....	48
Уніфікація та стандартизація управлінських документів .....	51
Класифікація та групування службових документів .....	53
<b>1.4. Загальні вимоги до оформлення документів .....</b>	<b>56</b>
Правила оформлення документів .....	56
Принципи визначення формату .....	57
Особливості виготовлення бланків документів .....	57
Оформлення сторінок документа .....	59
Нумерація сторінок (пагінація) .....	60
Членування та нумерація частини тексту .....	60

Правила оформлення заголовків та підзаголовків	62
Прийоми виділення окремих частин тексту	64
Оформлення приміток, долатків і підстав до тексту	64
Виготовлення копій документів	65
<b>1.5. Комп'ютеризація ділових процесів</b>	66
Суть комп'ютеризації діловодства	66
Вимоги до автоматизації ділових процесів	67
Вимоги до створення електронних документів	69
Інформаційні технології у діловодстві	71
Побудова електронної канцелярії	74
<i>Питання для самоперевірки</i>	76
<i>Перелік додатків до модуля</i>	77

<b>Модуль 2. ОФОРМЛЕННЯ РЕКВІЗИТІВ НА ДОКУМЕНТАХ</b>	92
<b>2.1. Склад реквізитів документа</b>	92
Визначення поняття «реквізит»	92
Види реквізитів документа	94
<b>2.2. Складання заголовка документа</b>	95
Загальні вимоги до складання заголовка документа	95
Зображення Державного герба України (реквізит 1)	96
Зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування) (реквізит 2)	97
Зображення нагород (реквізит 3)	98
Код організації (реквізит 4)	98
Код форми документа (реквізит 5)	99
Найменування автора (реквізити 6, 7, 8)	101
Нанесення довідкових даних про організацію	104
Довідкові дані про організацію (реквізит 9)	104
Визначення назви виду документа	105
Назва виду документа (реквізит 10)	105
<b>2.3. Датування та індексування документів</b>	106
Датування службових документів	106
Дата документа (реквізит 11)	106
Ресстрування службових документів	108
Ресстраційний індекс документа (реквізит 12)	109



Посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь (реквізит 13) .....	110
Місце складання або видання документа (реквізит 14) .....	111
<b>2.4. Адресування та оформлення тексту документа .....</b>	<b>112</b>
Адресування документа .....	112
Адресат (реквізит 16) .....	112
Складання тексту документа .....	116
Заголовок до тексту документа (реквізит 19) .....	116
Обмеження доступу до документа .....	118
Гриф обмеження доступу до документа (реквізит 15) .....	118
<b>2.5. Погодження та засвідчення документів .....</b>	<b>119</b>
Внутрішнє та зовнішнє погодження документа .....	119
Віза документа (реквізит 25) .....	119
Гриф погодження документа (реквізит 24) .....	121
Засвідчення документів .....	123
Підпис (реквізит 23) .....	123
Гриф затвердження документа (реквізит 17) .....	125
Відбиток печатки (реквізит 26) .....	127
<b>2.6. Проставляння відміток на документах .....</b>	<b>128</b>
Відмітка про надійдення документа до організації (реквізит 31) .....	128
Відмітка про контроль (реквізит 20) .....	128
Резолюція (реквізит 18) .....	128
Відмітка про виконання документа і направлення його до справи (реквізит 29) .....	132
Відмітка про наявність документа в електроній формі (реквізит 30) .....	133
Прізвище виконавця і номер його телефону (реквізит 28) .....	133
Відмітка про засвідчення копії (реквізит 27) .....	134
Відмітка про наявність додатків (реквізит 22) .....	135
Запис про державну реєстрацію (реквізит 32) .....	137
<b>2.7. Особливості використання реквізитів у міжнародному     листуванні .....</b>	<b>137</b>
Заголовок (The letterhead) .....	138
Вказівка на посилання (The reference line) .....	139
Дата (The date) .....	139

Адресат (The inside address) .....	139
Вступне звернення (The salutation) .....	141
Посилання на зміст листа (The subject line) .....	141
Основний текст листа (The body of the letter) .....	141
Заключна фраза ввічливості (The complimentary close) ....	143
<i>Питання для самоперевірки</i> .....	144
<i>Перелік додатків до розділу</i> .....	144
<b>Модуль 3. СТИЛІСТИКА ДІЛОВОГО МОВЛЕННЯ</b> .....	<b>158</b>
<b>3.1. Загальні положення щодо написання тексту</b> .....	<b>159</b>
Особливості ефіційно-ділового стилю документів .....	159
Комунікативні якості тексту документа .....	162
Основні елементи тексту документа .....	163
Правила підготовки тексту документа .....	165
<b>3.2. Класифікація документів за способом викладу матеріалу</b> .....	<b>167</b>
Документи з низьким рівнем стандартизації .....	167
Документи з високим рівнем стандартизації .....	169
<b>3.3. Граматична форма ділових документів</b> .....	<b>171</b>
Вживання іменників та прикметників .....	172
Складні випадки керування в службових документах .....	173
Прийменник по в діловому мовленні .....	174
Абревіатури та графічні скорочення .....	175
<b>3.4. Синтаксичні конструкції ділових документів, їх особливості</b> .....	<b>177</b>
Вживання ланцюгових зв'язків .....	177
Специфіка синтаксису .....	178
<b>3.5. Застосування мовних засобів</b> .....	<b>179</b>
Термін у діловому мовленні .....	180
Використання професіоналізмів .....	182
Причини впровадження суржиків .....	183
<b>3.6. Синоніми та пароніми в діловому мовленні</b> .....	<b>184</b>
Синонімічний вибір слова .....	184
Приклади вживання окремих слів з різними значеннями .....	185
Приклади застосування паронімів .....	187

<b>3.7. Особливості складання ділових листів</b> .....	190
Визначення мети листа .....	190
Складання плану листа .....	191
Стиль ділового листа .....	194
Тон листа .....	194
Типи речень ділового листа .....	194
<i>Питання для самоперевірки</i> .....	195

## **Модуль 4. СКЛАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ ІЗ ЗАГАЛЬНИХ ПИТАНЬ**

<b>4.1. Розробка нормативно-правових документів</b> .....	197
Визначення нормативно-правового акта .....	197
Закони .....	198
Класифікація законів .....	199
Підзаконні нормативно-правові акти .....	201
Підготовка постанов .....	203
<b>4.2. Підготовка розпорядчих документів</b> .....	204
Розпорядчі документи — як особлива група організаційно-розпорядчої документації .....	204
Особливості складання розпорядчих документів .....	205
Підготовка і оформлення наказів .....	207
Вимоги до тексту наказів .....	210
Особливості оформлення спільних наказів .....	213
Підготовка вказівок .....	215
Прийняття ухвал .....	215
Підготовка розпоряджень .....	216
Підготовка рішень .....	217
Оформлення приписів .....	218
<b>4.3. Складання організаційних документів</b> .....	219
Підготовка положень .....	219
Підготовка статутів .....	220
Підготовка регламенту .....	223
Складання інструкцій .....	223
Складання розкладу .....	225
Підготовка правил .....	225
Укладання договорів .....	226

<b>4.4. Оформлення документів колегіальних органів</b> .....	227
Особливості документування проведення нарад .....	227
Складання протоколів .....	230
Написання стенограм .....	234
Підготування повідомлень .....	235
Підготовка запрошень .....	235
<b>4.5. Створення довідково-інформаційних документів</b> .....	240
Анкета .....	240
Анотація .....	237
Відгук .....	237
Висновок .....	237
Графік відпусток .....	238
Довідка .....	238
Доповідь .....	242
Замітка .....	243
Записка ділова .....	243
Запрошення .....	246
Заява .....	246
Звіт .....	247
Зведення .....	247
Наукова (курсова) робота .....	248
Оголошення .....	248
Огляд .....	249
План роботи .....	249
Подання .....	250
Прес-реліз .....	251
Пропозиція .....	251
Рецензія .....	252
Реферат .....	252
Скарга .....	253
Список .....	253
Службовий лист .....	254
Телеграма .....	257
Телефонограма .....	259
Факсограма .....	260
<b>4.6. Застосування таблиць</b> .....	260
Таблиця як документ .....	260
Числові значення в таблицях .....	262

<i>Питання для самоперевірки</i> .....	263
<i>Перелік додатків до модуля</i> .....	264

## **Модуль 5. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ**

<b>300</b>	<b>300</b>
<b>5.1. Загальні засади побудови документообігу</b> .....	300
Документообіг та система управління .....	300
Документні погоки в установі .....	303
Організування раціонального документообігу .....	305
Впровадження систем електронного документообігу .....	307
<b>5.2. Долучення документів до документаційної системи</b> .....	310
Організація долучення документів до систем .....	310
Технологічні аспекти долучення документів .....	312
Приймання документів .....	312
Попередній розгляд документів .....	314
Реєстрування документів .....	314
Основи функціонування автоматизованих систем діловодства .....	319
Технології діловодства та програмні системи його автоматизації .....	321
Системи автоматизації діловодних процесів .....	323
<b>5.3. Проходження, опрацювання та відправлення ділової кореспонденції</b> .....	325
Визначення обсягів документообігу .....	325
Загальний порядок проходження документації в установі .....	326
Робота над документами в підрозділах .....	328
Засвідчення та відправлення кореспонденції .....	331
Застосування електронного підпису .....	333
<b>5.4. Організація контролю за ходом виконання документів</b> .....	339
Завдання і порядок контролю .....	339
Строки виконання документів .....	341
Здійснення контролю за виконанням документів .....	342
Автоматизована форма контролю .....	344
<i>Питання для самоперевірки</i> .....	345
<i>Перелік додатків до модуля</i> .....	346

<b>Модуль 6. СИСТЕМАТИЗАЦІЯ ДОКУМЕНТІВ ТА ЇХ ЗБЕРЕЖЕННЯ</b> .....	<b>375</b>
<b>6.1. Систематизація документів</b> .....	<b>375</b>
Типова та приблизна номенклатура справ .....	376
Розробка індивідуальної номенклатури справ .....	378
Використання переліків типових документів .....	379
Побудова зведеної номенклатури справ .....	381
Оформлення й погодження номенклатури справ .....	382
Групування у справи документів з паперовими носіями .....	385
Особливості формування окремих видів справ .....	386
Особливості систематизації електронних документів .....	388
<b>6.2. Оперативне зберігання документів</b> .....	<b>390</b>
Видача документів зі справ .....	391
Зберігання електронних документів .....	391
Застосування засобів оргтехніки .....	393
<b>6.3. Підготовка справ до подальшого зберігання і використання</b> .....	<b>395</b>
Експертиза цінності документів .....	396
Оформлення справ .....	397
Оформлення обкладинки справи .....	398
Складання описів справ .....	400
Правила передавання справ на зберігання .....	402
Контроль за обігом і виконанням документів .....	402
Особливості переміщення в архів електронних документів .....	403
<b>6.4. Особливості архівної роботи</b> .....	<b>405</b>
Вимоги до традиційних архівних приміщень .....	405
Робота з документами в архівосховищі .....	407
Функціонування корпоративних електронних архівів .....	410
Проблеми розвитку електронних архівів .....	412
<b>6.5. Робота з листами, пропозиціями, заявами та скаргами громадян</b> .....	<b>415</b>
Порядок контролю за розглядом письмових та усних звернень громадян .....	415
Розгляд пропозицій, заяв і скарг .....	417
Особистий прийом громадян .....	419

<b>6.6. Робота з документами, що містять комерційну таємницю</b> .....	420
Визначення основних понять .....	420
Умови віднесення інформації до конфіденційної .....	421
Заходи щодо захисту комерційної таємниці .....	422
Особливості комерційного діловодства .....	423
Оперативне зберігання документів із грифом обмеження доступу .....	424
Передача справ до архіву .....	425
<i>Питання для самоперевірки</i> .....	425
<i>Перелік додатків до модуля</i> .....	426
<b>Використані джерела та література</b> .....	442
<b>Про автора</b> .....	457

## ПЕРЕДМОВА

Духовний прогрес народу неможливий без глибокого пізнання та засвоєння культурних надбань, створених ним упродовж багатьох століть.

Сотні років бездержавності, протягом яких жорстоко нищилася наша культура, десятиліття панування тоталітарної системи, коли вся державна машина була запрограмована на нівеляцію багатьох націй, деформували всі сфери життя одного з найчисленніших народів Європи. Тривале фізичне та духовне насильство над усім, що стосувалося українців як нації, призвело до відчуження народу від власної культури. Забувалися мова, традиції, руйнувалися усталені норми життя. Українську мову офіційно забороняли (укази Петра I, Валуєвський циркуляр, Емський указ та ряд інших), оголошували придуманою німцями, вважали діалектом російської чи польської, дивились як на «холопську», призначали тільки для «домашнього вжитку».

Що ж до українського ділового мовлення, то його не допускали у сферу науки і техніки, на фабрики і заводи, в армію і спорт, тобто в царини, завжди важливі для повноцінного функціонування національного організму. Діловодство в усіх галузях виробництва та управління велося російською мовою. Організації і установи підпорядковувалися об'єднанням, об'єднання республіканським галузевим міністерствам чи відомствам, загальносоюзним структурам. Централізоване управління на всіх рівнях забезпечувалося документами, складеними російською мовою.

Сьогодні українська культура — це основа національного духовного поступу. В Україні забезпечено вільний розвиток усіх навчально-культурних і релігійних об'єднань. Українська мова утвердилась як державна з одночасним створенням умов для вільного розвитку мов меншин.

Сучасне діловодство стало результатом розвитку і самовдосконалення складної комунікативної системи за певний історичний період починаючи з виникнення і розвитку писемності, появи документів й організації їх руху, зростання обсягів інформації про навколишнє середовище, поширення знань через неформальні канали їх передачі, фіксацію релевантної інформації, створення ділових органів, побудови українських документних масивів,



систематизації та уніфікації документації, впровадження автоматизованих систем автоматизації діловодства та документообігу.

Ділове документування, організація виконання документних процесів на сучасному етапі розвитку суспільства повинні бути зорієнтовані на нові інформаційні технології (збір вихідних даних, їх накопичення, зберігання, обробка і передача за допомогою найновітніших електронних засобів), подальшу автоматизацію контролю виконання прийнятих рішень, впровадження комплексних систем керування документацією. Водночас службові документи, незалежно від виду матеріального носія інформації, як такі залишаються нагальною потребою суспільства і вимагають певної культури роботи з ним.

У цій праці робиться спроба подати організацію управлінської діяльності, діловодство, як узагальнене, системне явище, як вияв вищої потреби об'єкта управління у вищому рівні впорядкування, необхідного учасникам виробничого процесу, як культуру операційної управлінської технології, що становить частку загальної культури української нації.

Серія посібників «Культура діловодства» складатиметься з чотирьох частин:

*книга I — «Організація загального діловодства»,*

*книга II — «Кадрове діловодство»,*

*книга III — «Документування в підприємницькій сфері»,*

*книга IV — «Документування в праводіловій сфері»*

Перша книга включає основні поняття з діловодства, вимоги до оформлення документів, написання й розміщення реквізитів на них, висвітлення організації діловодного технологічного циклу, керування документацією, оформлення і переміщення документів, контроль за їх виконанням, побудову пошуково-довідкового апарату.

Наведено розгорнуті характеристики основних нормативних положень щодо створення документів, які мусить знати управлінський персонал для оперативної орієнтації при виборі управлінських рішень.

Велику увагу приділено підготовці та оформленню службових документів, в першу чергу управлінських: а саме, нормативно-правових, організаційно-розпорядчих, довідково-інформаційних тощо. Детально описано технологію діловодних процесів, порядок контролю за виконанням документів за строками і з суті питання, організацію роботи щодо оперативного пошуку та опрацювання необхідної інформації, передачі її до архіву.

У другій книзі розглянуті питання ведення кадрової документації як одного з елементів управління персоналом. Особливе місце відведене питанням документального забезпечення руху працівників, веденню особових справ, карток і книжок обліку особового складу, документуванню роботи з резервом, проведення атестацій, надання матеріальної допомоги, призначення пенсії, нагороджень тощо.

В третій книзі розглянуто склад та особливості ведення документації з господарської, торгівельної, зовнішньоекономічної діяльності, обліково-фінансової та інших видів документації, необхідних для реалізації організацією її функціональної мети, а також наведено оптимальні переліки реквізитів, які допомагають користувачам швидко підготувати той чи інший документ.

В четвертій книзі розглянуто питання використання юридичної термінології, вимоги до створення і оформлення документів праводлової сфери, правила їх оформлення, особливості користування печатками і штампами, виконання документів з грифом обмеженого доступу. Приділена відповідна увага складанню і вимогам до оформлення нормативно — правових актів. В окремі розділи виділені питання складання та оформлення кримінально-процесуальної документації, а також документування у дипломатичній сфері.

Викладений у серії посібників матеріал стане у нагоді кожному управлінцю, службовцю, фахівцю, оскільки вміщує широке коло ділових паперів, які щоденно надходять та виходять з установи, організації чи підприємства. Оформлення документа, написання тексту з дотриманням встановлених правил, чітке виконання діловодних процесів завжди будуть свідчити про рівень культури діловодства як складової всієї організаційної культури підприємства.

В кінці четвертого посібника розміщено словник вжитих найголовніших термінів та назв документів, що може стати запорукою швидкого знаходження необхідної інформації.

Автор сподівається, що серія посібників з документального забезпечення управління сприятиме не тільки підвищенню рівня культури роботи з документами тих, хто навчається, а й подасть практичну допомогу тим, кому доводиться мати справу з оформленням та рухом управлінської документації, а також популяризації української ділової мови.

*Автор*

# ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ

### Перелік змістових модулів:

- 1.1. Основи побудови діловодних процесів.
- 1.2. Форми організації роботи з документами
- 1.3. Документ: основні поняття, властивості, класифікація.
- 1.4. Загальні вимоги до оформлення документів.
- 1.5. Комп'ютеризація діловодних процесів

## 1.1. Основи побудови діловодних процесів

*Коло питань: значення діловодства в суспільстві, основні поняття діловодства; принципи організації діловодних процесів, нормативна база діловодства, впровадження в Україні міжнародних стандартів*

### Значення діловодства в суспільстві

Значення діловодства для суспільства полягає передусім у тому, що з його допомогою документаційно відображаються взаємостосунки, які виникають у процесі фіксації відносин службового та приватного характеру, в ході ділових домовленостей між юридичними чи фізичними особами, в процесах прийняття та реалізації управлінських рішень, а також у повсякденному житті.

У процесі соціального управління виконуються ті чи інші ділові процедури, що в сукупності реалізують певну мету заздалегідь визначеної структури, яка описує функціональні ролі її учасників і відносини між ними.

Ділова процедура — це логічний етап ділового процесу, який необхідно реалізувати для його завершення.

Так, наприклад, діловий процес роботи з вхідним документом в установі включає його реєстрацію, індексування, написання резолюції керівником, постановку на контроль, перенесення змісту резолюції в журнал реєстрації, передання документа виконавцям, виконання підлеглими рішення керівника, контроль за своєчасним виконанням та перевірку отриманих результатів. У цих ділових процедурах діловодними операціями вважаються реєстрація документа, перенесення змісту резолюції в журнал реєстрації та підготовка контрольної картки виконання документа. Таким чином операції діловодства начебто влітаються в ділові процедури там, де їх необхідно супроводжувати відповідними документами.

**Організація виконання ділових процедур —  
це спосіб практичного управління установою,  
а організація діловодства —  
це документальне забезпечення цього управління**

Особливо велике значення має діловодство в здійсненні дієвого контролю за прийняттям та організацією виконання управлінських рішень, оскільки видати наказ, дати розпорядження чи внести резолюцію — це лише перша стадія управлінського процесу. Доведення управлінського рішення до виконавців, організація виконання управлінського рішення, координування роботи підлеглих, мотивування їх до виконання поставленого завдання, перевірка стану виконання поставлених завдань є головними ланками технологічних процесів функціонування будь-якої установи.

Досконало налагоджене діловодство передбачає відповідний рівень контролю за виконанням прийнятих рішень. Це одночасно дає змогу виявити допущені помилки, уникнути їх у майбутньому, надає роботі управлінської структури конкретності й оперативності, надає можливість побудувати досконалу систему діловодства — науково упорядкований комплекс основних положень, норм, правил і рекомендацій, які регламентують процеси документального забезпечення її функціонування.

Стан діловодства істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління. Якщо

процес діловодства поставлений раціонально, фахівці й керівники звільняються від виконання невластивих їм функцій, підвищується результативність їхньої праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням управління підприємством, підвищується рівень його корпоративної культури.

## Основні поняття діловодства

Основні поняття і терміни сучасного діловодства досить детально викладені у розробленому Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства (УНДАСД) Державного комітету архівів України стандарті «Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення понять ДСТУ 2732:2004», який набув чинності з 01.07.2005 р. [76]

У зазначеному стандарті наведено 158 термінів та понять, що викладені українською, російською та англійською мовами. Наведемо деякі з них:

*Діловодство* (справочництво) — це сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами.

Діловодство є повним циклом опрацювання та руху документів із моменту їх створення (одержання) до завершення виконання, відправлення або передачі на зберігання до архіву чи знищення. Від досконалості побудови документальної системи, якнайповнішої її механізації і автоматизації залежить ефективність суцільного управління в цілому.

В усі часи діловодство, в деякій літературі раніше можна було зустріти «справочництво», завжди було важливою галуззю державної діяльності. У кожній країні за період її розвитку вироблені свої специфічні види і назви діловодних служб та посад, форми та правила роботи зі службовими документами, стиль і навіть особливості ділового мовлення.

Оскільки діловодство, чи як його все частіше називають сьогодні — документальне забезпечення управління, має переважно службовий характер, відносини, що складаються між суб'єктами з природою документального забезпечення управління, ~~стають~~ <sup>унаслідок</sup> сферою діяльності цього службово-виконавчого права. Від рівня виконання діловодних процесів, стану їх автоматизації ~~бачити~~ <sup>залежить</sup> вочому ~~залежить~~ успіх діяльності як органів державної

влadı, так і всіх суб'єктів господарської діяльності, незалежно від форми власності.

Діловодство зазначається важливою складовою роботи кожної установи, у процесі функціонування якої беруть участь усі працівники:

- одні — створюють документи;
- другі — забезпечують їх передачу, обробку та контроль виконання;
- треті — керуються цими документами в своїй практичній діяльності.

Діловодство в установах може бути частково або повністю нейтралізоване чи змішане.

При *централізованій формі* діловодства створення і прийняття службових документів в установі і виконання всіх операцій пов'язаних із ними, покладається на спеціальні діловодні служби: це можуть бути загальні відділи, департаменти документального забезпечення, управління справами, канцелярії чи секретаріати.

При *децентралізованій формі* роботи з документами всі операції виконуються безпосередньо в структурних підрозділах установи.

При *змішаній формі* роботи з документами частина операцій виконується службами діловодства, а деякі здійснюються безпосередньо в структурних підрозділах установи.

**Незалежно від прийнятої форми роботи з документами загальне керівництво роботою служб діловодства здійснюється керівниками установ, на яких воно покладається, у межах наданих їм прав та обов'язків**

За особливостями ведення діловодство поділяється на загальне, спеціальне, діловодство за зверненнями громадян та діловодство для документів, що містять державну чи комерційну таємницю.

*Загальне діловодство* охоплює вимоги до документування управлінської інформації щодо функціонування установ, яке здійснюється шляхом видання організаційно-розпорядчих документів відповідно до чинних актів законодавства й організування роботи з ними.

Організацію загального діловодства умовно поділяють на дві частини:

- забезпечення своєчасного і досконалого створення управлінської документації (документування);

- організування роботи зі службовими документами: одержання, розподіл, передання, обробка, облік, реєстрація, контроль, зберігання, підготовка до архівування, знищення (забезпечення руху документів).

*Спеціальне діловодство* стосується перш за все документування, тобто створення спеціальних видів документації (фінансової, планової, бухгалтерської, торговельної, статистично-звітної, цивільно-правової роботи з персоналом тощо).

Окремий порядок і правила ведення встановлені для *діловодства за зверненнями громадян* в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації [12].

За окремим порядком здійснюється робота з документами, що містять *державну чи комерційну таємницю*, яка охороняється законом. Цей порядок визначається також спеціальними нормативно-правовими актами [36].

Особливості сучасного діловодства полягають насамперед у широкому застосуванні комп'ютерних систем, долученні документів до них, обробці та організуванні руху електронних документів, необхідності управляти всією документацією при додержанні вимог чинних стандартів у відповідній галузі, регіональній побудові служб діловодства, вирішенні практичних завдань щодо побудови досконалого документаційного забезпечення управління.

*Документування (creation of records)* — це створення службових документів, змістом яких є управлінська інформація.

Процес документування досить складний і відповідальний, сюди входить підготовка, складання, перевірка керівником, виготовлення, погодження, оформлення документів тощо. Швидкість рукописного складання чернетки у 80 разів менша за швидкість мислення і в 20–25 разів — за звичайну швидкість мови. Не завжди у керівника установи є можливість уважно перевірити зміст документа, його оформлення, розміщення реквізитів відповідно до чинних вимог, що також вимагає певного часу.

Слід ураховувати, що допоміжні операції в роботі з документами (процес фіксації думки на папері, запис різних відомостей, арифметичні підрахунки, друкування, звіряння, виправлення, збирання підписів, погодження, візування, затвердження) переважають над формуванням інформації, яку передбачається перетворити в документ. Це може відбуватися в зв'язку з нестачею



сучасних технічних засобів створення документної інформації та її опрацювання.

**Документація (documentation)** — сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, напрямку діяльності, установи чи її підрозділу.

**Системи документації** — це спільність певних видів документів, взаємопов'язаних за ознаками походження, призначення, виду, сфери діяльності та єдиних вимог до їх оформлення (укладання), що застосовуються у певній сфері діяльності чи галузі.

Можна виділити міжфункціональні системи документації, що мають міжгалузеве значення, але можна розглядати і галузеву систему документації в цілому. У ній відображається специфіка тієї чи іншої сфери діяльності.

**Документаційний фонд установи (accumulation)** — фонд службових документів, який установа накопичила внаслідок діяльності, склад і процес формування якого визначають нормативні документи.

**Організування роботи з документами** — це побудова документообігу, зберігання службових документів та користування ними у поточній діяльності.

До організування роботи зі службовими документами належить приймання, реєстрування, розгляд вхідних документів, їх кваліфікування, опрацювання виконавцями та надсилання вихідних документів, контроль за виконанням документів, складання номенклатур і формування справ, готування справ до подальшого зберігання та використання.

В організуванні роботи з документами важливе значення має підвищення оперативності проходження документів за стадіями управлінського процесу і зменшення витрат праці і часу на цю роботу.

Від 30 до 45 відсотків свого робочого часу спеціалісти витрачають на виконання роботи з документами. Тому організування роботи з документами та керування документацією повинні бути суворо підпорядковані діловій необхідності.

**Документообіг (movement of records)** — рух документів в установі з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення

Обсяг документообігу визначається кількістю вхідних, вихідних та внутрішніх документів, наприклад, за рік. Завданням досконалої побудови документообігу є встановлення раціональної



послідовності руху і опрацювання документованої інформації, досягнення необхідної досконалості роботи, яка забезпечує швидке проходження документів від моменту їх одержання (складання) до виконання.

В установі доцільно розробити адекватні управлінським процедурам схеми проходження і опрацювання основних видів документів, що повинні ґрунтуватись на однократній реєстрації документів і децентралізації відповідальності при чіткому виконанні управлінських функцій.

**Швидкість документообігу** (*speed of movement of records*) — це обсяг зареєстрованих в установі документів за певний період часу, який залежить від якості документаційного обслуговування апарату управління в цілому та від системи організації діловодства (повної або часткової).

**Повна централізація діловодства** застосовується в установах з обсягом документообігу до 10 тис. документів на рік (IV категорія) і невеликою кількістю структурних підрозділів.

**Децентралізована система діловодства** має місце в установах з територіально роз'єднаними структурними підрозділами та кількістю документів понад 100 тис. одиниць на рік (I категорія).

**Керування документаційними процесами** — галузь управління, яка відповідає за ефективний та систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, переданням до архіву та вилученням для знищення службових документів, включаючи процеси відбору та збереження в документальній формі інформації про ділову діяльність.

**Перехід до керування документаційними процесами** зумовлений рядом об'єктивних чинників:

**По-перше**, це підвищення ролі документа, в т.ч. електронного, у сучасному світі як носія різноманітної інформації та каналу соціальної комунікації, засобу збереження, реєстрації і передавання інформації у просторі й часі, як об'єкта охорони інтелектуальної власності та захисту авторських прав.

**По-друге**, це зростання ролі інформаційних процесів у всіх різновидах людської діяльності, прояв спільної основи, притаманної багатьом інтелектуальним напрямам суспільного розвитку, його глобалізації та інтеграції.

Сьогодні в країні створюються не тільки інформаційно-аналітичні підрозділи, інформаційно-рекламні агенції, розширюється

коло центрів науково-технічної інформації, а й посилюється значення високоякісного документаційного забезпечення вишого керівництва всіх рівнів і напрямів соціального управління на базі використання новітніх інформаційних технологій та застосування глобальних світових мереж.

Терміни та визначення понять в організації роботи з документами подані також у Національному стандарті « Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Частина 1. ДСТУ 4423-2005» [73]. Наведемо деякі з них:

**Документаційна система (records system)** — інформаційна система, яка містить службові документи, керує документаційними процесами та забезпечує доступ до службових документів у часі.

**Доступ (access)** — право, можливість, засоби пошуку, використання або відновлення інформації.

**Забезпечення збереженості (preservation)** — процеси та операції, пов'язані із забезпеченням технічного та інтелектуального збереження автентичних службових документів у часі.

**Знищування (destruction)** — процес знищування або вилучення службових документів без можливості їх відновлення.

**Індексування (indexing)** — процес установлювання умовних позначок для полегшення пошуку службових документів і (або) інформації.

**Класифікування (classification)** — систематизоване ідентифікування та розташовування напрямків ділової діяльності і (або) службових документів згідно з категоріями відповідно до логічно структурованих умов, методів та процедурних правил, представлених у системі класифікації.

**Конвертування (conversion)** — процес зміни, перезаписування інформації документа з одного носія на інший або з одного формату на інший.

**Контроль (tracking)** — створення, долучення та зберігання інформації про рух та використання службових документів.

**Контроль строків виконання дій зі службовими документами (action tracking)** — процес, під час якого здійснюють контроль строків, відведених для виконання дій уповноваженими здійснювати таку діяльність.

**Метадані (metadata, migration)** — дані, які описують контекст, зміст і структуру службових документів та керування ними протягом певного часу.

**Передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення (*disposition*)** — певні процеси, пов'язані зі зберіганням, знищенням та передаванням службових документів, документально оформлених у номенклатурах справ або інших засобах.

**Передавання (*transfe, custody*)** — зміна права контролю за службовими документами та власності на них і (або) відповідальності за дії з ними документами.

**Передавання (*transfer, movement*)** — переміщення службових документів з одного місця до іншого.

**Переміщення (*migration, preservation*)** — перехід службових документів з однієї системи до іншої, під час якого зберігаються автентичність, цілісність, достовірність цих документів та можливість ними користуватися.

**Ресстрування (*registration*)** — надання службовому документу унікальних ідентифікаційних даних під час його долучання до документальної системи.

**Уповноважена архівна установа (*archival authority*) (*archival agency*) (*archival institution*) (*archival programmed*)** — установа, відповідальна за вибір, приймання та зберігання архівних документів, організацію доступу до них та знищення інших документів.

## Принципи організації ділових процесів

Система роботи з документацією в установі у тому чи іншому випадку повинна ґрунтуватися на певних принципах, а саме:

- принцип ділової необхідності,
- принцип одноразової ресстрації документів;
- принцип децентралізації відповідальності за виконання;
- принцип паралельності обробки документів.

Розглянемо вищезазначені принципи проходження документів в установі більш докладніше.

**Принцип ділової необхідності** ґрунтується на тому, що процес роботи з документом, починаючи з його створення, погодження, затвердження, переміщення, відправки і, закінчуючи передаванням його копії в архів, досить складний, вимагає розумової праці й креативності, застосування технічних засобів, постійного вдосконалення технологічних процесів, подальшої автоматизації та інформатизації діловодства тощо.

Дотримання зазначеного принципу дає можливість підвищити оперативність проходження документів на всіх стадіях управлінського процесу — від стадії підготовки рішення і до його реалізації. Однак відсутність чіткої регламентації руху документів може призвести до збоїв у документальному забезпеченні управління.

Ефективним засобом зменшення кількості паперових документів в установі може бути заміна разових первинних документів на накопичувальні, наприклад, введення накопичувальних відомостей замість виписки одноразових накладних на приймання-здавання продукції. Значну економію може дати також застосування лімітно-забірних карток замість застосування бланків індивідуальних матеріальних вимог, на оформлення яких витрачається багато часу, тощо.

Для того, щоб упорядкувати рух документації і визначити оптимальні маршрути руху документів, мають складатися конкретні плани документообігу з переліченням кодифікаційних номерів і назв документів, прізвиш осіб, які їх складають та підписують, строків підготовки і передачі документів іншим виконавцям, прізвища відповідальних осіб і терміни обробки документації в канцелярії та інших відділах установи.

*Принцип одноразової реєстрації документів і децентралізації відповідальності* у процесі виконання управлінських функцій ґрунтується на чіткому розмежуванні відповідальності керівників і спеціалістів різного рівня управління за вирішення певного кола питань. Це дає змогу передавати документ безпосередньо виконавцеві і уникати дублювання операцій однакового цільового призначення з одним і тим самим документом.

Побудова документообігу має передбачати пряме направлення документів виконавцю і одноразовий розгляд їх відповідальним працівником. Як показує сучасна практика, в більшості випадків немає потреби, щоб керівник спочатку читав лист-запит, а потім підписував відповідь. Доцільно цей запит одразу ж направляти виконавцю, який вивчає його, а потім знайомить керівника з листом і підготовленою відповіддю.

**Пройдення документів має передбачати мінімум реєстраційних операцій і пунктів, де вони затримуються, а також скорочення періоду розгляду та оперативного вирішення справ шляхом визначення обов'язків службових осіб і рівня їх відповідальності**

Технологічна схема проходження організаційно-розпорядчої документації (ОРД) на оперативному рівні управління зображена на мал. 1.1.

Підвищення рівня ведення діловодства і поліпшення оперативності управління можна досягти шляхом підвищення досконалості організації праці управлінців, розширення кола питань, що вирішуються ними, завдяки впровадженню комп'ютеризації діловодних процесів.

*Принцип паралельності обробки документів.* В установах можуть використовуватися послідовна і паралельна організаційні форми обробки документів. Суть паралельної форми обробки полягає в тому, що потрібно готувати кілька копій документа, які дають змогу одночасно розпочати роботу над ним кільком відділам або виконавцям.

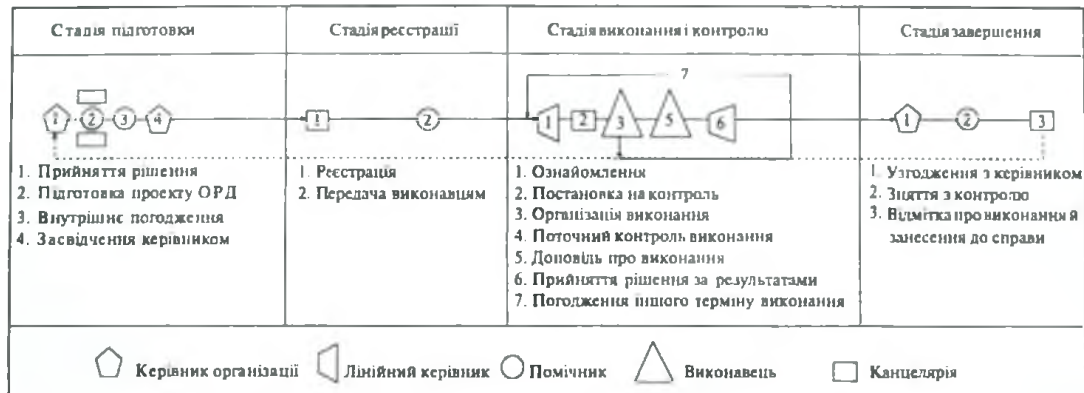
За послідовної форми обробки може опрацьовуватися тільки один примірник документа і виконавці працюють з ним по черзі, що може призвести до затягування строків його виконання внаслідок затримання на певних стадіях обробки.

Щоб упоратися зі зростаючим обсягом управлінських операцій, потрібно підвищувати насамперед оснащеність управлінської праці через її комп'ютеризацію та впровадження оргтехніки. А оскільки будь-який об'єкт управління діє одночасно в кількох функціональних системах, кожна з яких має потребу в інформації про стан справ на об'єкті і забезпечує її своєю інформацією (вказівки, розпорядження, інструкції, рекомендації і т. ін.), доцільність роботи з основними групами і видами документів на підприємстві треба регламентувати за допомогою відповідних схем їх обробки і руху.

Документообіг призначений для забезпечення кожного підрозділу достовірною інформацією в заданий строк, а також її необхідну обробку, а досконала організація керування документацією — забезпечувати створення обгрунтованих схем документно-інформаційних зв'язків і усувати стихійне формування структури інформаційних потоків в установі.

## Нормативна база діловодства

Діловодні процеси мусять розроблятися і виконуватися відповідно до нормативної бази, сучасних законодавчих, нормативних та методичних розробок, які мають суттєве значення для ефективності здійснення документального забезпечення управлінської діяльності. Нормативну базу можна умовно розділити на кілька груп.



Мал. 1.1. Технологія проходження ОРД (оперативне управління)

*Першу групу правових актів нормативної бази* становлять закони, які призначені регламентувати загальні засади політики держави в галузі інформації взагалі та діловодства зокрема.

На час виходу посібника очікуваного Закону «Про діловодство (справочинство)» згідно з Концепцією його проєкту, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 26 липня 2006 року №426, не має (термін його подання на розгляд Кабінету Міністрів України закінчився 1 грудня 2006 року).

У проєкті вищезгаданого закону (остання редакція від 10 березня 2007 року) передбачалося впровадження чітких правових засад побудови діловодства в державі з метою визначення єдиних норм створення управлінської документації і роботи зі службовими документами, що зафіксовані на папері, кино-, відео- і фотоплівці, електронних та інших носіях. Планувалося встановлення відповідальності за порушення чинного законодавства з метою запобігання втраті і несанкціонованому знищенню службових документів на підприємствах, установах і в організаціях незалежно від форми власності та організаційно-правових форм, врегулювання мовних питань у справочинстві.

Відсутність законодавчого урегулювання в державі цих питань продовжує призводити до безсистемного розроблення проєктів нормативно-правових актів, безконтрольності в побудові діловодства, умисного псування, знищення, подрібнення, приховання і незаконної передачі службових документів.

Певне відношення до питань ведення поточного діловодства має Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» від 24 грудня 1993 року №381[7] з унесеними змінами і доповненнями згідно із Законом «Про Національний архівний фонд та архівні установи» від 13 грудня 2001 року №2888-ІІ та Законом від 22 грудня 2006 року №534-У, в якому справочинство разом з архівною справою становлять єдину сферу практичної діяльності з документами. Зазначені нормативні акти стосуються загальних напрямів побудови справочинства та роботи з документами, що відносяться до Національного архівного фонду та спеціалізованих архівних установ.

Питання створення і роботи з кадровими документами частково розглянуті в Кодексі законів про працю України [4], фінансово-господарськими — в Господарському кодексі [2], правовими — в Цивільному кодексі [3], бухгалтерськими — в законах України про бухгалтерський облік тощо.



Документування звернень громадян та організування роботи з цими документами деталізовані в Законі України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року №393/96 – ВР [12].

Порядок роботи з конфіденційними документами, що становлять державну таємницю, розглянуто в Законі України «Про державну таємницю» від 2 жовтня 1996 року №393/96 — ВР [10].

Особливості роботи з електронними документами розкриваються в Законах України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис» та ін [20, 21]. Зазначені нормативні документи та перспективні розробки зафіксовані у відповідних державних програмах впровадження електронних документів, електронного документообігу, електронного цифрового підпису, стимулювання підприємств, установ і організацій, які впроваджують електронний документообіг».

*Другу групу правових актів нормативної бази становлять правові акти діловодства, що мають міжвідомчий характер. Це насамперед:*

- ❖ «Примірна інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади», затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 р. №1153 [29]. Вона регламентує порядок роботи із документами з моменту їх створення або надходження до відправлення або передачі в архів установи. Положення цієї інструкції поширюються на всю службову документацію, що не має таємного характеру. Застосовуючи наведену інструкцію, необхідно враховувати, що, зазвичай, вона діє для центральних органів виконавчої влади. Іншим суб'єктам господарювання необхідно підготувати на основі зазначеної постанови КМУ власну інструкцію з діловодства і ввести її в дію наказом по своїй установі.
- ❖ «Інструкція про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави», що затверджена Постановою КМУ від 27 листопада 1998 року №1893[36]. Зазначену постанову необхідно брати за основу у випадку, якщо в установі наявна інформація, що становить власність держави й корисна при розробці в організації внутрішньої системи захисту інформації з обмеженим доступом.



- ❖ «Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», яка затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 [28]. Вимоги цієї інструкції є обов'язковими для роботи зі зверненнями громадян навіть у тому випадку, якщо в установі взагалі не встановлена загальна система ведення діловодства.

Сьогодні діє майже два десятки уніфікованих систем документації, що також відносяться до цієї групи. Це насамперед державні стандарти, які визначають вимоги до складання документів, вимоги до побудови формулярів-зразків, систем організаційно-розпорядчої документації, вимоги до її оформлення за певними схемами класифікації документної інформації тощо.

Застосування стандартів веде до одноманітності створення документів і є необхідною умовою автоматизації роботи з ними та розуміння їх змісту. Сюди необхідно віднести діючі стандарти щодо дотримання принципів визначення формату, розмірів бергів, розміщення реквізитів, правил оформлення і нумерації сторінок, поділу та нумерації тексту, прийомів виділення окремих його частин і т.і.

Так, назви та позначення уніфікованих форм документів, що входять до класу уніфікованих систем документації (УСД), можна знайти в Державному класифікаторі управлінської документації ДК 010-98 [72].

Загальні вимоги щодо оформлення документів містяться у вивченому Держстандартом ДСТУ 3843-99 «Державна уніфікована система документації. Основні положення» [69]. У цьому документі визначено загальні положення щодо уніфікації управлінської документації та правила розроблення, узгодження, затвердження, реєстрації та ведення уніфікованих форм документів (УФД) у складі Державної уніфікованої системи документації (ДУСТ).

З 1 вересня 2003 р. наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики введено Національний стандарт України ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» [71].

Колективом УНДІАСД підготовлені відповідні «Настанови щодо застосування ДСТУ 4163-2003, які конкретизують та пояснюють його вимоги. Оскільки зазначений стандарт містить нові, раціональні підходи до змісту й оформлення організаційно-розпорядчих документів (ОРД), то безперечно, як зазначив професор С. Г. Куленов, потрібно переробити «Примірну інструкцію...» і внести до неї відповідні зміни [111].

Завершено роботу з удосконалення ДСТУ 2732-94. В новій редакції це— ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять» [76], який за наказом Держкомстандарту набрав силу в червні 2005 р.

Зважаючи на наявність у країні певної кількості посібників з різними рекомендаціями щодо їх застосування, планується випустити збірник нових форм організаційно-розпорядчої документації.

*Третю групу нормативної бази* складають різноманітні типові та примірні положення, правила та інструкції з діловодства конкретних органів законодавчої та виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, які розроблені на основі вищезазначеної «Примірної інструкції...» та «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян...». Це нормативні акти, що регламентують ведення спеціального діловодства [28, 29].

Наприклад, у сфері юридичної діяльності Міністерство юстиції України затвердило «Правила ведення нотаріального діловодства» [58], впроваджено також «Інструкцію з діловодства в районних, міських (міст обласного значення), районних у містах відділах державної виконавчої служби», «Інструкцію з діловодства у відділах реєстрації актів цивільного стану районних, районних у містах, міських (міст обласного значення) управлінь юстиції» [52, 53].

Закон України «Про судоустрій» регламентує ведення діловодства в судах [22], накази Держкомархіву регламентують питання роботи з документами в органах державної влади та місцевого самоврядування, інших установах, організаціях і на підприємствах [51, 52].

Постановою Правління Національного банку України від 12 вересня 2006 року №357 [56], затверджене Положення про порядок формування, зберігання та знищення електронних архівів у Національному банку України і банках України. Затвердженим Положенням визначені загальні правила формування, обліку, використання

та знищення електронних архівів (документів), створених у центральному апараті, структурних підрозділах, територіальних управліннях, навчальних закладах НБУ та банках України, їх філіях, представництвах і відділеннях.

## Впровадження в Україні міжнародних стандартів

Зміни в політичній та економічній ситуації в Європі фактично призвели до створення єдиного економічного простору, що змусило держави у складі Європейського Союзу відмовитися від деяких національних особливостей господарювання, в тому числі й від національних особливостей документаційного забезпечення управління. Діяльність сучасних корпорацій, компаній та фірм, яка давно вже вийшла за межі національних кордонів, поява транснаціональних корпорацій зумовили потребу вироблення єдиних стандартів роботи з документацією.

Так, у 2001 р. Міжнародною організацією стандартизації було видано Стандарт ISO 15489—2001 «Інформація та документація — Управління документацією» [78].

Оскільки Стандарт стосується роботи з документами всіх видів та на всіх носіях, створених або отриманих організацією в процесі її діяльності, а також фізичними особами (суб'єктами підприємницької діяльності), в ньому визначено обов'язки установи під час реалізації процесів документування, надаються рекомендації щодо розроблення політики управління документацією та пов'язаних з нею процедур, систем і процесів.

У зазначеному стандарті управління документацією розглядається як частина системи управління якістю, що ґрунтується на вимогах стандартів ISO 9001 та ISO 14001. Ці стандарти вже використовують провідні підприємства України.

У 2007 році вийшов гармонізований з міжнародним власний державний стандарт «Інформація та документація — Управління документацією. ДСТУ 4423:2005» з упровадженням у ньому міжнародних термінів [73, 74].

Зазначений стандарт — це виклад оптимальної методики управління документацією, що призначена як для фахівців у галузі управління документацією, так і для спеціалістів з інших сфер діяльності, зокрема розробників нових інформаційних програм і систем

Загальний концептуальний характер стандарту, як зазначає український науковець І. Є. Антоненко, робить його придатним для використання в будь-якій організації, незалежно від її статусу та напрямку діяльності, забезпечуючи при цьому сучасний підхід до управління документацією [79].

На основі вивчення діючих у системі соціального управління законів, нормативно-правових актів, посадових інструкцій, положень та процедур прийняття управлінських рішень сьогодні в Україні необхідно розроблення спеціальних правил підготовки і видання нормативно-розпорядчих документів, що регулювали б порядок здійснення цього виду управлінської праці. У зазначених правилах доцільно закріпити вимоги до:

- системного аналізу управлінських ситуацій;
- змістовного та всебічного вивчення питань, пов'язаних із підготовкою управлінського рішення;
- організаційних форм і методів підготовки управлінських рішень і забезпечення їх реалізації;
- предметного і технічного розділення управлінської праці на різних етапах формування рішень;
- форм залучення фахівців і наукових працівників стосовно участі у їх підготовці;
- створення обов'язкових правил документування окремих управлінських рішень і надання їм юридичної сили;
- застосування засобів правового забезпечення усних рішень керівника тощо.

Правове регулювання документування та документообігу має вирішувати питання, пов'язані з основними положеннями щодо: визначення поняття категорії «електронний документ», його типів і видів; умов надання юридичної сили; вимог до оригіналів, дублікатів і копій документів; порядку засвідчення документів (електронно-цифровий підпис); правил реєстрації, зберігання, передавання і отримання електронних документів з інших організацій, головних принципів юридичної відповідальності за порушення порядку їх використання, порядку доступу до електронних версій тощо.

Організаційно-методичну допомогу у вдосконаленні системи документального забезпечення державного управління і діловодства повинні надавати установи Державної архівної служби України, які розробляють і затверджують основні нормативні

документи з відповідних питань, перевіряють і мають право вимагати від керівників організацій та установ усунення виявлених під час перевірок недоліків, забезпечуючи таким чином дотримання нормативно-методичної бази діловодства.

Особливості керування документаційними процесами в установі більш детально викладено в наступних модулях

## 1.2. Форми організації роботи з документами

*Коло питань: організаційна побудова служб діловодства; завдання служби діловодства; функції служби діловодства; вимоги до керівника служби діловодства, його права*

### Організаційна побудова служб діловодства

Сучасний рівень менеджменту характеризується тим, що прийняття рішень як головне завдання управління реалізується за умови повної або часткової невизначеності, активної, інколи досить агресивної, протидії конкуруючих сторін. За цих умов на служби діловодства необхідно покладати завдання не тільки і не стільки створення документації та забезпечення її руху, але головним чином питання ефективної інформаційної підтримки виконання всіх управлінських рішень на підставі досконалої побудови системи їх документаційного забезпечення.

Уся робота з побудови ефективної системи документаційного забезпечення функціонування установи покладається на службу діловодства, яка є самостійним структурним підрозділом і підпорядковується першому керівнику, котрий і здійснює загальне керівництво всією документацією.

Факторами, які визначають організаційну побудову служби діловодства, є:

- основні функції та обсяг робіт по кожній із них;
- розмір установи, тобто кількість її структурних підрозділів;
- територіальне розміщення та загальна кількість працівників;
- кількість рівнів прийняття рішень та норми управління;
- система документування й організації роботи з документами;
- рівень механізації і автоматизації документаційних процесів тощо.

Для розрахунку чисельності працівників підрозділів установ та організацій України Центром продуктивності Міністерства праці та соціальної політики України розроблені:

- ❖ «Міжгалузеві нормативи чисельності працівників, зайнятих добором, розстановкою, підвищенням кваліфікації (перепідготовкою) та обліком кадрів», затверджені наказом Міністерства праці та соціальної політики України [53];
- ❖ «Міжгалузеві нормативи чисельності працівників бухгалтерського обліку», затверджені наказом Міністерства праці та соціальної політики України [54].

Проте міжгалузеві норми праці на роботи з діловодного обслуговування в країні ще не розроблені.

Пронормувати роботи з ведення документообігу можна, використовуючи:

- ❖ «Укрупненные нормативы времени на работы по делопроизводственному обслуживанию», затверджені постановою Держкомітету СРСР з праці та соціальних питань та Секретаріату ВЦРПС [57];
- або
- ❖ «Межотраслевые укрупненные нормативы времени по документационному обеспечению управления» (затверджені Мінпраці РФ [55]).

Останній нормативний документ не тільки охоплює більшу кількість видів робіт, зазначених у першому, а й містить норми на роботи з автоматизованого обліку документів, роботу з факсом тощо.

Розрахунки кількості працівників служби діловодства можна зробити на підставі запропонованих Центром продуктивності Міністерства праці та соціальної політики України норм оперативного часу на основні види діловодних робіт (складання та ведення номенклатури справ, оброблення, реєстрацію та облік документів, роботи із контролю виконання документів, створення та ведення реєстраційних картотек, формування й оформлення справ, оцінку наукової та практичної цінності документів, складання річних розділів описів, передавання справ до архіву організації справ) та відповідної методики їх проведення [119].

Водночас, відповідно до п. 3. ст. 64 Господарського кодексу України установа має право самостійно визначати свою організаційну структуру, встановлювати чисельність працівників та штатний розпис [2].

У практиці управління існують такі види служб діловодства:

- *управління справами* — в міністерствах, відомствах, корпораціях;
- *департамент документальних комунікацій* — в концернах, корпораціях;
- *загальний відділ* — у держадміністраціях, виконкомах місцевих рад та органах управління громадськими організаціями;
- *канцелярія* — в об'єднаннях, організаціях, фірмах, на підприємствах.

В установах, які не мають таких структурних підрозділів, відповідальність за стан діловодства покладається на секретаря референта або на спеціально виділену для цього особу.

У своїй роботі служба діловодства має керуватися законами України, що встановлюють порядок організації й діяльності управлінського апарату, актами органів державної виконавчої влади, місцевого та регіонального самоврядування з питань здійснення контролю за виконанням документів, удосконалення організаційних структур, державними стандартами на організаційно-розпорядчу документацію, положеннями Типової інструкції з діловодства, розпорядчими документами вищої і самої установи, вказівками архівних органів та іншими чинними нормативами щодо роботи з документами, про що вже зазначалось у попередньому розділі.

До складу служби діловодства можуть входити: експедиція, група реєстрації документів; секретаріат; підрозділи (або ділянки роботи) з обліку та контролю, відділ автоматизації роботи з документами, група розгляду листів (скарги); протокольна група; архівний підрозділ. Організаційно і методично їй можуть бути підпорядковані секретарі структурних підрозділів.

Залежно від зовнішніх чинників підрозділи служби діловодства можуть об'єднуватися, але при врахуванні всіх аспектів діяльності установи (див. додаток І.1).

Побудова служби діловодства повинна ґрунтуватися на системному підході, оптимальному поєднанні централізації і самостійної діяльності первинних підрозділів, визначенні функцій, обов'язків, прав і відповідальності керівника служби та його підлеглих, а також можливостях адаптації діяльності служби до роботи інших підрозділів установи.



## Завдання служби діловодства

Служба діловодства, як серцевина будь-якої організації, що відображає і забезпечує її діяльність, сьогодні мусить бути потужним інструментом, що має змогу через процеси керування документацією орієнтувати всі інші підрозділи та окремих виконавців на спільні цілі, мобілізувати ініціативу співробітників, виховуючи в них почуття єдності і відданості своєму підприємству, поліпшувати процеси ділової комунікації й корегувати організаційну поведінку всіх його членів.

У сучасних установах діловодство стає високотехнологічним виробничим процесом, системою організаційного, інформаційного, аналітичного, правового, ретроспективного та прогнозного забезпечення її функціонування, документування управлінської інформації й організування обігу службових документів. Воно об'єктивно виділяється у високооплачуваний вид професійної діяльності, отримує відповідне технологічне оформлення й вимагає значного обсягу знань.

*Головна мета служби діловодства* — це досконале документальне забезпечення управління, якісне надання документно-інформаційних послуг, вчасна обробка і передання на різні рівні керівництва необхідної для прийняття управлінських рішень інформації.

Тим часом важливість якісної організації інформаційно-документаційного забезпечення управління в ряді підприємств та установ країни недооцінюється. Діловодством займаються працівники з низьким рівнем оплати, які випадково чи в силу певних обставин вимушені працювати в діловодних службах.

Подекуди канцелярії виконують другорядну роль в апараті управління, виконуючи лише технічні функції. Творча й логічно-послідовна робота з документами начебто «розчиняється» в діяльності апарату управління. Діловодством займаються начебто всі, але виконують цю роботу переважно неякісно й зі значними витратами часу. Навіть висококваліфіковані працівники, які отримали системну вищу освіту й покликані, по суті, вирішувати питання управління виробництвом, витрачають третю частину свого робочого часу на невластиву їм роботу з документами, до того ж низькооплачувану.



**Підбором інформації, обробкою і організацією руху документів сьогодні повинен займатися не фахівець тієї чи іншої галузі, який приймає або сприяє прийняттю управлінських рішень, а спеціально підготовлений для цього фахівець — документознавець, інформаційний аналітик**

Нагальною стає проблема кардинальної зміни ролі і місця служб діловодства в апараті управління. У сучасній установі необхідне створення (шляхом об'єднання функцій канцелярії, секретаріату й інформаційного центру) єдиного підрозділу інформаційно-документаційного обслуговування з підпорядкуванням його першому керівникові. Цей підрозділ, оснащений новітніми засобами комп'ютерної та багатофункціональної організаційної техніки, мусить виконувати головну обслуговуючу функцію управління — досконале документно-інформаційне обслуговування прийняття управлінських рішень та їх доведення до виконавців. Тоді з такого підрозділу можна буде сповна спитати за повноту інформації чи надлишок документів, за якість опрацювання відомостей та виконання поставлених завдань в установленні термін.

Створення спеціалізованого підрозділу інформаційно-документаційного забезпечення приведе до зменшення чисельності апарату управління й ліквідації зайвих посад. Коло обов'язків його провідних співробітників — документознавців, інформаційних аналітиків та системотехників буде досить значним і багатограним. Їх основні функціональні обов'язки — разом з фахівцями керівного апарату брати активну участь у моніторингу релевантної інформації, розробці ефективних управлінських рішень, веденні контролю за їх виконанням і перевірці завдань і розпоряджень вищого керівництва.

**Документознавці повинні вміти працювати з усіма видами документної інформації, знати особливості функціонування автоматизованих систем діловодства й документообігу, новітні засоби оргтехніки, особливості уніфікації й галузевої стандартизації в документно-інформаційній сфері**

Основними завданнями сучасної служби діловодства повинні стати:

- встановлення уніфікованих форм документації та єдиного порядку роботи з документами в установі та підвідомчій мережі;
- досконале документаційне забезпечення діяльності всіх підрозділів на основі використання сучасної комп'ютерної техніки, автоматизації роботи з документами і скорочення їх кількості;
- впровадження комплексної системи керування документацією за рахунок застосування сучасних інформаційних технологій.

## Функції працівників служби діловодства

Відповідно до вищезазначених завдань служба діловодства установи:

- розробляє інструкції з діловодства для всієї організації, в т.ч. для підвідомчої мережі, складає зведену номенклатуру та описи справ;
- організовує за дорученням керівництва підготовку проєктів документів, забезпечує якісне документаційне й організаційно-технічне обслуговування роботи колегіальних органів;
- організовує друкарське виготовлення, копіювання, тиражування документів та їх обіг;
- здійснює уніфікацію систем документації і документів з урахуванням можливості їх автоматизованої обробки, вживає заходів до скорочення кількості форм і видів документів;
- організовує роботу з пропозиціями, заявами і скаргами громадян;
- контролює якість підготовки і оформлення документів, їх своєчасне виконання, вживає заходів до скорочення строків проходження і виконання документів, узагальнює й аналізує дані про хід і результати цієї роботи;
- здійснює приймання, реєстрацію, облік, зберігання, оперативний пошук, доставку документів, інформування за станом роботи з документами;
- реалізує єдиний порядок відбирання, обліку, збереження, якості обробки та використання документів, що утворюються внаслідок діяльності установи і підвідомчої мережі, для подальшої передачі на державне зберігання;

- удосконалює форми і методи роботи з документами в установі і підвідомчій мережі завдяки використанню новітніх інформаційних технологій організаційної техніки і засобів обчислювальної техніки;
- здійснює організаційно-методичне керівництво роботою з документами у підрозділах організації та підвідомчій мережі;
- організовує підвищення кваліфікації працівників установи щодо автоматизації роботи з документами;
- впроваджує державні стандарти, уніфіковані системи документації та інші нормативи в організації та підвідомчій мережі;
- завіряє печаткою документи в усіх випадках, передбачених інструкцією щодо роботи з документацією.

### Основні вимоги до керівника служби діловодства, його права та обов'язки

Згідно з Типовим положенням про службу діловодства її керівник мусить мати базову вищу (без вимог до стажу роботи) або середню спеціальну (зі стажем роботи не менше трьох років) освіту.

Керівник служби діловодства призначається і звільняється наказом керівника установи. За характером діяльності керівник служби діловодства тісно *взаємодіє*:

- з керівниками структурних підрозділів організації і підвідомчої мережі з питань роботи із документами, контролю і перевірки виконання документів, діяльності колегіальних органів, підготовки і подання необхідних керівництву документів, використання інформації в службових цілях;
- з юридичною службою із правових питань, пов'язаних з підготовкою документів;
- зі службами матеріально-технічного постачання і господарського обслуговування із питань забезпечення засобами оргтехніки, бланками документів, канцелярським приладдям та побутового обслуговування працівників служби;
- з центром упроваджень інформаційних технологій з питань застосування систем електронного діловодства та документообігу.

У межах своєї компетенції він також може вступати у взаємовідносини з іншими організаціями з питань роботи з документами.

Для виконання обов'язків керівникові служби діловодства *надається право:*

- контролювати і вимагати виконання встановлених правил роботи з документами в установі та підвідомчій мережі, розробляти заходи щодо автоматизації управління документацією установи;
- доповідати керівнику організації про стан роботи з документами, подавати документи для розгляду та підпису;
- вносити на розгляд керівництва подання про призначення, переміщення і звільнення працівників служби діловодства, їх заохочення і накладання на них стягнень;
- залучати спеціалістів структурних підрозділів установи та підвідомчої мережі до підготовки проектів документів за дорученням керівництва;
- запитувати від структурних підрозділів і підвідомчої мережі відомості, які необхідні для вдосконалення форм і методів роботи з документами;
- вживати заходів щодо налагодження документаційної системи, скорочення зайвої документації, контролювати ці процеси;
- підписувати і візувати документи у межах своєї компетенції;
- застосовувати санкції в усіх випадках порушення підрозділами і службовими особами встановлених правил роботи з документами.

### **1.3. Документ: основні поняття, властивості, класифікація**

*Коло питань: визначення основних понять: документ, офіційні, службові, управлінські та архівні документи, електронний документ; властивості, ознаки та функції службових документів, уніфікація та стандартизація управлінських документів; класифікація та групування службових документів*

#### **Визначення основних понять**

В основі терміна «документ» лежить латинське слово «docere», що означає «пояснювати, викладати справу». Латинське ж слово «documentum» перекладається як «зразок», навчальний приклад, взірець. У значенні письмового свідчення термін «документ»

уживався від середньовіччя й до XIX століття, а згодом із латинської мови його було запозичено в усі європейські мови. В сучасній літературній мові можна зустріти більш трьохсот значень слова «документ».

Основоположник узагальнюючої науки про документ бельгійський учений Поль Отле (1885-1945) документом вважав *«матеріалізовану пам'ять людства, яка день за днем ресструє факти, ідеї дії, почуття, мрії, що відбулися в свідомості людини»* [129].

У посібниках можна зустріти окремі визначення терміна «документ», уведені в науку П Отле та А. Лафонтеном:

- *будь-яке джерело інформації, передавання людської думки, знань незалежно від того, чи втілене воно в матеріально фіксованій формі або є провідником (передавачем) інформації в часі (охоплює як матеріальні об'єкти — носії інформації (службові та особисті документи, креслення, малюнки, фотографії), так і аудіо- та телепередачі).*
- *матеріальні об'єкти із зафіксованою інформацією, зібрані людиною з метою створення колекцій (входять як штучні предмети, створені людиною, так і природні, технічні предмети, що знаходяться в музеях);*
- *матеріальні об'єкти, створені людиною спеціально для фіксації, зберігання і відтворення інформації з метою її передавання в просторі й часі, незалежно від способу фіксації («написані» документи, тобто зафіксовані знаками письма, образотворчі, фонозаписи, фільми тощо).*

Поява слова «документ» в українській мові пов'язана з нарюванням російського самодержця Петра I (наприкінці XVII — на початку XVIII ст.), котрий надавав перевагу всьому іноземному, запозиченому. Спочатку слово позначало папери, які підтверджували чийсь права, законність володіння чимось, мали юридичну силу.

Значний вклад у розвиток поняття «документ» у першій половині XIX століття внесли Г.Г. Воробйов, Р.С. Гіляревський, О.П. Коршунов, Ю.М. Столяров та багато інших вітчизняних і закордонних учених, завдяки роботам яких документ став розглядатися як одне із найважливіших джерел інформації.

Як позначення об'єкта архівної справи, замість терміну «документальні матеріали», поняття «документ» з'явилося порівняно недавно, в 50-х роках минулого століття. В 1959 році відомий

архівознавець, автор теорії документознавства, проф. К. Г. Мітяєв [122] позначав документом усе, що є документальним, тобто все, що базується на відображенні об'єктивної діяльності і є відображенням, фіксацією, реєстрацією фактів, явищ за допомогою письма, зображення чи звукозапису.

Документ як явище матеріальної дійсності архівознавці визначали як джерело інформації, навіть, історичне джерело, історична пам'ятка. Друге визначення поняття «документ» — будь-який створений людиною матеріального об'єкта, в якому уреченилася людська думка. Третє визначення стосувалось документа, як матеріального об'єкта, спеціально створеного людиною для передавання інформації будь-яким можливим способом.

У 70-тих роках минулого століття у термінологічному словнику «Архівістика» з'явилася більш виважена дефініція документа: *«запис інформації на матеріальному носії, основна функція якого — збереження і передавання інформації в просторі і часі»*. Ця дефініція, безумовно, стала загальною для таких споріднених галузей діяльності, як архівна і бібліотечна справа, бібліографія, науково-інформаційна діяльність тощо.

У статті 27 Закону України «Про інформацію» говориться, що *«документ — це передбачена законом матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві»* [6].

За національним стандартом України «Діловодство і архівна справа. Терmini та визначення понять» (ДСТУ 2732:2004) *документ — це інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі* [76].

За національним стандартом України «Інформація та документація. Керування документацією: ДСТУ 4423:2005 — документ — це зафіксована інформація або об'єкт, який може трактуватися як окрема одиниця» [73].

У фаховій літературі з питань документаційного забезпечення управління можна зустріти також такі термини, як: офіційний, службовий, управлінський, електронний та архівний документ. Розглянемо їх більш детально.

## Офіційні документи

*Офіційний документ* в енциклопедичних матеріалах зазначається, як — інформація на матеріальному носіїві, оформлена і завідома у встановленому порядку. При цьому офіційність чи неофіційність документа визначається залежно від статусу джерела інформації.

Офіційними документами вважаються насамперед урядові документи, матеріали, постанови, декрети, заяви, комюніке, стенограми офіційних засідань, дані державної та відомчої статистики, архіви і поточні документи різних установ, організацій, ділова кореспонденція, протоколи судових органів, прокуратури, нотаріату тощо. Основними атрибутами офіційного документа вважаються підпис посадової особи та/або його реєстрація в установленому порядку.

До неофіційних документів відносяться особисті матеріали, виконані на основі власних спостережень.

У рекомендації Ради Європи № R (2002) державам — членам про доступ до офіційних документів (ухвалена Комітетом міністрів 21 лютого 2002 року на 784-ому засіданні заступників міністрів) зазначено що: «*офіційні документи*» — будь-яка інформація, яка є записаною в тому чи іншому вигляді, вироблена або отримана органами державної влади і пов'язана з будь-якою державною або адміністративною функцією, за винятком документів, які перебувають на стадії підготовки.

В «Юридичній енциклопедії» поняття «офіційний документ» трактується як інформація, відомості чи дані, зафіксовані на папері, фотоплівці, магнітному диску та інших матеріальних носіях, що мають законодавчий, нормативний, директивний або інформаційний характер. Приймається і поширюється (публікується, видається, надсилається) у встановленому порядку компетентними державними органами або відповідальними посадовими (службовими) особами. Адресований невизначеному колу осіб або окремій особі, органу, установі, організації тощо [109].

В цій самій енциклопедії дається також визначення поняття *офіційна документована інформація*, як така, що створюється в процесі поточної діяльності органів законодавчої, виконавчої та судової влади, органів місцевого самоврядування.

Чинне законодавство встановлює й способи доведення офіційної інформації до відома зацікавлених осіб: опублікування

в офіційних друкованих виданнях або поширення інформаційними службами; опублікування у друкованих ЗМІ або публічне оголошення через аудіовізуальні засоби; безпосереднє доведення до зацікавлених осіб (усно, письмово чи іншими способами); надання можливості ознайомлення з архівними матеріалами тощо.

Законодавче врегулювання цього питання здійснюється відповідно до законів «Про інформацію», «Про звернення громадян», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» [6, 12, 13].

В Україні у законодавчому порядку забезпечене право громадян, юридичних чи неюридичних осіб, об'єднань громадян та державних органів на отримання, ознайомлення з офіційними документами шляхом звернення до органів державної влади, подання інформаційного запиту на отримання чи ознайомлення з офіційними документами, подання запиту щодо надання письмової або усної інформації. Термін розгляду документів державними органами у всіх трьох випадках (звернення громадян, інформаційного запиту чи запиту на отримання інформації) не повинен перевищувати 10 календарних днів із дня реєстрації.

## Службові документи

*Службовими документами* називають відповідним чином складені, підписані і завірені ділові папери, якими оформлюються управлінські операції, дії юридичних осіб і окремих громадян.

Відповідно знову ж таки до національного стандарту ДСТУ 2732:2004 *службовий документ* — це документ, який створила або отримала установа (чи інший об'єкт господарювання) в процесі своєї діяльності [76].

У Національному стандарті України «Інформація та документація. Керування документацією. ДСТУ 4423:2005» зазначено, що: *службовий документ* — це інформація, яку організація або фізична особа створила, отримала та зберігає як свідчення про інформацію згідно з правовими зобов'язаннями чи в процесі виконання основної діяльності [73].

Сучасний службовий документ використовується в усіх сферах господарства країни. Він є носієм інформації, як необхідним



елементом внутрішньої організації будь-якої установи, фірми, забезпечує взаємодію їх підрозділів та управління ними. Інформація службового документа є основою для прийняття рішень, доказом їх виконання і джерелом для узагальнення, а також матеріалом для ведення довідково-пошукової роботи.

Усім відомо, що вміння говорити й слухати відіграє значну роль в спілкуванні, від якого у партнера складається думка про опонента. Так само на опонента справляє вплив і службовий документ. Залежно від призначення документа, вміння відправника вибудувати текст, його грамотності, дотримання встановлених вимог, знання правил оформлення документа та вимог до розміщення його реквізитів залежить подальша доля ділових стосунків.

Склавши службовий документ, з ним треба ще багато працювати: зареєструвати (для того, щоб у разі потреби отримати довідку), передати виконавцю, проконтролювати його виконання, зробити певні висновки, зберегти, знищити тощо.

Службові документи мають правове й господарське значення, зокрема можуть служити письмовими доказами, бути джерелом різних аналітичних відомостей довідкового характеру. Вони дають змогу відтворювати факти діяльності установи, знаходити в закінчених і переданих до архіву справах відомості, що мають важливе значення як для поточної оперативної роботи, так і для історії.

## Управлінські документи

*Управлінський документ* — це службовий документ, що містить інформацію, яка виникла й використовується у сфері управління. Це, насамперед, зафіксований письмовим способом (рукописним, машинописним, друкарським) носій інформації і водночас своєрідний «матеріал», «сировина для обробки» перед прийняттям керівником рішення.

Ця «сировина» повинна бути доброякісною: швидко й продуктивно надавати релевантну інформацію. Зазначене стосується передусім цифрової (планової, фінансової та облікової) документації, сучасна обробка якої повністю комп'ютеризована, а також документації організаційно-розпорядчого характеру, де переважає словесний текст.

Частина управлінських документів — планування, звітність, ділове листування — призначені для безпосередньої управлінської діяльності, тому вони мусять бути особливо зручними для користування.

Як складний матеріальний об'єкт управлінський документ за певними класифікаційними ознаками розглядається як система, що може залежно від семантики, цільового призначення та інших ознак групуватися на підсистеми і т.п.

Розвиток сучасних технологій роботи з документами: застосування автоматизованого введення документів (включаючи рукописи) в персональний комп'ютер (ПК), текстового і графічного видів обробки інформації в документах дає змогу оперативно вносити в них необхідні зміни, впроваджувати системи електронного управління документацією, забезпечувати доступ до необхідної для управління інформації через бази даних тощо.

Сучасні системи автоматизації управлінських процедур надають можливість швидко сканувати документ, що надійшов, автоматично спростити процедуру його реєстрації і направити відповідальному працівнику для подальшого опрацювання. Алгоритмом також передбачено, що документаційна система мусить пам'ятати, де і в якому стані знаходиться той чи інший документ, і, в разі потреби, нагадати про необхідність завершення роботи з ним та перетання до архівного підрозділу.

## Архівні документи

*Архівний документ* — документ незалежно від його виду, виду матеріального носія інформації, місця, часу створення і місця зберігання та форми власності на нього, що припинив виконувати свої функції, для яких був створений, але зберігається або підлягає зберіганню з огляду на значущість для особи, суспільства чи держави або цінність для власника як об'єкт рухомого майна [82].

Архівний документ, культурна цінність якого визнана відповідною експертизою та який підлягає державному обліку і зберіганню, відноситься до *Національного архівного фонду*, що є сукупністю архівних документів, які відображають історію духовного і матеріального життя українського народу та інших народів, мають культурну цінність і є надбанням нації.

Формується Національний архівний фонд з архівних документів органів державної влади, органів місцевого самоврядування,

підприємств, установ та організацій усіх форм власності, а також архівних документів громадян і їхніх об'єднань.

Серед документів Національного архівного фонду особлива увага приділяється *унікальним документам*, що становлять виняткову культурну цінність, оскільки мають важливе значення для формування національної свідомості українського народу і визначають його вклад у всесвітню культурну спадщину.

Умови для зберігання, примноження та використання Національного архівного фонду гарантуються державою, яка повинна сприяти досягненню світового рівня в розвитку архівної справи та веденні діловодства.

Постановою Кабінету Міністрів України від 1 лютого 2006 року № 92 затверджено Державну програму розвитку архівної справи на 2006-2010 роки [50], де передбачено цілий ряд заходів із вирішення назрілих проблем в архівній справі й діловодстві, в тому числі уніфікації законодавства щодо роботи з документами й запровадження сучасних інформаційних технологій.

## Електронні документи

*Електронний документ (electronic record)* — документ, який створюють та використовують тільки в межах комп'ютерної системи.

У Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» [20] зазначено, що *електронний документ (ЕД)* — це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму.

Оригіналом ЕД вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним цифровим підписом його автора, накладанням якого й завершується створення документа.

Впровадження інформаційних технологій ініціювало дискусії та дослідження щодо концепції ЕД, його відмінностей та особливостей порівняно з традиційним документом на паперовому носії.

Так, деякі фахівці вважають, що ЕД може бути доказом дії або взаємодії та містити інформацію про їх зміст. Інші вважають, що він має бути відомий своїми метаданими та даними, пов'язаними

з іншими даними, тобто з інформацією, яка визначає його соціальну визначеність та розуміння.

При цьому різноманітні набори метаданих ЕД завжди мають бути юридичними, діловими, організаційними, процедурними доказами його *автентичності*, тобто доказами того, що ЕД створений або надісланий зазначеним автором або організацією, а вказаний на ньому час відповідає часу створення чи надсилання [20].

Створюючи електронний документ та долучаючи його до документальної системи установи, необхідно пам'ятати, що термін зберігання ЕД має бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, а в разі неможливості такого періоду зберігання для збереження його автентичності мають бути передбачені заходи щодо дублювання чи періодичного копіювання.

У розв'язанні проблем створення і довготривалого зберігання ЕД головна увага має приділятися надійності форматів та носіїв документації.

Найбільш поширені формати та носії інформації електронних документів подано в додатках 1.2 та 1.3.

Якісні зміни в документуванні призвели до появи терміну «*електронне документування*» — процес підготовки електронного документа (ЕД) з використанням засобів комп'ютерної техніки та терміну «*електронний документообіг*», що означає їх подальший рух, зберігання протягом певного періоду, а також передання на архівне збереження до «електронного архіву» або вилучення для знищення.

Вимоги до роботи з електронними документами визначаються шляхом вивчення потреб управлінської діяльності, організаційно-правових засад, а також завдяки оцінці можливих ризиків. Вони її відображують рівень культури створення та збереження документації.

## Властивості, ознаки та функції службових документів

Системний підхід до вивчення документів полягає в аналізі всіх його властивостей, ознак та функцій.

*Властивості документа* — це сукупність характерних для нього якостей, які можна розглядати як особливу цілісну систему, призначену для виконання покладених на документ функцій.

Основними властивостями документа повинні бути [135].

- *атрибутивність* — наявність невід'ємних складових, без яких він не може існувати);
- *функціональність* — призначення для передачі в часі і просторі;
- *структурованість* (тісний зв'язок елементів і підсистем, що забезпечує його єдність і цілісність).

Службовий документ мусить мати також такі властивості:

- бути носієм і слугувати джерелом необхідної інформації, оскільки саме в документах інформація фіксується вперше;
- мати правову вагу, господарське значення, оскільки сам може бути письмовим доказом, засобом засвідчення чого-небудь;
- робити можливим видлучення інформації з архівів і обробку в поточній діяльності установи.

*Ознаки документа* — це характерні риси, що відрізняють документ від інших матеріальних об'єктів.

До основних ознак службового документа можна віднести.

- наявність семантики змісту;
- стабільну матеріальну (речову) форму;
- призначеність для використання в соціальній сфері;
- завершеність повідомлення;
- стандартизація мовлення.

Під час укладання службових документів мови обмежені у виборі і доборі слів, їх поєднанні, розташуванні; творчість як така — відсутня. Укладач документа має дотримуватися встановлених правил і не відходити від них, тобто дотримуватися певного регламенту, що також забезпечить відповідність стандартизації мови і схеми документів. Ось чому говорять, що службові документи *укладаються*, а не пишуться чи набираються.

*Функції документа* — це призначення документа, його роль у системі соціальних комунікацій.

*Основна функція* документа полягає в переданні ним соціальної інформації в часі та просторі.

Серед функцій документа виділяють також *загальні* та *спеціальні*.

*Загальними функціями* документа вважаються:

- *інформаційна*: будь-який документ створюється для зберігання інформації, оскільки необхідність її зафіксувати — причина укладання будь-якого документа;

- **соціальна**: документ є соціально значущим об'єктом, оскільки його поява спричинена тією чи іншою соціальною потребою;
- **комунікативна**: документ є засобом зв'язку між окремими елементами офіційної, громадської структури;
- **культурна**: документ є засобом закріплення й передавання культурних традицій, що найкраще простежується на великих системах документації, де знаходить відображення рівень наукового, технічного і культурного розвитку суспільства.

*Спеціальними функціями* документа є:

- **управлінська** (регулятивна): документ є інструментом управління; цю функцію мають управлінські документи (організаційно-розпорядчі, звітні, статистичні тощо), що створені спеціально для реалізації завдань управління;
- **правова**: документ є засобом закріплення й зміни правових норм і правових взаємин у суспільстві;

Правовою функцією володіють такі документи:

- передусім офіційні видання, історичні джерела;
- документи, що встановлюють, закріплюють чи змінюють правові норми і правовідносини або припиняють їх дію;
- документи, що спричиняють за собою юридичні наслідки;
- правові акти органів державної влади (закони, укази, ухвали та ін.); судові, прокурорські, нотаріальні і арбітражні акти, договори, документи, що посвідчують особу (паспорти, перенески, посвідчення і т.і.), виправдувально-фінансові документи (прибуткові ордери, рахунково-платіжні відомості т.п.);
- документи, які на якийсь час набувають цю функцію, перебуваючи доказом яких-небудь фактів у суді, органах слідства і прокуратурі, нотаріаті чи арбітражі.

Загалом будь-який документ може бути доказом і тим самим тимчасово наділеним правовою функцією;

- **історична** (артефактна): документ може бути джерелом історичних відомостей про розвиток суспільства; цю функцію має лише частина документів, які створюються в суспільстві, і тільки після того, як вони виконують свої оперативні функції і надійдуть до архіву на зберігання;
- **пізнавальна** (когнітивна): документ здатен бути засобом отримання та передавання знань з метою вивчення процесів

і явищ довкілля та суспільства; виявляється в забезпеченні загального й професійного процесу навчання (підручник, посібник, практикум, хрестоматія, методичні рекомендації, тобто навчальні документи), а також у науковій діяльності (наукова монографія, дисертація, автореферат дисертації, патент, наукові документи).

- **облікова:** дає не якісну, а кількісну характеристику інформації, пов'язану з господарськими, демографічними та іншими соціальними процесами з метою їх аналізу і контролю. Основні види обліку — статистичний, бухгалтерський, оперативний відображаються в статистичних і фінансово-економічних документах, планових та звітних документах.
- **гелонічна:** документ здатен бути засобом відпочинку, розваги, раціонального використання вільного часу (твори художньої літератури, мистецькі видання, листівки, діафільми, магнітні фонограми тощо).

До спеціальних функцій можна віднести також *статистичну, джерельну та підтвердження авторського права*. Кількість спеціальних функцій документа, як і можливих потреб суспільства, дуже багато. Автор документа, зазвичай, наділяє його якоюсь однією функцією, об'єктивно ж цей документ несе й інші функції. З часом іншою вагою тієї або іншої функції може змінюватися.

Перераховані функції можна розділити на функції *оперативного характеру*, час дії яких обмежено (управлінська, правова, обліку) і функції *постійнодіючі* (інформаційна, соціальна, історичного джерела). Наприклад, атестат зрілості містить як постійно діючі функції, так і функції оперативного характеру: інформаційну, культурну, соціальну, правову і функцію історичного джерела тощо.

Знання функцій документа дає змогу з'ясувати цільове (для чого та з якою метою створений конкретний документ) і читальське (для кого створений документ — для дітей, дорослих, спеціалістів, студентів тощо) призначення, що допомагає якомога ефективніше використати його потенціальні можливості.

## Уніфікація та стандартизація управлінських документів

Велике значення для створення управлінських документів мають їх уніфікація та стандартизація.

Уніфікація — встановлення єдиного комплексу видів і різновидів документів для аналогічних управлінських ситуацій, єдиних форм та правил їх складання та оформлення

Уніфікація документів включає їх стандартизацію, зменшення кількості видів та різновидів, встановлення певного кола ділових паперів за допомогою яких здійснюються управлінська діяльність, виявлення зайвих документів тощо. За допомогою уніфікації впорядковується процес створення документів, скорочується їх обсяг, підвищується культура документування.

Трафаретизація — складання текстів службових документів із застосування трафаретів та мовних кліше.

Трафаретизація дає змогу включити якомога більший обсяг постійної інформації в типовий бланк й побудоване на поєднанні ustalених текстів або їх частин, що часто вживаються, зі змінними частинами.

Трафаретна частина документів друкується на бланку або вводиться у пам'ять комп'ютера, а змінна заповнюється від руки або, за необхідністю, додруковується. Трафаретизація допомагає ширше застосовувати засоби механізації, автоматизації та комп'ютеризації ділових процесів.

Усі службові документи відрізняються за своїм призначенням, конкретною функцією, тому міра регламентації та стандартизації їх буде різна. За цією ознакою службові документи поділяють на:

1. Документи, які відповідають установленим стандартам; якщо один із стандартів не дотримується, документ не матиме юридичної сили. Такі документи, зазвичай, готуються заздалегідь (потрібна інформація вписується від руки) і виготовляються спеціальними державними установами на папері з водяними знаками (свідомство про народження, диплом, заповіт, посвідчення особи).

2. Документи, в яких відсутня така суворість, але для зручності й швидкості їх використання та обробки, загальна частина інформації готується заздалегідь (трудова книжка, службове посвідчення тощо).

3. Документи з довільною формою побудови, загальними принципами укладання: текст, де мовні засоби автор чи укладач добирає сам (характеристика, рапорт, автобіографія, службовий лист тощо).



На відміну від інших рис ділового стилю, які закріплені традицією, стандартизація й графаретизація закріплені ще й законом — оформлення службової документації визначене стандартами, затвердженими Державним комітетом споживчої політики та технічного регулювання.

## Класифікація та групування службових документів

Питання класифікації документів, як і їх пізнання, має давнє походження. У наукових колах вченими проведено не одну дискусію з питань класифікування документів. Незважаючи на запропонований науковій спільноті широкий спектр рішень, питання класифікування документів і нині зазначають серед перспективних питань, що потребують нагального вирішення.

У сучасному тлумачньому словнику української мови можна знайти подвійне визначення терміна «класифікація». У першому випадку це — класифікування, у другому — система розподілу предметів, явищ або понять на класи, групи, підгрупи за спільними ознаками та властивостями.

Вчені намагаються розмежувати ці терміни й подати таким чином:

**Типологізація** — процес поділу документів за їх внутрішніми властивостями.

**Групування** — процес поділу документів за їх зовнішніми ознаками.

**Класифікування** — це поділ документів на класи за найбільш загальними ознаками подібності та відмінності.

Професор С. Г. Кулешов стверджує, що процес поділу документів за будь-якими їх ознаками — характеристиками інформації, видами носіїв, властивостями, обіговими даними тощо й є процесом класифікування документів [111].

Відбір видів документів, необхідних і достатніх для роботи конкретної установи, проводиться на основі класифікаторів відділків та напрямів діяльності.

Метою класифікації є підвищення оперативності роботи апарату управління, відповідальності виконавців. Ця робота здійснюється шляхом розмежування функцій структурних підрозділів установи і обов'язків виконавців, чіткішого розподілу інформації між ними, ліквідації можливості суб'єктивізму та випадковості.

Основним нормативним документом, що визначає систему управлінської документації як сукупність взаємопов'язаних документів, які застосовуються у певній сфері діяльності, та з метою уніфікації офіційно закріплює групування документів за певними ознаками, є Державний класифікатор управлінської документації: ДК010-98 [72].

*Первинне групування службових документів* забезпечує швидкий їх пошук, підвищує оперативність роботи з ними, прискорює виконання та здійснення належного контролю.

Найважливішою класифікаційною ознакою документа є його зміст, зокрема відношення зафіксованої інформації до предмета чи напрямку діяльності. Відповідно до цього розрізняють види документів за ознаками класифікації і групами. Зокрема:

- ❖ За *найменуванням*: рапорт, заява, протокол, довідка, характеристика, супровідний лист, пояснювальна записка, запрошення, телеграма, звіт, акт тощо.
- ❖ За *способом фіксації інформації* розрізняють такі документи:
  - *письмові*, до яких належать усі рукописні й машинописні документи, виготовлені за допомогою друкарської та різножувальної техніки;
  - *графічні*, в яких зображення об'єктів передано за допомогою ліній, штрихів, світлотіні. Це графіки, малюнки, схеми, плани. Вони цінні своєю ілюстративністю;
  - *фото- і кінодокументи* — такі, що створені способами фотографування й кінематографії. На них можна зафіксувати ті явища й процеси, які іншим способом зафіксувати важко чи неможливо;
  - *фонодокументи* — такі, що створюються за допомогою будь-якої системи звукозаписування й відтворюють звукову інформацію.
- ❖ За *спеціалізацією*: загальні (з адміністративних питань) та спеціалізовані (з фінансових, комерційних питань, трудових правовідносин та інших).
- ❖ За *призначенням*: нормативно-правові, організаційні, розпорядчі, довідково-інформаційні, документи колегіальних органів, документи з особового складу тощо.
- ❖ За *місцем укладання*: *внутрішні*, що не виходять за межі установи, та *зовнішні*.

- ❖ За **походженням**: офіційні, що виконуються в установленому порядку, та офіційно-особисті, які стосуються конкретних осіб і створюються поза сферою їх службової діяльності
- ❖ За **напрямом**: вхідні (ті, що підлягають реєстрації та ті, що не підлягають реєстрації) та вихідні.
- ❖ За **джерелами виникнення**: первинні та вторинні.
- ❖ За **формою**: індивідуальні, типові і трафаретні

Перші створюються у кожному окремому випадку для розв'язання конкретної управлінської ситуації. Другі відображають однорідні питання й складаються за певними зразками (типові положення, типові інструкції і т. ін.). Трафаретні документи виготовляються друкарським способом, постійна інформація в них віддрукована, а для змінної залишаються вільні місця чи робляться пропуски

- ❖ За **технікою відтворення**: рукописні та відтворені механічним способом.
- ❖ За **доступом до інформації**: ті, що містять відкриту (загальнодоступну) інформацію, та документи з обмеженим доступом (для службового користування)
- ❖ За **ступенем гласності**: конфіденційні та секретні

На секретних документах проставляється гриф обмеженості доступу «таємно», «цілком таємно», «особливої важливості». Цей гриф означає, що з документом може бути ознайомлене тільки обмежене коло осіб.

За розголошення інформації документів з грифом секретності, а також за їх зникнення винуваті притягаються до відповідальності згідно із Законом України «Про державну таємницю» [10].

- ❖ За **терміном виконання**: звичайні, безстрокові, термінові і дуже термінові. Термін виконання документів встановлюється законом, відповідними правовими актами чи керівником
- ❖ За **складністю**: прості (односкладні) та складні. Перевага віддається простим (односкладним) документам — їх легше обробляти, контролювати виконання, шукати, зберігати
- ❖ За **терміном зберігання**: постійного, тривалого (понад 10 років) і тимчасового зберігання (до 10 років)
- ❖ За **юридичною силою**: справжні (істинні), які можуть бути чинні та нечинні, втратили юридичну чинність і *підроблені* (фальшиві).
- ❖ За **призначенням створення**: оригінали (взірші, дублікати, відруски, витяги) та копії.

*Оригінал* — документ, у якому відомості про автора, час та місце створення, що містяться в ньому або виявлені іншим шляхом, відповідають дійсності. Оригінал офіційного документа — це перший і єдиний його примірник. На оригіналі проставляється підпис відповідальної особи і в разі потреби — відбиток печатки.

*Дублікат* — повторний примірник офіційного документа, який має юридичну силу оригіналу. Видається дублікат у разі втрати оригіналу і має однакову з ним юридичну силу. В правому верхньому куті ставиться відмітка — «Дублікат».

*Копія* — точне відображення оригіналу. На копії повинен бути штамп підприємства, а в правому верхньому куті — відмітка «копія». Засвідчують копію проставленням нижче реквізиту «підпис» засвідчуваного надпису «Згідно з оригіналом» із зазначенням назви посади відповідального працівника, який засвідчив копію, його, підпису і дати. Аналогічно засвідчуються й ксерокопії.

*Витяг* (виписка) з організаційного документа відображає тільки частину певного документа (наприклад виписка з наказу, рішення колегії тощо). На відміну від копії витяг лише засвідчується.

## 1.4. Загальні вимоги до оформлення документів

*Коло питань: правила оформлення документів та принципи визначення формату; особливості виготовлення бланків документів; оформлення і нумерація сторінок, членування та нумерація частин тексту, правила оформлення заголовків та підзаголовків, прийоми виділення окремих частин тексту; виготовлення копій документів*

### Правила оформлення документів

Важливе місце в діловодстві посідають правила оформлення документів. Згідно з ними документ повинен:

- надходити від установи чи юридичної особи, які мають на це право;
- бути юридично правильно оформленим;
- бути достовірним, надавати об'єктивні відомості;
- базуватися на фактах і містити конкретні пропозиції або вказівки;

- бути максимально стислим, але не за рахунок зменшення інформації;
- мати послідовність викладу, без повторень та вживання слів і зворотів, які не несуть змістовне навантаження;
- бути переконливим, грамотним і зрозумілим кожному, хто його читає;
- бути нормативним;
- оформлятися за встановленою формою згідно з реквізитами;
- відповідати прийнятим у суспільстві етичним нормам;
- бути бездоганно відредатованим, мати конії та чернетки;
- складатися на відповідних носіях стандартного формату.

## Принципи визначення формату

Усі формати паперу поділяються на три ряди — А, В, С.

Ряд А — основний, В і С — додаткові, що використовуються для виготовлення паперових виробів (конвертів, обкладинок тощо).

Кожен ряд також поділяється на класи за розміром формату. В ряді А, наприклад, 13 класів. Кожний окремий формат зазначається літерою ряду та цифрою класу (А5, А6, А7 тощо). Його розмір визначається в міліметрах.

Початковий формат дорівнює одному квадратному метру. Кожний наступний одержують шляхом поділу попереднього навпіл. Останній (А13) дорівнює розміру поштової марки.

Найширше застосовуються формати А4 (210x297 мм), А5 (148x210 мм).

## Особливості виготовлення бланків документів

Усі службові документи, зазвичай, повинні оформлятися на бланках установ. Бланк службового документа — це уніфікована форма службового документа з надрукованою постійною інформацією реквізитів і наявним місцем для фіксування їх змінної інформації. Бланки службових документів виготовляються згідно з вимогами чинних стандартів з обов'язковим дотриманням ряду правил.

Виготовлення бланків конкретних видів документів друкарським способом виправдане, якщо їх створюється понад двісті на рік. Для цього використовують два основні формати паперу

згідно з ГОСТ 9327-60 «Папір та вироби з паперу. Споживчі формати» [64].

Окрім вищезазначених форматів А4 та А5, дозволяється використовувати бланки формату А3 (297x420 мм) для оформлення документів у вигляді таблиць та А6 (105x148 мм) — для написання резолюцій.

Бланки кожного виду документів повинні виготовлятися відповідно до схем розташування реквізитів (додатки 2.1 та 2.2), де позначаються межі зон для їх фіксування на основі кутового або поздовжнього розміщення реквізитів.

Реквізити заголовкової частини розміщуються центрованим (початок і кінець кожного рядка реквізиту однаково віддалені від меж площі) або праноровим (кожний рядок реквізиту починається від лівої межі площі) способом. Дозволяється розмішувати реквізити у межах, установлених пропонованими схемами з допуском 2 мм.

Друкуються бланки у друкарні на білому папері високої якості (світлих) тонів фарбами насиченого кольору, переважно, чорного, синього або зеленого.

Деякі внутрішні документи (заяви працівників, окремі службові довідки тощо) та документи, що створюються від імені двох або кількох організацій, оформляються на звичайних аркушах паперу.

Важливе значення має зовнішній вигляд документа, що уявляє стиль роботи апарату управління, дисципліну та особисту культуру його працівників. Якщо документ оформлений неохайно, значить в установі низька культура праці, і це викликатиме недовіру до установи.

Відповідно до ДСТУ 4163-2003 [71] для виготовлення бланків організаційно-розпорядчих документів використовуються реквізити заголовка (1-10), реквізит 14 (місце складання або видання документа), а також обмежувальні позначки для реквізитів: 11 (дата документа), 12 (реєстраційний індекс документа), 13 (посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь), 19 (заголовок до тексту) та 20 (відмітка про контроль).

Не всі зазначені реквізити та обмежувальні позначки можуть бути одночасно зафіксовані на бланку. Склад реквізитів, необхідних для виготовлення бланку, залежить від його виду:

- загальний бланк документа, крім листа;

- бланк конкретного виду документа, крім листа;
- бланк листа (додаток 1.6).

**Загальний бланк документа** максимально може включати реквізити заголовка (крім реквізитів 5, 9, 10), а також обмежувальні позначки для реквізитів 5, 11, 12, 19, 20 (додаток 1.4).

На загальному бланку посадової особи на місці реквізиту «Назва структурного підрозділу» розміщується «Назва посади».

**Бланк конкретного виду документа** (розпорядження, наказ, протокол, акт тощо) може доповнюватися реквізитом 5 (код форми документа за ДКУД) та 10 (назва виду документа).

Реквізит 14 (місце складання або ведення документа), якщо він входить до складу назви документа, може не вказуватись, наприклад, Київський автомобільно-дорожній інститут або Переяслав-Хмельницька міська державна адміністрація.

**Бланк листа.** Цей бланк містить реквізити заголовка (окрім 10, назва документа), а також обмежувальні позначки: 11 (дата документа), 12 (реєстраційний індекс документа), 13 (посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь), 16 (адресат), 19 (заголовок до тексту документа) та 20 (відмітка про контроль).

Облік бланків документів в установі встановлюється безпосередньо її керівництвом. Проставляють обліковий номер за допомогою нумератора друкарським або типографським способом на нижньому березі зворотнього боку бланку.

## Оформлення сторінок документа

Для зручності користування документом та його обробки з усіх боків сторінки залишаються вільні місця — так звані береги. Берез з лівого боку становить 30 мм. Він використовується для резолюцій та інших позначок, а також дає змогу вільно читати текст долученого до справи документа з паперовим носієм.

Праворуч на документі залишається берез не менше 10 мм. Це страховий запас, що дає змогу закріпити документ у мнотильних апаратах, зберігати текст від пошкоджень й може слугувати для підрізання зношеного під час роботи краю до мінімуму.

Треба також мати на увазі, що праворуч рядки тексту закінчуються на неоднаковій відстані від краю аркуша, оскільки в ділових паперах переважно уникають переносів слів. Проте лінія правого берега не повинна бути аж надто ламаною.

Берег верхнього кінця аркуша документа повинен бути не менше — 20 мм й має естетичне значення. На ньому можуть розмішуватися позначки діловодай проставлятися нумерація сторінок.

В нижній частині аркуша берег документа не повинен бути меншим, ніж 20 мм.

Якщо документ займає більше, ніж один аркуш паперу, на наступний аркуш не можна переносити самі підписи. Крім них, там має бути не менше двох рядків тексту.

Тільки перша сторінка документа друкується на бланку, друга і наступні — на чистих аркушах паперу такого самого розміру і якості, що й папір, на якому надруковано бланк.

## Нумерація сторінок (пагінація)

У документах, що оформляються на двох і більше аркушах паперу, другий і наступні за ним аркуші нумеруються.

У разі розміщення тексту документа на одному боці аркуша номери проставляються посередині верхнього берега аркуша на відстані не менше 10 мм від верхнього його краю арабськими цифрами без слова «сторінка» і пунктуаційних знаків.

Якщо текст друкується з обох боків аркуша, то непарні сторінки позначаються у правому верхньому кутку, парні — у лівому верхньому кутку аркуша.

## Членування та нумерація частин тексту

*Рубрикація* — це членування тексту на складові частини, графічне відділення однієї частини від іншої, а також використання заголовків, нумерації тощо. Вона є зовнішнім вираженням композиційної будови службового документа.

Складність рубрикації залежить від змісту документа, його обсягу, тематики й призначення.

Найпростіша рубрикація — поділ на абзаци.

*Абзац* — це відступ праворуч на початку першого рядка кожної частини документа. Словом «абзац» позначається також частина тексту між двома такими відступами.

Абзац вказує на перехід від однієї думки до іншої, він допомагає читачеві робити певні зупинки, повертатися до прочитаного, зосереджуватися над кожною виділеною думкою. Часом абзац



може складатися з одного речення (якщо цьому реченню надають особливого значення), а також охоплювати групу речень, які послідовно розкривають складну думку. Проте в усіх випадках абзац повинен бути внутрішньо замкненою смисловою одиницею, бо інакше процес читання й обробки документа значно ускладнюється.

**Нумерація частин тексту** — це числове чи за допомогою літер позначення послідовності розташування його складових частин. Нумерація підкреслює необхідність самостійного розгляду кожного з нумерованих елементів тексту.

Існує дві системи нумерації: *комбінована і суто цифрова*. Перша ґрунтується на використанні різних типів позначок — римських та арабських цифр, великих літер, поєднаних з абзацними відступами. Друга використовує лише арабські цифри, розміщені у певній послідовності.

За *комбінованої схеми* нумерація може доповнювати абзацне членування тексту (при перерахуванні тез, пунктів, правил) й застосовуватися всередині абзаців.

Вибір того чи іншого конкретного варіанта нумерації залежить від змісту тексту, його обсягу, складу. У простіших випадках використовуються тільки однотипні знаки — звичайні арабські цифри або малі літери. Документи складного характеру часто вимагають застосування комбінованих способів абзацного членування та нумерації.

При використанні знаків різних типів комбінована система має будуватися за спадяючою ознакою:

А Б В Г Д...  
I II III IV V...  
1 2 3 4 5...  
1) 2) 3) 4) 5)...  
а) б) в) г) д)...

Як правило, великими літерами користуються рідко; значні за обсягом частини тексту нумерують найчастіше римськими цифрами; підрозділи — арабськими, пункти всередині розділів — малими літерами.

Для більших за абзац рубрик можуть застосовуватися й словесні найменування (параграф /§/, розділ, частина та ін.), які теж нумеруються. Тут діють такі правила:

- рубрики можуть нумеруватися лише тоді, коли є хоча б два однорідних елементи переліку;

- однорідні засоби нумерації (слова, цифри, букви) можна застосовувати тільки до однотипних частин;
- комбіновані способи нумерації вимагають точного дотримання правил пунктуації.

Комбінована система нумерації майже неможлива без заголовків. Заголовок має:

- точно відповідати змістові документа або його частини;
- бути логічно повноцінним — недвозначним і несуперечливим;
- бути по можливості якнайкоротшим.

*Суть цифрова система* нумерації широко застосовується у діловодстві та науково-технічній літературі. Вона дає змогу обійтися без словесних найменувань частин (розділ, підрозділ, пункт, підпункт) і без заголовків до частин тексту. Будується ця система за такими правилами:

- кожна складова тексту, яка відповідає поняттям «частина», «розділ», «пункт», «підпункт», дістає свій номер;
- номери позначаються лише арабськими цифрами;
- після кожної цифри ставиться крапка;
- номер кожної складової частини включає всі номери відповідних складових вищих ступенів поділу.

Так, розділи нумеруються 1, 2, 3 (перший, другий, третій); підрозділи — 1.1.; 1.2.; 1.3 (перший підрозділ першого розділу; другий підрозділ першого розділу; третій підрозділ першого розділу); пункти нумеруються: 1.1.2.; 3.1.2 (другий пункт першого підрозділу першого розділу; другий пункт першого підрозділу третього розділу);

- номери найбільших за обсягом частин тексту — перший, найвищий ступінь поділу — складаються з однієї цифри (1);
- на другому ступені поділу складові частини мають номери, що складаються з двох цифр (1.2);
- на третьому ступені поділу складові частини мають номери, що складаються з трьох цифр (1.3.5) і т. п.

## Правила оформлення заголовків та підзаголовків

Заголовок пишеться великими літерами. Він має бути не довшим, ніж 40 знаків. Не дозволяється у заголовку переносити слова.

Якщо заголовок великий, то його ділять (за змістом) на декілька рядків, наприклад:

*Організація контролю за виконанням  
розпорядчих документів на підприємстві*

У документах заголовок пишеться з малої літери тоді, коли він розташований після назви виду документа, а з великої літери, якщо передус їй. Наприклад:

*Про внесення доповнень*

або

*Актове діловодство*

Текст від заголовка переважно розміщується через 3–4 інтервали.

Розміщується заголовок посередині рядка або на початку рядка біля лівого поля. Крапка після заголовка не ставиться.

Не слід писати заголовок у кінці сторінки, якщо немає місця для тексту, краще перенести його на наступну сторінку.

Короткі заголовки пишуться у розрядку, тобто з проміжком в один знак між буквами в межах одного слова, наприклад:

*А к т*

Підзаголовки пишуть малими літерами без підкреслень. Відстань між заголовком і підзаголовком — два інтервали, а від підзаголовка до тексту — три чи чотири.

Якщо підзаголовок містить декілька рядків, то вони відділяються один від одного одним інтервалом.

Залежно від розташування, підзаголовки пишуться ідентично, наприклад:

*Правила бібліографічного опису  
Частини, елементи й ділянки опису*

або ж розмішуються біля лівого поля, наприклад:

*Тексти з ілюстраціями*

Зразок опрацьованого листа-запрошення подано в додатку 1.7

## Прийоми виділення окремих частин тексту

Іноді в роботі треба звернути увагу на терміни, вжиті у тексті вперше, зробити логічний чи смисловий наголос, виділити правило, теорему, визначення тощо. Наприклад:

**Тарифи** — це система ставок, яка визначає розміри оплати за послуги (ціна послуг).

Для виділення у тексті окремих слів або частин, як зазначає проф. О. Б. Олійник, існує чотири способи [128]:

1. **ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ**. Цей спосіб слугує для виділення окремих слів.

2. У розрядку оформляються окремі слова і короткі фрази. Коли слово пишеться у розрядку, то після кожної букви в слові робиться проміжок в один знак, а між словами, написаними у розрядку, й текстом роблять відступ у 2–3 знаки, щоб слова відділялись. Розділові знаки після слів у розрядку ставляться на відстані одного знака, а наступне слово починається за 2–3 знаки.

3. **Підкреслення** — найзручніший спосіб виділення окремих слів і фраз. Лінію підкреслення починають під першою, а закінчують під останньою буквою слова, яке виділяють; розділовий знак, що стоїть після слова, не підкреслюють. Проте лапки і дужки підкреслюють.

Ціле речення треба підкреслювати суцільною рисою, починаючи від першої букви і закінчуючи останньою буквою речення.

4. **Курсивом** виділяються слова, речення, частини тексту. Цим способом переважно користуються, коли текст набирають на комп'ютері.

### Оформлення приміток, додатків і підстав до тексту

**Примітка** — додаткова помітка, пояснення до тексту. Примітки слугують для того, щоб пояснити незрозумілі місця у тексті або такі, які вимагають додаткових пояснень і матеріалів, без яких певне поняття буде неповним, однобоким.

**Додаток** — подання додаткової інформації (документа) після тексту.

**Підстава** — причина, достатній привід, які виправдовують дію, вчинок.

Зробити щось на підставі означає виконати ту чи іншу дію, виходячи з чого-небудь, спираючись на щось. Наприклад, підставою звільнення працівника за власним бажанням може бути його відповідна заява на ім'я керівника організації.

## Виготовлення копій документів

**Копія документа** виготовляється й видається працівникам чи взагалі громадянам з дозволу керівника установи або керівника її структурного підрозділу. Звичайно установа може робити копії лише своїх документів (це не стосується архівних установ і нотаріатів).

Копія документа відтворюється, як правило, на бланку установи й засвідчується підписом посадової особи. В разі виготовлення копії на звичайному аркуші паперу повністю відтворюється текст бланка оригіналу і всі його реквізити. На першому аркуші копії робиться позначка «Копія» (праворуч угорі над реквізитом «адресат»).

Копії документів засвідчують проставлянням нижче реквізиту «підпис» засвідчувального напису «вірно», найменування посади працівника, який засвідчує копію, його особистого підпису й дати.

Наприклад:

Копія «Вірно»

Інспектор \_\_\_\_\_ Петренко.О.Р.

(підпис)

24.04.2008

Дозволяється засвідчення копій документа відбитком печатки в разі видачі на руки окремим особам та направлення до інших установ.

Політика та процедури керування документаційними процесами в організації мають визначити, які доповнення та примітки можна зробити до службового документа після його створення, за яких умов доповнення та примітки є санкціонованими та хто уповноважений їх робити.

Будь-яке санкціоноване доповнення, примітка або знищення службового документа мають бути точно задокументовані та проконтрольовані.

*Придатний для користування документ* — це той документ, місцезнаходження якого можна визначити, який можна знайти, представити та інтерпретувати.

Він має бути придатним до наступного представлення як прямо пов'язаний із діловою діяльністю чи певними діями, які зумовили його створення.

Метадані, що описують контекст документів, повинні нести інформацію, необхідну для розуміння дій, у результаті яких документи створюються або в процесі яких використовуються.

Має бути можливість ідентифікувати документ у контексті функцій та напрямів ділової діяльності, складовою яких є ці дії. Потрібно зберігати зв'язки між службовими документами, що документують послідовні дії.

## 1.5. Комп'ютеризація діловодних процесів

*Коло питань: суть комп'ютеризації діловодства, вимоги до автоматизації діловодних процесів, вимоги до створення електронних документів, особливості впровадження інформаційних технологій у діловодстві, побудова електронної канцелярії*

### Суть комп'ютеризації діловодства

Документаційне забезпечення управлінської праці реалізується за допомогою діловодного обслуговування діяльності апарату управління, яке включає створення, збереження, передачу і використання великих масивів документної інформації. Скорочення трудовитрат, пов'язаних із цими процесами, визначає рівень діловодства, що може досягатися різними шляхами. Найефективніший шлях — це підвищення рівня впровадження в практику діловодної діяльності інформаційних технологій і засобів організаційної техніки.

Останнім часом при значному збільшенні обсягів інформації діловодство на паперових носіях скоротилось. Цього досягнуто за рахунок розвитку сучасних технологій роботи з документною інформацією: застосування автоматизованого введення документів у комп'ютер; впровадження текстового і графічного видів обробки документів, що дає змогу просто й оперативно вносити в них зміни;

застосування систем електронного документообігу та сучасних засобів обробки документів; швидкого доступу до довідкової інформації через міжнародні бази даних та відповідні комп'ютерні мережі.

Виробництво й використання документної інформації внаслідок впровадження новітніх технологій її обробки стає важливою сферою застосування знань та вмінь кожного працівника, а *технологічна (інформаційна) культура* — невід'ємною складовою особистої загальної культури, важливою умовою самореалізації

До причин комп'ютеризації діловодства відносяться:

- ускладнення функцій управління, динамічні зміни в системі і структурі органів соціального управління, створення нових органів самоуправління, приватних корпорацій вливаються на зростання кількості документів і підвищення вимог до роботи з ними;
- збільшення кількості тих, хто працює з документами. Не лише документознавець чи інформаційний аналітик, а кожен співробітник фірми, незалежно від посади, мусить мати достатній мінімум знань, щоб досконало створювати документи працювати з ними, оцінювати їх легітимність, володіти засобами систематизації та автоматизації документообігу.

Правила роботи як із загальною, так і спеціальною документацією закріплюються в нормативних актах, які не можна розуміти чи використовувати довільно. Комп'ютеризація потребує чіткого дотримання правил діловодства, автоматизації діловодних процесів опрацювання зафіксованої інформації

**Не можна порушувати чинні правила діловодства  
за умов впровадження комп'ютерної обробки інформації**

Необхідність автоматизації та подальшої інформатизації документообігу, забезпечення якості документів, їх досконале оформлення на електронних носіях має бути вимогою часу. Без впровадження систем автоматизації діловодних процесів сучасне управління в цілому неможливо.

### **Вимоги до автоматизації діловодних процесів**

Комп'ютеризації діловодних процесів має включати вдосконалення всього комплексу процесів роботи з документацією. Перехід

на вищий ступінь документостворення та документообігу має супроводжуватися попереднім вирішенням таких завдань:

***а) уніфікація різноманітних форм документів.***

У сфері управління донедавна застосовувалась значна кількість документів, що було пов'язано з відсутністю нормативних обмежень щодо їх форм. Використовувані раніше зразки форм часто довільно змінювалися в інтересах тієї чи іншої установи, наприклад, варіюванням розміщення реквізитів, зміною площі їх зон тощо.

Зміни послідовності й розміщення реквізитів у документах можуть зумовити певні труднощі під час перенесення даних на електронні носії;

***б) упорядкування термінології.***

Підвищенню ефективності автоматизації документування, досконалому опрацюванню документів і пошуку необхідних даних у текстах перешкоджає недостатність уніфікації мовних кліше в документах. Водночас аналіз показує, що близько 70% варіантів текстів управлінських документів можна віднести до категорії типових (шаблонних);

***в) установлення відповідності форм і змісту документів завданням раціоналізації управлінських процедур.***

Невисока інформативність багатьох документів особливо наочно проявляється при вирішенні традиційних управлінських завдань за допомогою комп'ютерних технологій, тоді як керівники часто за умови неповноти отриманої інформації змушені приймати управлінські рішення на інтуїтивному рівні, а не на підставі вичерпної інформації, викладеної у документах.

Катастрофічні наслідки Чорнобильської аварії свідчать про фатальний характер помилок не тільки через професійну некомпетентність керівників, а й через прорахунки фахівців, які були допущені ще на стадії документаційного забезпечення прийняття управлінських рішень;

***г) раціональне використання площі відображення інформації.***

Перевищення площі багатьох документів відбувається не лише внаслідок збільшення обсягу інформації у тексті, а й через неправильне застосування наявних форматів, завищення розмірів береть, наявності незаповнених зон між групами реквізитів, неврахування площин взаємного розміщення окремих реквізитів. Під час конвертації електронного



документа у паперову форму це призводить до збільшення витрат паперу, використання великої кількості різноманітних сегрегаторів, збільшення площ зберігання в архівних службах;

*д) взаємоузгодження форм документів і технологій їх виготовлення*

Для введення інформації, автоматичного її нагромадження, зберігання та використання застосовуються різноманітні носії інформації різноманітних операційних систем і форматів записів, що ускладнює обмін інформацією між різними структурами чи рівнями управління. Сучасний рівень документообігу висуває жорсткі вимоги, спрямовані на уніфікацію.

Треба також зазначити, що найбільші труднощі під час інформатизації документообігу виникають під час роботи з організаційно-управлінською документацією. Це пов'язано з тим, що значна кількість документів ще й досі створюється та опрацьовується традиційними методами, а із застосуванням ПК опрацьовується лише частина їх. Звідси виникає потреба комплексно удосконалювати всю управлінську документацію.

*е) забезпечення системності та відкритості.*

Між структурними елементами системи мають бути такі зв'язки, які б забезпечували її цілісність і взаємодію з іншими системами.

Документаційна система має створюватися з урахуванням можливості поповнення і оновлення її функцій без порушення порядку функціонування.

## **Вимоги до створення електронних документів**

Службовий електронний документ має адекватно відображати те, що було повідомлено або вирішено, чи дію, яка відбулася. Він має забезпечувати виконання вимог ділової діяльності, до сфери якої він належить, а його інформація використовуватись для прийняття управлінських рішень та звітності.

Електронний документ, крім змісту, має містити метадані або бути пов'язаним чи асоційованим з метаданими, необхідними для документування дій, а саме:

- а) залишитися цілісною структура службового документа, гобто його формуляр та зв'язки між реквізитами, що становлять службовий документ;

- б) у службовому документі має бути очевидним діловий контекст, в якому службовий документ було створено (охоплюючи діловий процес, частиною якого є дія, дата, тривалість та учасники дії);
- в) мають бути представлені зв'язки між службовими документами, які зберігаються окремо, але які ініціювали, були підставою для створення службового документа або слугували джерелом відомостей під час його створення.

Основними характеристиками легітимно створеного службового документа незалежно від виду носія є його автентичність, достовірність, цілісність і придатність для користування.

*Автентичний службовий документ* — це документ, який:

- а) належить до того виду, який у ньому зазначено,
- б) створено або надіслано особою, яка його дійсно створила та надіслала,
- в) створено або надіслано саме в той час, який документально зафіксовано [61].

Для забезпечення автентичності службових документів в установі треба запроваджувати відповідну політику і процедури, що контролюють створення, приймання, передавання, зберігання та передавання до архіву або вилучення для знищення службових документів, щоб автори службових документів мали визначені повноваження, а службові документи були захищені від несанкціонованого доповнювання, знищування, приховування та користування.

*Достовірний службовий документ* — це той документ, змісту якого можна довіряти як повному і точному відображенню дії, діяльності або фактів, які він засвідчує, та інформацію якого можна використовувати в подальшій діяльності.

Службові документи треба створювати під час дії або випадку, якого вони стосуються, або невдовзі після них особами, які безпосередньо володіють фактами, засобами документування, які прийнято використовувати у цьому напрямі ділової діяльності.

*Цілісність службового документа* — це властивість документа бути повним і незмінним. Необхідно, щоб службовий документ був захищений від несанкціонованих змін.

## Інформаційні технології у діловодстві

*Інформаційні технології* — цілеспрямовано організована сукупність інформаційних процесів, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкісний пошук інформації, роззосередження даних, оперативний доступ до першоджерел незалежно від місця їх розташування.

Термін «інформаційна технологія» ґрунтується на понятті «технологія», що є досить стійким і з'явилося в діловому спілкуванні у зв'язку з виниклими проблемами щодо вдосконалення організації виробництва.

Так, якщо *технологія* (від грецького *techné* — мистецтво, майстерність, уміння + *...логія*) — сукупність методів обробки, виготовлення, зміни стану, властивостей, форми сировини, матеріалу чи напівфабрикату, що здійснюється у процесі виробництва продукції, то *інформаційна технологія* — процес, що використовує сукупність засобів і методів збирання, обробки і передавання даних (первинної інформації) для одержання інформації про стан об'єкта, процесу чи явища нової якості.

Інформаційні технології в діловодстві, власне кажучи, є переліком технологічних процесів (збирання, передавання, обробки, збереження й подання інформації), які можна розглядати як узагальнення відповідних цілеспрямованих змін властивостей певних даних. З погляду інформатики діловодні процеси виглядають таким чином.

*Збирання даних* — трансформація сукупності даних, за якими змінюється властивість їх концентрації, тобто процес, коли інформація, що надходить із різних джерел щодо певного кола питань, збирається в одному документі.

*Передавання даних* — трансформація сукупності даних, за якої змінюються її просторові координати, що розглядаються як відповідна властивість.

*Обробка даних* — трансформація сукупності даних, за якої змінюється та чи інша якісна їх властивість, що необхідно для підготовки конкретного документа.

*Збереження даних* — трансформація сукупності даних, для якої змінюються тимчасові координати (від минулого до майбутнього), що розглядаються як певна їх властивість.

*Подання даних* — трансформація сукупності даних, за якої змінюється вид інформації — форми документного збереження чи результати її обробки до форми, зручної для використання у вирішенні конкретного завдання.

Аналогічним чином можна інтерпретувати практично будь-яку діловолну операцію чи процес. Головне — виявити якісно-количесну властивість інформації, визначити напрямок і розмір зміни цієї властивості, вибравши оптимальний.

Нині, як уже зазначалося, створені й упроваджуються системи автоматизації документообігу і ділових операцій, у яких документ сканується в комп'ютер, автоматично проходить прийнятну процедуру реєстрації і направляється виконавцю, котрий спочатку робить його текстову обробку, запрошує із зовнішніх банків даних додаткову інформацію і т.п. Алгоритмом має бути передбачено, що система запам'ятовує, де і у якому стані знаходиться той чи інший документ, і в разі потреби нагадує про необхідність завершення роботи над ним. Крім того, керівнику органу діловодства через свій монітор потрібно мати можливість контролювати стан робіт над документами, оцінювати, наскільки рівномірно завантажені виконавці, і в разі потреби вносити відповідні корективи в їхню діяльність.

Хоча нові інформаційні технології передбачають заміну паперового документа електронним носієм інформації, однак справу слід розглядати таким чином, що управлінський документ як такий не ліквідується, а замінюється непаперовою електронною формою. Крім того, паперовий документ у ряді випадків чи в силу традицій, що склалися в діловій практиці, потрібно зберігати.

**Головним у впровадженні інформаційних технологій має бути не стільки придбання сучасних комп'ютерів, скільки впорядкування існуючих технологічних етапів документаційного забезпечення управлінських процесів**

Зазначене вимагає розв'язання проблем створення єдиних для всіх правил організації діловодства на підприємствах і установах країни, опрацювання типових рекомендацій, відповідно до яких мають складатися, оформлятися і обліковуватися службові документи, здійснюватись контроль за їх виконанням.

Практика свідчить, що залишилося ще чимало керівників і спеціалістів, які на роботу з документами витрачають 60–80 %

робочого часу. Саме в цих службовців спостерігається низька оперативність у проходженні документації, надмірно велика кількість документів і заввиш показників у них, недостатній рівень раціоналізації та стандартизації в їх підготовці і обробці.

Як уже зазначалося, інформаційні технології припускають наявність об'єкта впливу, тобто цілеспрямованої зміни якої-небудь властивості об'єкта та методів її перетворення. Конкретне втілення інформаційних технологій має виражатися насамперед у виборі і реалізації методів перетворення, тобто впровадженні певної системи засобів і способів їх використання.

У цьому відношенні реалізація конкретної технології в діловодстві має припускати наявність: відповідних технічних засобів, що забезпечують процеси перетворення паперового документа в його електронну версію; системи засобів управління технологічним комплексом (для обчислювальної техніки це програмні засоби); а також засобів організаційно-методичного забезпечення, що поєднують реалізацію всіх дій технічних засобів і персоналу в єдиний технологічний ланцюг.

З цією метою на базі галузевих автоматизованих комп'ютерно-інформатизаційних систем (АКІС) створені і функціонують автоматизовані інформаційні системи управлінського призначення (АІСУП), що реалізують також і функції діловодства.

Функції автоматизованого контролю виконання документів можуть бути покладені на автоматизовані системи контролю виконання документів (АСКІД, АНІД, АСКОРД та ін.), а функції реєстрації, пошуку і зберігання документів — на АІПС.

За ручного опрацювання співробітники установа часто фізично не в змозі проконтролювати правильність оформлення документів, що призводить до порушення законності їх створення.

**Сучасна ж обробка документів повинна проводитися таким чином, щоб не було «порожньої» інформації, тобто інформації, яка не містить у собі розумового навантаження.**

Зазначені системи не дають можливості неправильно оформленому документу пройти машинний контроль і в разі потреби машина інформує виконавця про недоліки у створенні документа. Таким чином, уже сама технологія електронного діловодства призначена забезпечити новий рівень роботи з документами.

## Побудова електронної канцелярії

Основною проблемою традиційної технології роботи з документами є практична неможливість централізовано відслідковувати рух документів у реальному масштабі часу. Через це сучасними технологічними інструментами роботи з електронними документами мають бути комп'ютери, встановлені на робочих місцях і з'єднані в єдину мережу. Якщо комп'ютерна мережа охоплюватиме всі робочі місця персоналу, який працює з документами (як у канцелярії, так і в інших в структурних підрозділах організації), з'являється можливість використовувати її для переміщення документів і централізовано через канцелярію відслідковувати весь хід процесу роботи з ними.

**Впровадження електронної автоматизованої канцелярії означає комплексне використання сучасних технічних засобів, автоматизації процедур і функцій документального забезпечення управління**

Електронна канцелярія повинна включати створення і обробку текстів, їх редагування, збереження і пошук, а також передавання документної інформації каналами електрозв'язку як усередині установи, так і за її межі. Сюди ж входить інформаційне обслуговування, використання засобів програмної підтримки процесів підготовки й прийняття рішень, розробка вивірених підходів до їх виконання й контролю.

Для *першого етапу* впровадження електронної канцелярії характерна орієнтація на автоматизацію часто повторювальних операцій, що виконуються технічним персоналом органу діловодства. Прикладом таких операцій є документування.

Підвищенню рівня діловодства можуть сприяти як спеціальні пристрої обробки текстів та організаційні програми, що дають можливість швидко створювати, виправляти і редагувати різні документи з зазначенням виправленого, так і використання певних шаблонів при підготовці текстів документів.

Для створення нового тексту виконавцю спочатку треба заповнити електронну картку проекту документа, визначити найбільш вдалий шаблон, ввести короткий зміст тексту, після чого й активізується текстовий редактор з обраним шаблоном.

У процесі роздрукування тесту кожна сторінка документа буде промаркована штрих-кодом, який містить інформацію про вихідний номер, час і дату створення документа та порядковий номер сторінки.

У процесі редагування, погодження чи затвердження проєкту документа може створюватись нова версія документа з відповідним штрих-кодом, що дасть можливість повернутись у разі потреби до попередніх версій. Після реєстрації документа необхідна інформація з електронної його копії буде переноситися на реєстраційну контрольну картку.

На другому етапі розвитку автоматизованої канцелярії окремі організаційні пристрої з'єднуються за допомогою внутрішніх ліній зв'язку в єдину мережу. Це дає змогу здійснювати ряд додаткових функцій: автоматичний зв'язок між робочими місцями, спільну роботу над документом, автоматизований контроль за виконанням тощо.

Третій етап розвитку електронної канцелярії пов'язується зі створенням на основі комп'ютерної техніки автоматизованих робочих місць (АРМ), які за допомогою комунікаційних засобів об'єднані в єдину систему з доступом до всіх обчислювальних ресурсів установи, її баз даних, а також до зовнішніх джерел інформації. Це дає можливість значно прискорити інформаційний обмін між користувачами мережі та автоматизувати традиційні операції щодо управління документацією та іншою інформацією через канали зв'язку.

До основних компонентів програмного забезпечення електронної канцелярії належать текстові редактори (текстові процесори), що дають змогу розв'язати проблеми обробки тексту документа та табличні процесори.

Об'єднання систем локальної мережі та електронної пошти для обміну інформацією між користувачами ПК як усередині організації, так і в зовнішній мережі дає можливість реалізувати функцію інформаційного обміну, яка була властива лише системі телефонного і поштово-телеграфного зв'язку.

Використання систем розробки баз даних (створення своїх електронних картотек обліку), а також застосування електронних таблиць дає змогу виконувати різноманітні, іноді дуже складні, розрахунки.

Основні види роботи з документами в електронній канцелярії подано в додатку 1.8.

Практичне впровадження електронної канцелярії в установі має бути спрямоване на зміну стилю і методів роботи, перегляд і перерозподіл функцій персоналу органу діловодства, що сприяє підвищенню рівня культури діловодства у досконалому виконанні операцій документального забезпечення управління та зростанню продуктивності управлінської праці.

Використання комп'ютерної техніки в електронній канцелярії не виключає, а навпаки, підсилює роль засобів організаційної техніки, розроблених на основі новітніх досягнень електроніки, таких як сканувальні пристрої, факс-модемні плати, копіювальні багатофункціональні машини, факсимільні апарати, слайд-принтери та ін.



## Питання для самоперевірки

---

1. Опишіть основні поняття діловодства.
2. В чому полягає значення діловодства в суспільстві?
3. Охарактеризуйте основні принципи організації діловодних процесів.
4. Які складові частини нормативної бази діловодства?
5. Перерахуйте основні види робіт в електронній канцелярії.
6. Назвіть властивості службових документів.
7. З чого складається нормативна база діловодства?
8. Перерахуйте основні функції служби діловодства.
9. В чому полягає уніфікація управлінських документів?
10. Охарактеризуйте вимоги до електронних документів.





## Перелік додатків до модуля 1

---

- 1.1. Функції підрозділів служби діловодства.
- 1.2. Формати електронних документів.
- 1.3. Носії для запису цифрової інформації.
- 1.4. Загальний бланк документа.
- 1.5. Бланк конкретного виду документа.
- 1.6. Бланк службового листа.
- 1.7. Зразок опрацьованого листа.
- 1.8. Основні види робіт з документами в електронній канцелярії.
- 1.9. Витяг з державного класифікатора управлінської документації ДК010-98.

## Функції підрозділів служби діловодства

Назва підрозділу служби	Функції
Експедиція	Прийом, сортування, розподіл та доставка кореспонденції в структурні підрозділи; кількісний облік документів; виправка кореспонденції адресатам; сканування вхідних та внутрішніх документів
Відділ обліку і реєстрації кореспонденції	Облік і реєстрація вхідних, вихідних і внутрішніх документів; довідково-інформаційний пошук інформації; перевірка правильності складання і оформлення вихідних і внутрішніх документів, нанесення позначок на електронний документ
Інспекція або група контролю	Контроль за виконанням документів; перевірка термінів виконання підрозділами доручень керівництва, інформування його про хід виконання документів і доручень; аналіз виконавчої дисципліни в підрозділах і підготовка відповідного аналізу їх роботи; моніторинг вхідної внутрішньої інформації
Група (відділ) листів	Прийом і облік пропозицій, заяв і скарг громадян; підготовка і передача на розгляд керівництву пропозицій; передача документів на виконання у підрозділи і контроль за термінами їх виконання; повідомлення заявників про результати розгляду пропозицій, заяв чи скарг, формування відповідних справ та передача їх в архів, аналіз і узагальнення результатів цієї роботи, організація прийому відвідувачів
Відділ автоматизації діловодства	Контроль за роботою комп'ютерної та іншої оргтехніки, копіювання і розмноження документів, впровадження комп'ютерних технологій та документальних систем та систем електронного діловодства і документообігу

## Закінчення додатку 1.1.

Назва підрозділу служби	Функції
Архівний відділ	Прийом, облік, зберігання і використання справ; методична допомога в оформленні справ, які підлягають передаванню в архів; контроль за правильністю формування, зберігання і використання справ у структурних підрозділах; підготовка справ до передачі на зберігання
Секретаріат, в т.ч. помічники і секретарі керівника та його заступників	Попередній розгляд кореспонденції, що надходить; організація документального обслуговування засідань
Протокольна група	Підготовка за вказівками керівництва нормативно-розпорядчих та інформаційних документів і їх погодження з зацікавленими службами

## Формати електронних документів

№ п/п	Найменування формату	Особливості застосування
<b>А. Формати відкритого тексту (plain text)</b>		
1	Microsoft (Word, Excel)	Широко використовуються в діловодстві для створення ЕД, характеризуються тим, що мають закриті специфікації і не прийнятні для довготривалого зберігання
2	PDF фірми Adobe Systems Inc. (програма «Acrobat»)	Формат відкритої специфікації, визначений як стандарт (ISO/DS 19005-1) для довготривалого зберігання електронних документів
<b>Б. Формати графічних зображень</b>		
3	TIFF (Tag Image File Format)	Графічний формат, який рекомендується як стандарт високої якості зображень для широкого застосування і довготривалого зберігання графічних зображень
4	GIF (Graphics Interchange Format)	Графічний формат, рекомендований для передавання зображення каналами зв'язку; для довготривалого зберігання зображень не рекомендується
5	JPEG (Joint Photographic Experts Group)	Графічний формат з ущільненням інформації за мінімальних її втрат, широко використовується в Інтернет та в діловодстві; в цьому форматі ЕД надходять і до архіву
6	інші формати (pict, bmp тощо)	Використовують у специфічних додатках і не рекомендовані для довготривалого зберігання зображень
<b>В. Формати структурованого тексту (текстові документи, які мають графічні та аудіовключення, Інтернет-посилання тощо)</b>		
7	SGML (Standard Markup Generalized Language)	Формат має можливості відкривання документів, зручний для їх довготривалого зберігання;
8	XML (Extensible Markup Language)	Формат призначений для створення та зберігання структурованих ієрархічних даних незалежно від характеристик програмно-технічних засобів

## Носії для запису цифрової інформації

№ п/п	Назва носія	Основні характеристики
1	CD-I (Interactive)	Носій для збереження відеозображення та звуку
2	CD-R (Read)	Диск, на якому інформація записується один раз, а зчитуватись може багато разів
3	CD-RW (ReWrite)	Диск з можливим багаторазовим пере записуванням інформації
4	CD-ROM, CD-R	Носії найпридатніші для архівного збервання електронних документів, мають відносно значну ємність запису, захищені від випадкового стирання; широко використовуються і вивітовляються; пере запис інформації на них рекомендується проводити кожні 10 років
5	CD-DA (Digital Audio)	Диск для запису музичного твору
6	DAT (Digital Audio Tape), DLT cassettes	Порівняно з CD записана на них інформація може бути випадково модифікована або стерта, але вони зручні при опрацюванні великої за обсягом інформації
7	DVD (Digital Versatile Disk)	Оптичний диск, з такими самими перевагами, як і CD, може зберігати до 17 GB інформації. Ці диски широко використовуються у відеотехніці
8	ZIP-drive	Носії об'ємом 100-250 MB інформації, не мають промислового стандарту і використовуються за відсутності інших засобів
9	ZIP-drive	Носії об'ємом 100-250 Мбайт, не має промислового стандарту
10	1.44 MB floppy disk	Носій найменш придатний для архівного зберання через малу ємність і високу вразливість

Загальний бланк документа



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Бланк конкретного виду документа

ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ АРХІВІВ УКРАЇНИ  
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ  
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА

**НАКАЗ**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_

м. Київ

№ \_\_

Зразок бланка службового листа



**ОДЕСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ДЕРЖАВНИЙ АРХІВ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Вул. Маршала 18, м. Одеса 145320, тел. +38 (0562) 333-444, факс +38(044)501-97-70  
Р/р № 32009104600 в Управлінні НБУ у Одеській обл.  
МФД 307123 Код ЄДРПОУ 26237202, <http://www.dilo.odessa.ua>.

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ вкл \_\_\_\_\_



## Зразок опрацьованого листа-запрошення



**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
ЗАКРИТОГО ТИПУ**

**ВИРОБНИЧО-ТОРГІВЕЛЬНА  
ФІРМА "ГЛОРІЯ"**

вул.Смильня, 9, м.Київ, 252022  
Телефакс 263-61-90  
Код ЄДРПОУ 00307612

Начальнику Луганського  
відділення виробничо-  
торгівельної фірми "ГЛОРІЯ"  
Андрєєву А.К.  
вул.Антоновича, 19/3  
м.Луганськ, 213005

10.05.2005 № 01-11/342

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Про запрошення на нараду

*Підготувати відрядження  
в Київ Серову Н.К.*

*(підпис Андрєєва А.К.)  
Дата*

29 травня 2005 року в АТЗТ торгівельної фірми "ГЛОРІЯ"  
відбудеться нарада начальників відділень.

Запрошуємо Вас прийняти участь в роботі наради

Оплата відрядження за рахунок АТЗТ "ГЛОРІЯ"

Генеральний директор (підпис) Ім'я(імені), прізвище

Захаров Микола Петрович 412-15-45

*У справу № 02-11  
Підготовлене відрядження  
Серову Н.К. з 28.05.2005 по  
01.06.2005  
(підпис) О.Власов  
10.05.2005*

lyst\_342.doc

АТЗТ "ГЛОРІЯ"  
Вх. № 03-4249  
12.05.2005

## Основні види роботи з документами в електронній канцелярії

№ п/п	Найменування видів робіт	Характеристика робіт
1	Робота з власне документами	Робота з файлами документів на машинних носіях (введення, редагування та ін.). Існує велика кількість програмних засобів, які дозволяють готувати текстові, табличні, графічні, мультимедійні та інші документи
2	Управління документами (document management)	Передбачається, що кожен документ може характеризуватись складною сукупністю структурованих даних. Системи управління мають забезпечувати їх ефективно зберігання і обробку
3	Пересилання документів (e-mail)	Пересилання документів і супроводжувальної інформації для роботи з ними інших користувачів комп'ютерної мережі можуть забезпечувати як найпростіші системи електронної пошти, так і розвинені організаційні системи, які дозволяють, наприклад, пов'язувати з документами специфічні набори реквізитів і маршрути руху
4	Групова робота над документами (groupware)	Група користувачів мережі може паралельно працювати над спільними документами, використовуючи певні системи, що забезпечують оперативне відслідковування всіх змін і версій
5	Управління потоком робіт (workflow)	Автоматизація складних багатокрокових алгоритмів роботи з документами в організації. Кожен тип документа при цьому може мати специфічні алгоритми обробки і маршрути руху

*Перераховані види робіт можуть здійснюватись за допомогою спеціалізованих пакетів. Одним з таких пакетів є офісна система Microsoft Office. Всі програмні продукти цієї системи не тільки уніфікуються, а й інтегруються між собою, що дає змогу в межах вирішення ділової проблеми здійснювати інформаційний обмін незалежно від типу документа.*

**Витяг  
з Державного класифікатора управлінської  
документації ДК 010-98**

<b>КЛАСИФІКАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ. УНІФІКОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ</b>	
<b>Код</b>	<b>Назва УФД</b>
02	ОРГАНІЗАЦІЙНО-РОЗПОРЯДЧА ДОКУМЕНТАЦІЯ
0201	Документація з організації систем управління
0201001	Акт про створення міністерства
0201002	Акт про створення корпорації, концерну, асоціації, компанії
0201003	Наказ про створення промислового об'єднання
0201004	Наказ про створення виробничого об'єднання
0201005	Наказ про створення підприємства
0201006	Наказ про реорганізацію міністерства
0201007	Наказ про реорганізацію корпорації, концерну, асоціації, компанії
0201008	Наказ про реорганізацію промислового об'єднання
0201009	Наказ про реорганізацію виробничого об'єднання
0201010	Наказ про реорганізацію підприємства
0201011	Акт про ліквідацію міністерства
0201012	Акт про ліквідацію корпорації, концерну, асоціації, компанії
0201013	Акт про ліквідацію промислового об'єднання
0201014	Акт про ліквідацію виробничого об'єднання
0201015	Акт про ліквідацію підприємства
0201016	Акт про ліквідацію міністерства і створення ліквідаційної комісії
0202	Документація з організації процесів управління
0202001	Акт про ліквідацію корпорації, концерну, асоціації, компанії і створення ліквідаційної комісії
0202002	Наказ про ліквідацію об'єднання і створення ліквідаційної комісії
0202003	Наказ про ліквідацію виробничого об'єднання і створення ліквідаційної комісії

## Продовження додатка 1.9

Код	Назва УФД
0202004	Наказ про ліквідацію підприємства і створення ліквідаційної комісії
0202005	Посадова інструкція категорії службовців міністерства
0202006	Посадова інструкція категорії службовців промислового об'єднання
0202007	Посадова інструкція категорії службовців апарату управління підприємства
0202008	Положення про міністерство
0202009	Наказ про розподіл обов'язків між керівництвом міністерства
0202010	Наказ про розподіл обов'язків між керівництвом корпорації, концерну, асоціації, компанії
0202011	Наказ про розподіл обов'язків між керівництвом промислового об'єднання
0202012	Наказ про розподіл обов'язків між керівництвом підприємства
0202013	Статут корпорації, концерну, асоціації, компанії
0202014	Статут виробничого об'єднання
0202015	Статут підприємства
0202016	Структура і штатна чисельність міністерства
0202017	Структура і штатна чисельність корпорації, концерну, асоціації, компанії
0202018	Структура і штатна чисельність апарату управління промислового об'єднання
0202019	Структура і штатна чисельність апарату управління підприємства
0202020	Штатний розклад міністерства
0202021	Штатний розклад апарату управління промислового об'єднання
0202022	Штатний розклад апарату управління підприємства
0202023	Наказ про затвердження акта ліквідаційної комісії
0202024	Наказ про внесення змін у Положення про міністерство
0202025	Наказ про перерозподіл обов'язків між керівництвом міністерства

## Продовження додатка 1.9

Код	Назва УФД
0202026	Наказ про внесення змін у структуру і штатну чисельність міністерства
0202027	Наказ про внесення змін у штатний розклад міністерства
0202028	Наказ про внесення змін у посадову(ві) інструкцію(ії) категорії службовців міністерства
0202029	Наказ про внесення змін у Положення про промислове об'єднання
0202030	Наказ про внесення змін у перерозподіл обов'язків між керівництвом промислового об'єднання
0202031	Наказ про внесення змін у структуру і штатну чисельність апарату управління промислового об'єднання
0202032	Наказ про внесення змін у штатний розклад апарату управління промислового об'єднання
0202033	Наказ про внесення змін у посадову(ві) інструкцію(ії) категорій службовців промислового об'єднання
0202034	Наказ про внесення змін у Статут корпорації, концерну, асоціації, компанії
0202035	Наказ про внесення змін у Статут виробничого об'єднання
0202036	Наказ про внесення змін у Статут підприємства
0202037	Наказ про внесення змін у перерозподіл обов'язків між керівництвом корпорації, концерну, асоціації, компанії
0202038	Наказ про внесення змін у перерозподіл обов'язків між керівництвом підприємства
0202039	Наказ про внесення змін у структуру і штатну чисельність апарату управління корпорації, концерну, асоціації, компанії
0202040	Наказ про внесення змін у структуру і штатну чисельність апарату управління підприємства
0202041	Наказ про внесення змін у штатний розклад апарату управління корпорації, концерну, асоціації, компанії
0202042	Наказ про внесення змін у штатний розклад апарату управління підприємства
0202043	Наказ про внесення змін у посадову(ві) інструкцію(ії) категорії службовців та апарату управління підприємства

Продовження додатка 1.9

Код	Назва УФД
0202044	Галузеві правила внутрішнього трудового розпорядку міністерства
0202045	Правила внутрішнього трудового розпорядку міністерства
0202046	Правила внутрішнього трудового розпорядку апарату управління корпорації, концерну, асоціації, компанії
0202047	Правила внутрішнього трудового розпорядку апарату управління промислового об'єднання
0202048	Правила внутрішнього трудового розпорядку апарату управління підприємства
0202049	Наказ про перехід на новий режим роботи міністерства
0202050	Наказ про перехід на новий режим роботи апарату управління корпорації, концерну, асоціації, компанії
0202051	Наказ про перехід на новий режим роботи апарату управління промислового об'єднання
0202052	Наказ про перехід на новий режим роботи апарату управління підприємства
0202053	Ресстраційно-контрольна картка
0202054	Ресстраційно-контрольна картка скарг громадян
0203	Документація з управління кадрами
0203001	Анкета
0203002	Доповнення до анкети
0203003	Наказ про приймання на роботу
0203004	Заява про переведення на іншу роботу
0203005	Подання про переведення на іншу роботу
0203006	Наказ про переведення на іншу роботу
0203007	Заява про звільнення
0203008	Наказ про звільнення
0203009	Графік відпусток
0203010	Заява про надання відпустки
0203011	Наказ про надання відпустки (зведений)
0204	Документація з оцінки трудової діяльності
0204001	Подання про заохочення
0204002	Подання про заохочення (зведене)
0204003	Доповідна записка
0204004	Пояснювальна записка

## Закінчення додатка 1.9

Код	Назва УФД	
0204005	Наказ про накладення дисциплінарного стягнення	
0204006	Наказ про накладення дисциплінарного стягнення (зведений)	
03	<b>ПЕРВИННО-ОБЛІКОВА ДОКУМЕНТАЦІЯ</b>	
0301	Облік особового складу	
0301001	Наказ (розпорядження) про приймання на роботу	-П-1
0301002	Особова картка	-П-2
0301003	Алфавітна картка	-П-3
0301004	Особова картка (2)	-П-2ДС
0301005	Наказ (розпорядження) про переведення на іншу роботу	-П-5
0301006	Наказ (розпорядження) про надання відпустки	-П-6
0301007	Список на надання відпустки	-П-7
0301008	Наказ (розпорядження) про припинення трудового договору	-П-8
0301009	Книга обліку бланків трудових книжок і вкладок до них	-П-9
0301010	Книга обліку руху трудових книжок і вкладок до них	-П-10
0301011	Акт на списання бланків трудових книжок (і/або вкладок до них)	-П-11
0301012	Особова картка фахівця з вищою освітою, який виконує науково-дослідні, проектно-конструкторські і технологічні роботи	-П-4

## ОФОРМЛЕННЯ РЕКВІЗИТІВ НА ДОКУМЕНТАХ

### Перелік змістових модулів:

- 2.1. Склад реквізитів документа.
- 2.2. Складання заголовка документа.
- 2.3. Датування та індексування документів.
- 2.4. Адресування та оформлення тексту документа.
- 2.5. Погодження та засвідчення документів.
- 2.6. Проставляння відміток на документах.
- 2.7. Використання реквізитів в міжнародному листуванні.

### 2.1. Склад реквізитів документа

*Коло питань: визначення поняття «реквізит», формуляр-зразок документа, склад реквізитів, види реквізитів документа*

#### Визначення поняття «реквізит»

Важливе місце в діловодстві посідають правила оформлення документів, написання й розгашування на бланку реквізитів документа. Термін «реквізит» латинського походження (*reguisutum*), що перекладається як «потреба». У Середньовічній Італії ним означали необхідні й обов'язкові елементи боргових зобов'язань, цінних паперів, передусім — векселів.

У термінологічному словнику слово «реквізит» подається як обов'язковий елемент офіційного документа.



**Реквізит службового документа** за Національним стандартом «Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2004» — це інформація, яку зафіксовано в службовому документі для його ідентифікування, організування обліку і (або) надання йому юридичної сили [76]

Багаторічна практика і управлінська наука визначають уніфіковані правила оформлення документів, які виготовляють на бланках паперу стандартних форматів, про що вже зазначалось в першому модулі (див. підрозділ 1.4)

Правила оформлення документів закріплені в Примірній інструкції з діловодства, що затверджена відповідною постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 року [29]

Оформляють реквізити відповідно до формуляра-зразка згідно із Національним стандартом України «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система ОРД. Вимоги до оформлення документів: ДСТУ 4163 — 2003» [71]

**Формуляр-зразок документа** (від латинського *Formularius*) — єдина модель побудови комплексу документів, яка встановлює галузь використання, формати, розміри, вимоги до побудови конкретної сітки та сукупність властивих їм реквізитів, розташованих у сталій послідовності.

Формуляр-зразок встановлює такий склад реквізитів:

- 1) зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим;
- 2) зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування);
- 3) зображення нагород;
- 4) код організації;
- 5) код форми документа;
- 6) назва організації вищого рівня;
- 7) назва організації;
- 8) назва структурного підрозділу організації;
- 9) довідкові дані про організацію;
- 10) назва виду документа;
- 11) дата документа;
- 12) реєстраційний індекс документа;
- 13) посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь;

- 14) місце складання або видання документа;
- 15) гриф обмеження доступу до документа;
- 16) адресат;
- 17) гриф затвердження документа;
- 18) резолюція;
- 19) заголовок до тексту документа;
- 20) відмітка про контроль;
- 21) текст документа;
- 22) відмітка про наявність додатків;
- 23) підпис;
- 24) гриф погодження документа;
- 25) візи документа;
- 26) відбиток печатки;
- 27) відмітка про засвічення копії;
- 28) прізвище виконавця і номер його телефону;
- 29) відмітка про виконання документа і направлення його до справи;
- 30) відмітка про наявність документа в електронній формі;
- 31) відмітка про надійдення документа до організації;
- 32) запис про державну реєстрацію.

Усі реквізити в одному документі бути не можуть, оскільки деякі з них взагалі не можуть бути використані. Наприклад, у службовому листі немає реквізитів «назва документа», «гриф затвердження»; в автобіографії немає реквізитів «адресат» чи «індекс документа» тощо.

## Види реквізитів документа

Реквізити на документі можуть бути *постійні* та *змінні*.

*Постійні реквізити* наносять годі, коли виготовляють уніфіковану форму чи бланк документа.

*Змінні реквізити* наносяться на той чи інший документ під час його складання.

У процесі підготовки і оформлення документів обов'язкові реквізити можуть бути доповнені змінними, якщо того вимагає призначення документа, його обробка тощо.

Наприклад, нормативні акти міністерств, інших органів державної виконавчої влади, органів господарського управління та контролю, що зачіпають права, свободи й законні інтереси громадян

або мають міжвідомчий характер, и підлягають державній реєстрації у Мін'юсті України, Мін'юсті Автономної Республіки Крим, обласних, Київському та Севастопольському міських управлінь юстиції повинні мати реквізит «номер державної реєстрації».

*Поздовжнє розміщення реквізитів* доцільне тоді, коли назва установи складається з великої кількості слів і не може розміститись на місці, відведеному для кутового штампа.

*Кутове розміщення реквізитів* більш доцільне, оскільки праворуч від штампа на вільному місці можна заповнити реквізити «адресат», «резолуція», «затвердження», «гриф обмеження доступу до документа».

## 2.2. Складання заголовка документа

*Коли питань: загальні вимоги до складання заголовка документа: зображення Державного герба України, зображення емблеми організації (товарного знака) і державних нагород, найменування автора документа; нанесення довідкових даних про організацію: індекс підприємства, поштова й телеграфна адреси, номер телефону, рахунок в банку, визначення назви виду документа*

### Загальні вимоги до складання заголовка документа

**Заголовок документа** — не реквізити документа, що розміщуються у верхній його частині й можуть включати зображення герба чи емблеми організації, її повну назву як автора документа, довідкові дані: адресу, номери телефонів, факсу, розрахунковий рахунок у банку, коди тощо.

Форма заголовка, його дизайн, виконана в кольорі емблема (а іноді й левіз) — «обличчя» установи. Ознайомлюючись з документом, отримувач, безумовно, насамперед буде цікавитись його змістом, але обов'язково зверне увагу й на заголовок, якому дасть свою оцінку, мовби «переносячи» його на діяльність самої установи.

Вдале розміщення компонентів заголовка, його оригінальна емблема, шрифт сприятливо впливають на партнерів, споживачів, конкурентів полегшують розв'язання можливих проблем з іншими органами.

Виготовляючи бланк документа, використовують сигніфікаційні (знакові) та комунікаційні реквізити заголовка (1–10), що фіксують ознаки приналежності та забезпечують уключення документа до відповідної системи комунікацій.

Можливе також нанесення позначок для розміщення семантичних реквізитів: 11, 12, 13, 14, 16, 19, 20, 21, що полегшують опрацювання інформації.

Розглянемо детальніше нанесення реквізитів заголовка.

### **Зображення Державного герба України (реквізит 1)**

Проектуючи макет бланка, необхідно пам'ятати, що зображення Державного герба поміщується на печатках органів державної влади і державного управління, грошових знаках та знаках поштової оплати, службових посвідченнях, штампах, бланках документів органів державної влади, інших державних органів, міністерств та відомств, а також підприємств, установ та організацій у передбачених законодавством випадках.

Розміщують зображення Державного герба України на бланках документів з обов'язковим дотриманням пропорцій щодо його зображення відповідно до Постанови Верховної Ради України «Про Державний герб України» від 19 лютого 1992 р. №2137-ХІІ [25].

Зображення герба Автономної республіки Крим розміщується відповідно до нормативно-правових актів Автономної Республіки Крим й Закону України «Про Автономну республіку Крим» від 7 березня 1995р. № 95/95 — ВР [11].

Зображення герба Автономної Республіки Крим розміщують лише із зображенням Державного герба України. Порядок використання зображення герба Автономної Республіки Крим встановлюється нормативно-правовими актами республіки.

Коло підвідомчих установ, котрі можуть наносити Державний герб України на бланки своїх документів, визначає кожне міністерство (відомство). Проставляти цей реквізит на документах суб'єктів підприємницької діяльності недержавної форми власності забороняється [5].

Відтворювати надпис «Україна» під зображенням Державного герба України дозволяється тільки на бланках організацій, яким надано статус національних закладів.

Розміщується зображення Державного герба України на бланках з кутовим розташуванням реквізитів (кутових бланках) на верхньому березі бланка над серединою рядків з назвою організації, а на бланках з поздовжнім розташуванням реквізитів – у центрі верхнього берега.

Розмір зображення Державного герба України: висота 17 мм, ширина 12 мм. Діаметр зображення – не більше 20 мм.

Всі гербові бланки підлягають особливому обліку. На їх звороті типографським способом проставляється порядковий номер, а за необхідності і серія цих номерів. Облік гербових бланків ведеться окремо за видами бланків у реєстраційно-обліковій формі. Їх зберігають у шафах, які замикаються й опечатуються.

Знищення гербових бланків здійснюється за актом з поміткою в звітно-реєстраційній формі.

### **Зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування) (реквізит 2)**

*Емблема організації* – це символічне графічне зображення, що розкриває напрямок її діяльності. Емблема організації полегшує пошук документа, але не замінює її найменування.

Як емблему організації можна використовувати товарні знаки або знаки обслуговування, які можуть бути у вигляді малюнка, абриватури, слів або ж бути буквенно-графічними.

Емблему організації не відтворюють, якщо є зображення Державного герба України або герба Автономної республіки Крим.

Розташовується реквізит на лівому березі бланка документа на рівні назви організації. Емблема організації може бути розміщена над реквізитом «*назва організації*», а також частково на площі, відведеній для неї і для реквізиту «*назва організації*». Заміна назви організації її емблемою не допускається, навіть якщо назву повністю відтворено в емблемі.

На бланках документів недержавних підприємств, установ та організацій дозволено розташовувати зображення емблеми на верхньому березі документа, тобто на тому місці, де на бланках державних організацій розміщують зображення Державного герба України.

Висоту зображення емблеми рекомендовано робити не більше 17 мм (інші розміри зображення емблеми стандартом не обумовлені). Реєструється зображення емблеми за встановленим порядком.

### **Зображення нагород (реквізит 3)**

Застосовується цей реквізит замість внесення назв орденів у найменування установи, поліпшує вигляд документа, зменшує обсяг заголовка. За наявності зображення Державного герба України зображення нагород розміщується під ним.

Зображення державних нагород може бути нанесено на лівій частині площі, відведеній для реквізитів «*Назва організації вищого рівня*», «*Назва організації*», «*Назва структурного підрозділу організації*».

Філії і підрозділи установи, яка має державні нагороди, також можуть наносити їх на свої бланки.

Якщо згідно з нормативно-правовим актом назву нагороди включено до назви організації, то розміщувати на бланку зображення цієї нагороди вже не потрібно.

### **Код організації (реквізит 4)**

Зазначений реквізит указується в разі потреби згідно з відповідним класифікатором — єдиним державним реєстром підприємств та організацій України (ЄДРПОУ), що введений у дію постановою Кабінету Міністрів України від 22 січня 1996 р. № 118 зі змінами й доповненнями, внесеними постановами Кабінету Міністрів України від 17 серпня 1998 року № 129 та від 25 серпня 1998 року № 1336 [27].

Згідно з цим документом, «державний реєстр — це автоматизована система збирання, накопичення та обробки даних про підприємства та організації всіх форм власності.

Розроблено і створено Державний реєстр з метою: забезпечення єдиних принципів ідентифікації суб'єктів господарської діяльності та їх державного обліку в межах інформаційного простору України; забезпечення державних органів інформацією про суб'єкти господарської діяльності; взаємодії на єдиних методологічних засадах з базами даних Національного банку, Державної податкової адміністрації, Фонду державного майна, інших міністерств і центральних органів виконавчої влади.

Особливе значення державного реєстру полягає в забезпеченні оперативного переходу до міжнародних систем класифікації та кодування.

До Державного реєстру включаються дані про суб'єкти господарської діяльності: фізичні та юридичні особи, а також їх філії, відділення, представництва, інші відокремлені підрозділи, що розташовані на території України і провадять свою діяльність на підставі законодавства України; юридичні особи, а також їх філії, відділення, представництва, інші відокремлені підрозділи, розташовані за межами України, які створені з участю юридичних осіб України і діють відповідно до законодавства іноземних держав.

Ведення ЄДРПОУ здійснює Державний комітет статистики України. Код організації є однією з основних пошукових ознак інформації в системах автоматизованого діловодства та документообігу (САДД). Завдяки цьому коду можна значно прискорити переведення інформації, її розпізнавання та зменшити можливість помилок під час ідентифікації назви.

Код підприємства чи установи вміщує три блоки: ідентифікаційний, найменування об'єктів та класифікаційних ознак. Блок ідентифікації складається з шестизначного ідентифікаційного коду і одного знака контрольного розряду.

*Наприклад:*

Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ 02018490

або

Код ЄДРПОУ 02018490

В заголовку бланка проставляється лише ідентифікаційний код, який розміщується після реквізиту 9 «Довідкові дані про організацію».

На бланках уніфікованих форм документів (фінансових, планових, звітно-статистичних тощо) код за ЄДРПОУ наноситься у спеціально відведених для цього місцях.

### **Код форми документа (реквізит 5)**

Код форми документа визначає належність конкретного документа до певного класу та підкласу уніфікованих форм документів (УФД) й разом з реквізитом 04 «Код організації» є однією з головних пошукових ознак в САДД.

Проставляється цей реквізит згідно з ДК 010-98 «Державний класифікатор управлінської документації», який є складовою частиною

державної системи класифікації і кодування техніко-економічної та соціальної інформації.

Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД) являє собою номенклатурний перелік назв уніфікованих форм документів з унікальними кодовими позначеннями.

Використовується ДКУД під час збирання та опрацювання документів за відповідними уніфікованими формами всіма організаціями незалежно від форми власності в процесі виконання ними управлінських рішень. Затверджено ДК 010—98 наказом Держстандарту України від 31 грудня 1998 р. № 1024 [72]. Витяг з державного класифікатора подано в додатку 1.9.

Орієнтовано ДКУД на забезпечення опрацювання інформації із застосуванням ПК та прогресивних інформаційних технологій.

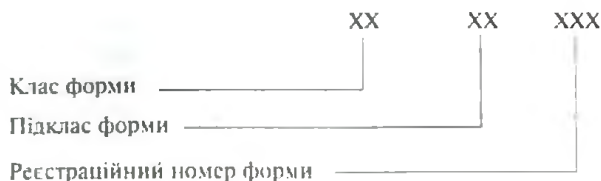
ДКУД містить 15 класів, починаючи з організаційно-розпорядчої і закінчуючи словниково-довідниковою документацією, а саме:

- 1) організаційно-розпорядча документація (код 02);
- 2) первинно-облікова документація (код 03);
- 3) банківська документація (код 04);
- 4) фінансова документація (код 05);
- 5) звітно-статистична документація (код 06);
- 6) планова документація (код 07);
- 7) ресурсна документація (код 08);
- 8) торговельна документація (код 09);
- 9) зовнішньоторговельна документація (код 10);
- 10) цінова документація (код 13);
- 11) документація з праці, соціальних питань і соціального захисту населення (код 15);
- 12) документація з побутового обслуговування населення (код 17);
- 13) бухгалтерсько-облікова документація (код 18);
- 14) документація з Пенсійного фонду (код 20);
- 15) словниково-довідкова документація (код 21);

Необхідність фіксування коду форми документа організація чи підприємство вирішують окремо для кожного виду документа.

Ідентифікація уніфікованих форм управлінських документів здійснюється через ієрархічну класифікацію з трьома ступенями. Складається кодове позначення з семи цифрових десяткових знаків й має такий вигляд:





Так, структура коду форми організаційно-розпорядчого документа складалася з:

- коду класу форми ОРД (два знаки);
- коду підкласу форми ОРД (один знак);
- коду управлінського завдання, для рішень якого складається документ (один знак);
- коду форми документа, що складається з коду найменування документа (два знаки) і порядкового номера в межах конкретного найменування документа (один знак).

*Наприклад:*

код Статуту підприємства — 0202015.

де: 02 — клас форми документа «Уніфікована організаційно-розпорядча документація»;

02 — підклас форми документа «Документація з організації процесів управління»;

015 — реєстраційний номер, код форми документа.

Друкують зазначений реквізит шрифтом 9 друкарських пунктів праворуч над реквізитом «*Назва виду документа*».

### **Найменування автора (реквізити 6, 7, 8)**

Реквізити, що визначають автора службового документа, розміщуються в такій послідовності, щоб чітко була окреслена підпорядкованість. Спочатку зазначається назва вищої організації або засновника (міністерство, корпорація, відомство), нижче — повна назва установи, організації чи дочірнього підприємства, ще нижче, якщо є потреба, — назва структурного підрозділу організації.

Назва організації вищого рівня (реквізит 6) може зазначатися скорочено, а в разі відсутності офіційно зареєстрованого скорочення — повністю.

Наприклад:

**ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО «УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-  
ДОСЛІДНИЙ І НАВЧАЛЬНИЙ ЦЕНТР ПРОБЛЕМ  
СТАНДАРТИЗАЦІЇ, СЕРТИФІКАЦІЇ ТА ЯКОСТІ»  
(ДП «УКРНДНЦ»)**

або



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ**

На бланку організації, яка має подвійне або потрійне підпорядкування, вказують всі організації вищого рівня. Наприклад:

**МІНІСТЕРСТВО ТРАНСПОРТУ ТА ЗВ'ЯЗКУ УКРАЇНИ  
УКРЗАЛІЗНИЦЯ  
ПІВДЕННО-ЗАХІДНА ЗАЛІЗНИЦЯ**

На бланку організації, яка водночас підпорядкована місцевій держадміністрації і міністерству чи іншому органу виконавчої влади розміщується лише назва держадміністрації, наприклад:



**ЛЬВІВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ КУЛЬТУРИ**

або



**ОДЕСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ДЕРЖАВНИЙ АРХІВ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Скорочену назву організації можна зазначати на бланку лише в тому разі, якщо її офіційно зафіксовано в установчому документі.

Скорочену назву подають окремим рядком нижче від повної назви, в дужках або без них:

**ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ АРХІВІВ УКРАЇНИ  
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ  
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА  
(УНДІАСД)**

Назву структурного підрозділу організації (реквізит 8) або територіального відділення, філії, посадової особи зазначають переважно на бланках внутрішніх документів (протокол, службові записки, акти тощо), а також на бланках листів у разі, коли структурний підрозділ є автором документа, а його керівник (посада або особа) має право виготовлення власного бланка документа.

Розміщують цей реквізит під назвою організації, наприклад:

**ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КЕРІВНИХ  
КАДРІВ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ  
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ  
КАНІВСЬКА ФІЛІЯ**

Всі вказані реквізити подаються у називному відмінку. Складноскорочені назви підприємств і організацій, якщо вони зазначені в статуті чи положенні про їх створення, можуть писатися в дужках, або без них, наприклад:

«ЛУГАНОВА».

або

ВОДОКАНАЛ

Складноскорочені назви, що утворилися з початкових звуків, можуть писатися без скорочень, наприклад:

«УКРАГРОБУД».

або

«ПРОДСІЛЬМАШ».

Розміщують скорочену назву, зазвичай, окремим рядком у центрі заголовка.

Якщо в установчих документах поряд з назвою організації українською мовою надається назва іноземною мовою, то остання відтворюється під назвою організації, що зафіксована українською мовою.

Наприклад:

**ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
EUROPEAN UNIVERSITY**

Документи, підготовлені спільно двома або більше організаціями, слід оформлювати не на бланку, а на чистому аркуші паперу. При цьому назви організацій розміщують відповідно до їх рангу. У разі оформлення документа, підготовленого кількома організаціями одного рангу, їхні назви розміщують на одному рівні.

Наприклад:

Міністерство фінансів України	Державний комітет статистики України	Державний комітет архівів України
-------------------------------------	--	---

**ПОСТАНОВА**

20.08 2009

м. Київ

№ 214/175/132

Організації, які згідно з законом мають право використовувати поряд з українською мовою мови національних меншин, можуть друкувати реквізити заголовка двома мовами.

**Нанесення довідкових даних про організацію**

**Довідкові дані про організацію (реквізит 9)**

Реквізит містить поштову і телеграфну адреси, номер телетайпу (абонентського телеграфу), номер телефону, факсу, E-mail, адреса сайту, номер рахунка в банку, дані про ліцензії тощо.

Розміщується реквізит тільки на бланках для листів і слугує для інформації про відправника — одноосібного чи колективного створювача тексту документа.

Порядок та форма запису відомостей про поштову, телеграфну та електронну адреси організації мають відповідати поштовим «Правилам надання послуг поштового зв'язку» [39], наприклад:

**ТОВ «ДІЛО»**

вул. Маршака, 35, Київ-54, Україна, 03054,  
тел. (044) 555-03-16, факс (044) 295-03-15,

E-mail: [paleha@eufimb.edu.ua](mailto:paleha@eufimb.edu.ua),

<http://www.dilo.kiev.ua>.

На бланках для листів, що стосуються розрахунково-грошових операцій, для вивільнення від постійної інформації тексту документа може бути вказаний розрахунковий номер у відділенні банку, наприклад:

Р/р 8170235669754 у відділенні Укрсоцбанку  
М. Ірпінь, МФО 3567123

Якщо організацію зареєстровано за однією адресою, а розташована вона за іншою, то у бланку зазначають поштову адресу за місцем розташування організації. В окремих випадках дозволяється зазначати на бланку дві адреси — *фактичну* та *юридичну*. Наприклад:

### **ЗАКРИТЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «АКВАБАНК»**

*Юридична адреса:*  
вул. Миру, 35-а,  
м. Київ, 03035,  
тел.: +38 (044) 501-97-71,  
факс: +38(044)501-97-70

*Фактична адреса:*  
вул. Ентузіастів, 24,  
м. Донецьк, 49051,  
тел.: +38 (0562) 333-444  
факс: +38 (0562) 333-400

Р/р № 32009104600 в Управлінні НБУ у Дніпропетровській обл.  
МФО 307123 Код ЄДРПОУ 26237202

Друкують реквізит «Додаткові дані про організацію» розміром 9 пунктів шрифту нижче від реквізиту «Назва організації», або під реквізитом «Назва структурного підрозділу».

## **Визначення назви виду документа**

### **Назва виду документа (реквізит 10)**

Визначається цей реквізит як назва сукупності документів, що виконують однорідні функції (наказ, рішення, протокол тощо). Це один із обов'язкових реквізитів, що сприяє вивченню документа.

Назва виду документа (відсутня тільки на службових листах) дає перше уявлення про нього та його призначення, оскільки визначені управлінські рішення повинні оформлюватися відповідними уніфікованими формами документів, що відповідають організаційно-правовому статусу організації.

Зазначений реквізит може бути зазначений на спеціальному бланку (бланку конкретного виду документа, наприклад, бланк

постанови) або надрукований на загальному бланку організації при безпосередньому оформленні документа.

Друкують назву виду документа нижче від реквізиту «Назва організації». На кутовому бланку — без відступу від межі лівого берега.

Виходячи з найменування виду документа згідно з ДК 010-98 [98] встановлюється перелік необхідних для його оформлення подальших реквізитів, структура тексту, особливості викладу матеріалу, ступінь обов'язковості виконання поставлених вимог.

Вищезазначені реквізити (1–10) можуть бути надруковані в межах відведеної формуляр-вразком площі одним із двох способів:

- **центрованим** (початок і кінець кожного рядка рівновіддалені від меж площі (поздовжнє розміщення реквізитів);
- **припоровим** (кожен рядок реквізиту починається від лівої межі площі формуляра (кутове розміщення реквізитів).

На бланках спільних підприємств реквізити заголовка можуть друкуватися двома мовами, наприклад — українською і англійською. При цьому, реквізити заголовка, надруковані українською мовою, розміщуються зліва.

## 2.3. Датування та індексування документів

*Коло питань: датування службових документів: залежність датування документів від їх різновидів, способи проставлення дати; індексування службових документів: необхідність індексації, складові індексу документа; посилання на індекс і дату вхідного документа; місце складання або видання*

### Датування службових документів

#### Дата документа (реквізит 11)

*Дата документа* — цей реквізит є обов'язковим елементом будь-якого документа. Позбавлений дати, він певною мірою втрачає юридичну силу. Тому кожен, хто складає, виконує, затверджує чи підписує будь-який діловий папір, повинен привчитися проставляти дату.

Датою документа може стати день його створення і (або) підписання, погодження затвердження, прийняття, видання або реєстрації. А саме:

- датою листа або наказу є день їх підписання;
- датою звіту, плану чи інструкції — день їх затвердження;
- датою установчого договору — дата його затвердження;
- датою протоколу чи акта — час здійснення зафіксованих у них вчинків, подій, фактів, явищ.

Датою документа, що приймається колегіальним органом (рішення, ухвала тощо), є дата його прийняття. Датою вступу в силу розпорядчого документа — день його одержання адресатом, якщо документом не обумовлено інший термін. Для службового листа основною датою є дата реєстрації в книзі вихідних документів.

Документи набувають чинності з моменту їх підписання (погодження, прийняття, затвердження тощо), якщо у тексті або законодавством не передбачена інша дата. Документи, які підлягають державній реєстрації у Мін'юсті України, набувають чинності через 10 днів після їх реєстрації.

Дати підписання, затвердження ділових паперів, а також ті, що є в тексті, переважно оформляються цифровим способом. При цьому день місяця і місяць позначаються двома парами арабських цифр. Щоб не виникло подвійного тлумачення в розшифруванні дати документа, цифрове позначення року (з 2000 до 2033 р.) повинне складатись з чотирьох цифр.

До початку нового століття елементи дати в службових документах позначались трьома парами арабських цифр в один рядок у послідовності: число, місяць, рік. Наприклад, *17 червня 1951 року* можна було писати: *17.06.51*.

Новим національним стандартом ДСТУ 4163 — 2003 дозволено також оформляти дату у послідовності: рік, місяць, число.

Наприклад:

*26 січня 2009 року можна записати: 2009.01.26.*

Зазначений спосіб використовується у службовому листуванні з іноземними партнерами, оскільки відповідає міжнародній системі датування документів (ISO 8601:2000 «Елементи даних і формати для обміну інформацією. Представлення дат і часу»).

Якщо порядковий номер місяця або числа місяця складається з однієї цифри, то перед нею необхідно проставляти нуль.

Наприклад:

*9 січня 2010 року слід писати: 09.01.2010.*

Словесно-цифровий спосіб оформлення дати (скажімо, «21 березня 2009 р.») може вживатися у нормативно-правових актах та в документах, що містять відомості фінансового характеру.

Так посилання у тексті на правовий акт або інший документ, зазвичай, оформляється таким чином:

Лист № 201 від 17 грудня 2008 року.

Обов'язковому датуванню і підписанню підлягають усі службові позначки на документах, пов'язані з їх проходженням та виконанням (резолюції, погодження, візи, позначки про виконання документа та направлення його до справи тощо).

Проставляється дата підписання документа в його лівій верхній частині разом з індексом на спеціально відведеному для цього місці бланку.

Якщо документ складено не на бланку, його дата проставляється нижче від підпису, без відступу від межі лівого берега. На документах, які спільно видають дві або більше організацій, має бути зазначена лише одна дата.

Слід також зауважити, що дата підписання або затвердження документа повинна власноручно проставлятися посадовою особою, яка його підписала.

## Реєстрування службових документів

Реєстрування — це спосіб формалізації долучення службового документа до документаційної системи. Основна мета реєстрування — засвідчити, що службовий документ було створено або долучено до документаційної системи, а додатковою перевагою є те, що реєстрування полегшує пошук службових документів.

Факт створення або надходження документа фіксується проставлянням на ньому умовних позначень — *реєстраційних індексів* з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ. Суть індексування полягає в зарахуванні документа до певної групи відповідно до його змісту (контексту).



## Ресстраційний індекс документа (реквізит 12)

Реквізит «Ресстраційний індекс документа» — це умовне позначення, що надається документу під час його ресстрації. Ресстрації підлягають документи, створені установою, га ті, що надходять від інших організацій і фізичних осіб, крім документів, які не підлягають ресстрації.

Список документів, що підлягають ресстрації, має бути в додатку до інструкції з діловодства організації чи установи, й мусить бути затверджений її керівником.

Реквізит «Ресстраційний індекс документа» забезпечує юридичну силу документа. Він є одним із реквізитів, що дає змогу швидко розшукати потрібний документ.

Проставляють реквізити «Дата документа» га «Ресстраційний індекс документа» на спеціально відведеному місці на бланку, наприклад:

*[15.10.2008 № 05-24/149]*

або

*[2009. 11.10. № АВ 07-22/45]*

Складається ресстраційний індекс документа з його порядкового номера, який визначають за відповідною ресстраційною формою (журналом, картотекою, або базою даних вхідних документів), що запроваджена в установі.

За потреби ресстраційний індекс документа можна доповнювати, за рішенням установи, умовним позначенням групи документів згідно з класифікатором питань (виконавців, кореспондентів тощо, прийнятим в установі) або індексом справи за номенклатурою справ га індексом структурного підрозділу, інформацією про кореспондента, виконавця тощо.

Наприклад: у ресстраційному індексі **24/149**:

*149 — порядковий ресстраційний номер документа за відповідним журналом ресстрації документів у межах одного року;*

*24 — умовне позначення групи документів згідно з класифікатором питань (виконавців, кореспондентів тощо, прийнятим в установі).*

Вихідний номер службового документа № **07-22/45** означає:

*07 — шифр підрозділу установи,*

*22 — номер справи, в якій зберігається копія вихідного документа за номенклатурою для цього підрозділу,*

*45 — номер документа за відповідним журналом ресстрації вхідних документів у межах одного року.*

Реєстраційним індексом внутрішніх організаційно-розпорядчих документів організації, протоколів засідань колегіальних органів, актів комісій тощо є порядковий номер документа у межах календарного року.

У навчальних закладах реєстрацію документів ведуть, зазвичай, протягом навчального року. На початку кожного нового навчального року нумерація поновлюється.

При реєстрації звернень, скарг та пропозицій громадян до керівника організації застосовуються літерно-цифрові позначення.

Якщо документ підготували дві чи більше організацій, то реєстраційний номер складається із реєстраційних індексів кожної з цих установ, які проставляють через правобіжну похилу (навікісну) риску з послідовного зазначення авторів документа зліва направо.

Місце розташування реєстраційного індексу залежить від виду бланка та виду документа, тобто проставляється на відповідному місці документа, визначеному формуляром-зразком.

### **Посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь (реквізит 13)**

Зазначений реквізит заповнюють лише в тому разі, коли оформлюють *лист-відповідь* на будь-який ініціативний документ (звернення, запит, пропозицію тощо). Реквізит має включати дату й індекс, вказані організацією, що видала або уклала документ, на який дається відповідь.

Вказаний реквізит переноситься особою, що складає документ, з ініціативного документа. Наприклад:

[*На №04–20/83 від 12.12.2008*]

Слово *рік* або скорочення *р* на документі не проставляється.

Якщо вихідний лист є відповіддю на декілька листів однієї організації, то необхідно оформити посилання на реєстраційні індекси і дати, зазначені в усіх цих листах. Наприклад:

[*На №04–20/83 від 12.12.2008,  
№04–20/85 від 14.12.2008*]

Якщо в одному вихідному листі дають відповідь на листи від багатьох різних організацій, то посилання на реєстраційні номери

і дати листів слід розташовувати один під одним у такій самій послідовності, в якій зазначено назви цих організацій у реквізиті «Адресат».

Наприклад:

*На №04–20/83 від 12.12.2008.*

*На №18–22/851 від 14.12.2008.*

*На №205/43 від 12.12.2008.*

Розташовується реквізит нижче або на рівні реєстраційного індексу, переважно на спеціально відведеному для нього місці на бланку.

#### **Місце складання або видання документа (реквізит 14)**

Місце складання або видання документа вказують у тому випадку, якщо його не можна визначити за реквізитами «*Назва організації*» та «*Довідкові дані про організацію*», наприклад:

**ЗАТ «Торговий центр «О'КЕЙ»**

Застосовують цей реквізит з метою уникнення помилок при визначенні місцезнаходження організації. Його можна представляти у всіх документах, крім листа, в якому ця інформація завжди міститься у реквізиті «*Довідкові дані про організацію*».

Для будь-якого суб'єкта господарювання (фізичної чи юридичної особи) місцем видання документа є місце його державної реєстрації.

Слід звернути увагу на таку особливість. Місце видання не треба вказувати в документі, якщо воно включене до назви організації, наприклад:

**ВАТ «Кам'янець-Подільський агрохімкомбінат»**  
або

**Дарницька районна в м. Києві державна адміністрація**

Місце складання або видання документа необхідно обов'язково зазначити у тому разі, якщо документ цієї організації було складено або видано в іншому місті.

Реквізит має бути узгоджений з адміністративно-територіальним поділом країни і офіційно встановленими назвами населених пунктів. У назвах населених пунктів треба вживати тільки загальноприйняті географічні скорочення (м. — місто, с. — село, смт — селище міського типу, с-ще — селище).

Проставляється реквізит на тому ж місці, що й реквізит 13, нижче від реквізитів 11, 12 на всіх документах, окрім листів, оскільки вони поміщаються в довідкових даних про організацію.

## 2.4. Адресування та оформлення тексту документа

*Каю питиць: адресування документа: установі; її керівникові, посадовій чи приватній особі, розміщення реквізиту на бланку; складання тексту документа: текст документа, заголовок до тексту; обмеження доступу до документа: гриф обмеження доступу до документа*

### Адресування документа

Перед тим, як адресувати будь-який службовий документ, особливо якщо цей документ оформлено на бланку, слід уважно ознайомитися з правилами адресування документів юридичним та фізичним особам.

#### Адресат (реквізит 16)

Зазначений реквізит повинен містити сукупність точних і повних даних, за якими документ може бути доставлений за призначенням: організації чи її структурному підрозділу, посадовим особам, просто громадянам.

Максимально реквізит «адресат» може складатися з таких елементів:

- назва організації — адресата (у називному відмінку);
- назва структурного підрозділу;
- назва посади одержувача;
- прізвище (у давальному відмінку) та ініціали одержувача;
- поштова адреса.

Кожен елемент реквізиту «адресат» — назва установи, підрозділу, посада, прізвище та ініціали особи, поштова адреса — друкується з нового рядка без розділових знаків (крапок, ком тощо) розміром шрифту 14 друкарських пунктів на відстані 92 мм від межі лівого берега.

Наприклад:

Стоматологічний центр  
«ДЕСНА»  
Начальнику відділу кадрів  
Зв'ягінцевій Г.В.

Кожну зі складових частин адресата друкують з нового рядка. Відстань між складовими частинами мусить становити 1.5 міжрядкові інтервали.

Довжина максимального рядка не повинна перевищувати 78мм і обмежуватися правою межею текстового берега. Розділові знаки (крапки і коми) між складовими частинами адресата не ставлять.

З метою зменшення трудомісткості виконання друкованих робіт, початок і кінець реквізиту «адресат» у відведених для цього місцях на бланках документів, зазвичай, позначають дужками, що наносяться друкарським способом.

Якщо документ адресовано установі або її структурному підрозділу без зазначення посадової особи, їхні назви даються у називному відмінку, наприклад

[Міністерство освіти  
і науки України  
Загальний відділ]

або

[Міністерство праці  
України  
Управління справами]

Якщо документ надсилається посадовій особі із зазначенням установи чи структурного підрозділу, де вона працює, назва установи відтворюється у називному відмінку, а посада і прізвище адресата — у давальному, наприклад:

Міністерство внутрішніх  
справ України  
Управління кадрів  
Головному спеціалісту  
Тарасюку В.І.

Адресуючи документ керівникові установи або його заступнику, назву установи включають до складу назви посади адресата, наприклад:

Віце-президенту ЗАТ «Надія»  
Семенченко Н.П.

або

Директору заводу «Темп»  
Таргонському І.І.

У разі необхідності в реквізиті «адресат» можуть вказуватися почесне звання, військове звання, вчене звання, науковий ступінь адресата, наприклад:

Європейський університет  
Завідуючому кафедри  
маркетингу  
проф. Луцію О.П.

Надсилаючи документ багатьом однорідним установам, адресата зазначають узагальнено в давальному відмінку множини, наприклад:

Директорам підрозділів

або

Керівникам дочірніх компаній

Документ не повинен містити більше чотирьох адресатів. Слово «копія» перед позначенням другого, третього і четвертого адресатів не вказується. При направленні документа більш ніж за чотирма адресами складається список на їх розсилання і на кожному документі зазначається тільки один адресат.

До складу реквізиту «адресат» може входити поштова адреса. Порядок і форма запису відомостей про поштову і телеграфну адреси установи повинні відповідати поштовим правилам поштового зв'язку [39].

Складові поштової адреси вказують у називному відмінку в такій послідовності (встановлена правилами надання послуг поштового зв'язку):

- назва організації-адресата (для юридичної особи) або прізвище, ім'я та по-батькові чи ініціали (для фізичної особи);

- назва вулиці, номер будинку, корпусу, номер офісу чи квартири;
- назва населеного пункту (міста, селища міського типу, села тощо);
- назва району, області;
- назва країни (для міжнародних відправлень);
- поштовий індекс.

Такий порядок поширюється також на написання поштової адреси у реквізитах «Довідкові дані про організацію», «Адресат».

Наприклад:

ТОВ «Видавничий дім «ДІЛО»,  
вул. Осіння 3, Київ, 03035  
Директору агенції «СВІТОЧ»  
Петренку О. С  
просп. Прави, 98, оф. 1201,  
м. Полтава, 36012

Повна поштова адреса зазначається в разі направлення документа разовим кореспондентам, наприклад:

Редакції наукового журналу  
«Економіка і управління»  
бульв. Акад. Вернадського, 16-в,  
Київ, Україна, 03115

Адресуючи документ фізичній особі, спочатку зазначають у називному відмінку прізвище, ім'я, по-батькові (або ініціали) адресата, вулицю, номер будинку і квартири, населений пункт, район, область, поштовий індекс.

Хмелик Анатолій Петрович  
вул. Очаківська 27, кв. 10  
м. Коростишів  
Житомирська область  
Україна, 02048

або

Слюсаренко Геннадій Анатолійович  
вул. Жовта, буд. 12, кв 2, с. Плюти  
Обухівський р-н, Київська область  
Україна, 07401

Крапки і коми в кінці рядків поштової адреси допускається не ставити.

Якщо документ надсилається органам законодавчої і виконавчої влади та постійним кореспондентам, їх поштова адреса на документі не проставляється. У таких випадках застосовують конверти із зачасно надрукованими на них адресами, які відправляють згідно зі списками розсилання.

Зазначення на документі кількох адрес має на меті поінформувати кожного одержувача про осіб в установах, яким його одночасно відправлено.

## Складання тексту документа

**Текст документа (реквізит 21)** — це головний реквізит, заради якого створюється документ.

Приступаючи до складання тексту, насамперед необхідно визначити його мету, переконатись у відповідності змісту компетенції обраної установи, правильно визначити вид документа для фіксації управлінського рішення. Текст листа, наприклад, складається з таких логічних елементів: вступу, доказів, закінчення.

Правила написання текстів документів та загальні вимоги щодо їх оформлення наведені у підрозділах 3.1–3.6.

Цілісний текст документа може складатися також на основі графарету або макета, у формі таблиці чи анкети, й містити повну інформацію та пропуски для внесення змінної інформації.

*Форма анкети* використовується для викладу цифрової або словесної інформації про один об'єкт за певним обсягом ознак. Використовуються анкетні тексти в організаційно-розпорядчих, звітно-статистичних документах з матеріально-технічного постачання і збуту та фінансових документах тощо.

*Форма таблиці* зручна для викладу цифрової або словесної інформації про кілька об'єктів за рядом ознак. Табличні тексти використовуються у планових, звітно-статистичних, фінансових, бухгалтерських, організаційно-розпорядчих та інших документах.

## Заголовок до тексту документа (реквізит 19)

Цей реквізит є невід'ємною частиною тексту документа, що оформляється на бланку або аркуші паперу формату А4 незалежно від його виду і призначення (крім телеграм, телефонограм, повідомлень та відповідей на листи громадян).



Реквізит мусить відбивати головну ідею текст, його смисловий аспект. Формується він, зазвичай, за допомогою віддієслівного іменника у вигляді відповіді на запитання.

Наприклад:

*наказ* (про що?) — *про створення підрозділу установи;*

*протокол* (чого?) *засідання експертної комісії;*

*посадова інструкція* (кого?) — *документознавця.*

Якщо в документі порушується кілька питань, заголовок формується узагальнено. Крапка в кінці заголовка до тексту не ставиться.

Мета створення заголовка — прискорити процес опрацювання документа і його проходження через структурні підрозділи установи та службових осіб безпосередньо до виконавця. До початку виконання документа з його змістом ознайомлюються завідувачий канцелярією, референт, секретар та інші особи. Кожен з них не завжди має час повністю читати документ. З'ясувати, про що в ньому йдеться, їм допомагає саме заголовок до тексту, який з цією метою й створюється виконавцем документа.

Перенесений на реєстраційну картку (в базу даних) заголовок до тексту визначає її рубрику і тим самим дає змогу знаходити та використовувати документ у період його перебування в установі.

Заголовок до тексту має бути лаконічним, точним, максимально повно розкривати зміст документа, граматично узгоджуватися з його назвою. Якщо останній складається на основі уніфікованої форми, постійна частина заголовка, що входить у назву форми документа, доповнюється інформацією, яка конкретизує його зміст.

Друкується заголовок до тексту малими літерами через один міжрядковий інтервал (1/6 дюйма). Максимальна довжина рядка не повинна перевищувати 73 мм (33 знаки). Загальний обсяг заголовка до тексту не повинен перевищувати 150 знаків (5 рядків машинописного тексту з довжиною рядка 28 друкованих знаків). Не рекомендується завершувати рядок багаторядкового заголовка прийменником, сполучником чи числівником; їх краще переносити на наступний рядок.

У заголовку до тексту допускається скорочення слів. При цьому необхідно дотримуватися правил скорочення й написання скорочених слів та словосполучень, що встановлені стандартом «Інформація та документація. Скорочення слів у українській мові у бібліографічному описі. Загальні вимоги та правила: ДСТУ 3582-97» [68].

Крапки і коми в кінці рядків поштової адреси допускається не ставити.

Якщо документ надсилається органам законодавчої і виконавчої влади та постійним кореспондентам, їх поштова адреса на документі не проставляється. У таких випадках застосовують конверти із завчасно надрукованими на них адресами, які відправляють згідно зі списками розсилання.

Зазначення на документі кількох адрес має на меті поінформувати кожного одержувача про осіб в установах, яким його одночасно відправлено.

## Складання тексту документа

**Текст документа (реквізит 21)** — це головний реквізит, заради якого створюється документ.

Пристаюючи до складання тексту, насамперед необхідно визначити його мету, переконатись у відповідності змісту компетенції обраної установи, правильно визначити вид документа для фіксації управлінського рішення. Текст листа, наприклад, складатиметься з таких логічних елементів: вступу, доказів, закінчення.

Правила написання текстів документів та загальні вимоги щодо їх оформлення наведені у підрозділах 3.1–3.6.

Цілісний текст документа може складатися також на основі графарету або макета, у формі таблиці чи анкети, й містити послідовну інформацію та пропуски для внесення змінної інформації.

*Форма анкети* використовується для викладу цифрової або словесної інформації про один об'єкт за певним обсягом ознак. Використовуються анкетні тексти в організаційно-розпорядчих, звітно-статистичних документах з матеріально-технічного постачання і збуту та фінансових документах тощо.

*Форма таблиці* зручна для викладу цифрової або словесної інформації про кілька об'єктів за рядом ознак. Табличні тексти використовуються у планових, звітно-статистичних, фінансових, бухгалтерських, організаційно-розпорядчих та інших документах.

## Заголовок до тексту документа (реквізит 19)

Цей реквізит є невід'ємною частиною тексту документа, що оформляється на бланку або аркуші паперу формату А4 незалежно від його виду і призначення (крім телеграм, телефонограм, повідомлень та відповідей на листи громадян).

Реквізит мусить відбивати головну ідею текст, його смисловий аспект. Формується він, зазвичай, за допомогою віддієслівного іменника у вигляді відповіді на запитання.

Наприклад:

*наказ* (про що?) — *про створення підрозділу установи;*

*протокол* (чого?) *засідання експертної комісії;*

*посадова інструкція* (кого?) — *документознавця.*

Якщо в документі порушується кілька питань, заголовок формується узагальнено. Крапка в кінці заголовка до тексту не ставиться.

Мета створення заголовка — прискорити процес опрацювання документа і його проходження через структурні підрозділи установи та службових осіб безпосередньо до виконавця. До початку виконання документа з його змістом ознайомлюються завідувачий канцелярією, референт, секретар та інші особи. Кожен з них не завжди має час повністю читати документ. З'ясувати, про що в ньому йдеться, їм допомагає саме заголовок до тексту, який з цією метою й створюється виконавцем документа.

Перенесений на реєстраційну картку (в базу даних) заголовок до тексту визначає її рубрику і тим самим дає змогу знаходити та використовувати документ у період його перебування в установі.

Заголовок до тексту має бути лаконічним, точним, максимально повно розкрити зміст документа, граматично узгоджуватися з його назвою. Якщо останній складається на основі уніфікованої форми, постійна частина заголовка, що входить у назву форми документа, доповнюється інформацією, яка конкретизує його зміст.

Друкується заголовок до тексту малими літерами через один міжрядковий інтервал (1/6 дюйма). Максимальна довжина рядка не повинна перевищувати 73 мм (33 знаки). Загальний обсяг заголовка до тексту не повинен перевищувати 150 знаків (5 рядків машинописного тексту з довжиною рядка 28 друкованих знаків). Не рекомендується завершувати рядок багаторядкового заголовка прийменником, сполучником чи числівником; їх краще переносити на наступний рядок.

У заголовку до тексту допускається скорочення слів. При цьому необхідно дотримуватися правил скорочення й написання скорочених слів та словосполучень, що встановлені стандартом «Інформація та документація. Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі. Загальні вимоги та правила: ДСТУ 3582-97» [68].

Допускається (як виняток) продовжити заголовок до тексту при його великому обсязі до межі правого берега документа й розташовувати його центровано над текстом.

Наприклад:

*«Про вдосконалення ректорського контролю знань у підрозділах Європейського університету в містах Севастополі та Дніпродзержинську Дніпропетровської області на 2008-2009 навчальний рік».*

Виділяти заголовок від тексту необхідно трьома міжрядковими інтервалами зверху та знизу.

Не прийнято розміщувати назви (заголовки) складових частин тексту в нижній частині аркуша, якщо під ними менше 5 рядків наступного тексту. В цьому випадку заголовок нової складової частини тексту документа краще починати на наступному аркуші.

## Обмеження доступу до документа

### Гриф обмеження доступу до документа (реквізит 15)

Реквізит проставляється на документах, що містять інформацію особливого характеру для обмеженого кола осіб.

Віднесення інформації до державної таємниці здійснюється відповідно до Закону України «Про державну таємницю» від 21 січня 1994 р. № 3855-ХІІ і Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про державну таємницю» від 21 вересня 1999 р. № 1079 [10].

Доступ до інформації може обмежуватися її власником тільки згідно з законодавством.

Проставляється гриф обмеження доступу до документів без лапок у правому верхньому кутку першої сторінки документа над реквізитами «Адресат» або «Гриф затвердження».

За необхідністю, його можуть доповнити номером примірника. Наприклад:

*Для службового користування  
Прим. 2*

Інформація, якій надається гриф доступу, може мати інші обмежувальні грифи: «Таємно», «Цілком таємно», «Особливої важливості», «Конфіденційно» тощо.

Наприклад:

*Конфіденційно*  
*Прим. 1*

Порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, визначає Інструкція, що затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 1998 р. № 1893 зі змінами і доповненнями від 29 листопада 2001 року № 1601 та від 13 березня 2002 року № 281 [36].

## 2.5. Погодження та засвідчення документів

*Коло питань: внутрішнє та зовнішнє погодження документа; засвідчення документа; підписання та затвердження документа, представлення відбитку печатки*

### Внутрішнє та зовнішнє погодження документа

Проекти підготовлених документів перед їх засвідченням у ряді випадків погоджують із зацікавленими установами, структурними підрозділами, окремими посадовими особами.

Мета погодження — підвищити якість ділових паперів шляхом компетентної оцінки їх змісту, редакції, оформлення відповідними службовими особами.

Розрізняють дві форми погодження документів — *внутрішнє* (з підрозділами та службовими особами) і *зовнішнє* (з підвідомчими та сторонніми організаціями). Внутрішнім погодженням проекту документа є візування.

### Віза документа (реквізит 25)

Візи документа вказують на згоду або незгоду зацікавлених посадових осіб організації — автора документа з його змістом. Складається реквізит з назви посади, особистого підпису, ініціалів і прізвища особи, яка візує, і дати візування, наприклад:

Начальник техвідділу заводу  
\_\_\_\_\_ В. В. Марченко

*(підпис)*

12.12.2009

На документах внутрішнього користування віза проставляється на лицьовому боці останнього аркуша підготовленого до підпису документа. Якщо місця на лицьовому боці останнього аркуша не вистачає, то візи проставляють на його зворотному боці.

Листи та інші вихідні документи візують тільки на примірниках, що залишаються в установі. Проекти розпорядчих документів переважно візуються на зворотному боці останнього аркуша першого примірника. Місце візи — нижче грифа «Підпис».

Складові елементи візи, зазвичай, крім особистого підпису, можуть бути надруковані на проекті документа або написані власноруч посадовою особою під час візування. Зауваження, пропозиції й доповнення до проекту документа висловлюються на окремому аркуші, про що на проекті документа роблять відповідну відмітку.

У цьому випадку віза має такий вигляд:

Юрисконсульт \_\_\_\_\_ Р. В. Гурак  
(підпис)

02.01.2009

Зауваження додаються.

Якщо обсяг зауважень невеликий (1–2 рядки), їх краще розташувати перед візою:

Вважаю за потрібне вилучити п. 5 через те, що він суперечить вимогам п. 1.

Інспектор \_\_\_\_\_ Н. І. Кононова  
(підпис)

16.09.2009

Якщо під час візування з'ясовується, що у підготовлений до підписання проект документа необхідно згідно с пропозиціями і зауваженнями зашквдлених осіб внести суттєві зміни, він потребує повторного візування.

Установа мусить мати перелік документів із зазначенням осіб, які візують кожний із них. Такий перелік доцільно подавати в додатку до інструкції з діловодства. Складає його начальник канцелярії разом з юрисконсультом, з наступним погодженням з керівниками структурних підрозділів чи відповідальними виконавцями і затвердженням керівником установи. До переліку необхідно включати документи, візування яких передбачають нормативні чи інші акти, вказівки керівництва тощо.

## **Гриф погодження документа (реквізит 24)**

Зазначений реквізит фіксує згоду іншої організації, структурного підрозділу або посадової особи, що не є автором документа, з його змістом.

Проекти підготовлених документів, перед тим, як їх підписувати, у ряді випадків погоджуються з зацікавленими установами, структурними підрозділами, окремими посадовими особами. Це робиться для перевірки доцільності і своєчасності документа (відповідно до чинних законодавчих і нормативних актів) і є оцінкою проекту.

Використовується погодження також для поліпшення якості документа, уникнення недоречностей, чогось зайвого.

Погодження може проводитися як всередині установи, так і за її межами. Внутрішнє погодження проводиться з тими підрозділами, участь яких передбачена під час реалізації даного документа.

В установах, де є юридичні служби, документи до підпису керівником погоджуються з юрисконсультом. Документ погоджується також із заступником керівника установи, який контролює питання, що відображені в документі. Оформлюється погодження документа згідно з відповідними вимогами у двох варіантах:

- погодження з конкретною посадовою особою;
- погодження з колегіальним органом.

У першому випадку після слова «ПОГОДЖЕНО» зазначається назва посади службової особи, включаючи назву установи, з якою погоджується документ, особистий підпис, його розшифрування і дата погодження, наприклад:

**ПОГОДЖЕНО**

Директор гімназії №275

\_\_\_\_\_ К.В. Коновалов

*(підпис)*

01.12.2009

У другому випадку після слова «ПОГОДЖЕНО» зазначаються вид документа, його номер та дата, наприклад:

**ПОГОДЖЕНО**

Протокол рішення зборів

грудового колективу

ЗАТ «АНТЛАНТ»

25.07.2009 №18

Слово «ПОГОДЖЕНО» друкується великими літерами без лапок на лицьовій сторінці документа на два-три міжрядкових інтервали нижче від реквізиту «Підпис», а якщо є візи, то під ними.

Залежно від змісту документа зовнішнє погодження рекомендується здійснювати у такій послідовності:

- з підпорядкованими та непідпорядкованими органами, якщо вони є зобов'язаною стороною у правовідносинах, або якщо зміст документа зачіпає їхні безпосередні інтереси;
- з організаціями, які займаються науковими дослідженнями в галузі, якої стосується зміст документа;
- з органами, які здійснюють державний підвідомчий контроль (нагляд) у певній галузі (санітарний, протипожежний та ін.);
- з вищими органами загальної або галузевої компетенції у випадках, коли законодавством передбачається можливість виконувати управлінські дії лише з дозволу цих органів.

Для зовнішнього погодження може застосовуватися аркуш погодження за такою формою:

## АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ

### Назва документа

Назва посади із зазначенням  
установи

\_\_\_\_\_ Розшифрування  
(підпис) підпису

Дата

Назва посади із зазначенням  
установи

\_\_\_\_\_ Розшифрування  
(підпис) підпису

Дата

Назва посади із зазначенням  
установи

\_\_\_\_\_ Розшифрування  
(підпис) підпису

Дата

Назва посади із зазначенням  
установи

\_\_\_\_\_ Розшифрування  
(підпис) підпису

Дата



## Засвідчення документів

Засвідчення документів здійснюється шляхом їх підписання, затвердження та проставлення відбитка печатки.

### Підпис (реквізит 23)

Це обов'язковий реквізит службового документа, що розміщується під його текстом або відміткою про наявність додатків.

В установах, що функціонують на основі єдиначальності, документи, що відправляються у вищі організації, а також розпорядчі й найважливіші внутрішні підписує одна службова особа — її керівник. Право підпису на документах заступником чи керівником структурного підрозділу встановлюється наказом керівника установи або інструкцією з діловодства.

У ряді установ через значний обсяг документів, які циркулюють, і неможливість прийняття керівниками в стислі терміни ефективних рішень з будь-якого питання, повноваження останніх стають децентралізованими, тобто частина їх прав та обов'язків передається підлеглим. Від імені установ у деяких випадках документи підписують і керівники відокремлених підрозділів.

До складу підпису входять: зазначення посади (повна, якщо документ надруковано не на бланку), особистий підпис, ініціали й прізвище особи, яка підписала документ, наприклад:

Президент корпорації «Фаворит» \_\_\_\_\_ П. В. Харченко  
(підпис)

Назву посади у реквізиті «Підпис» завжди друкують без відступу від межі лівого берега. Слід також звернути увагу на те, що відповідно до ДСТУ 4361-2003 у реквізитах документів дозволяється зазначати лише один ініціал, який відповідає першій літері імені посадової особи [71].

Доповідні записки, довідки, повідомлення, зведення, списки, переліки та інші документи аналітичного чи довідкового характеру може підписувати виконавець, якщо пропонувані до вирішення питання не виходять за межі його повноважень.

Якщо за зміст документа відповідають кілька осіб (вихідні документи від кількох установ, спільні накази, розпорядження тощо), ставляться два чи більше підписів. При цьому, якщо особи

займають однакові посади однакового рівня, їхні підписи розташовують також на одному рівні, наприклад:

Директор школи № 125  
\_\_\_\_\_ К. Т. Петрусь  
(підпис)

Директор школи № 129  
\_\_\_\_\_ В. С. Семенюк  
(підпис)

Документи колегіальних органів (постанова, ухвала, протокол та ін.) підписують дві особи — голова та секретар колегіального органу, наприклад:

Голова профкому \_\_\_\_\_ А. В. Кукуй  
(підпис)

Секретар \_\_\_\_\_ О. І. Антонік  
(підпис)

Розпорядчі документи колегіальних органів, що видаються на основі єдиначальності, мають один підпис, наприклад

Голова правління \_\_\_\_\_ А. О. Марчук  
(підпис)

Якщо документи підписують члени комісій, зазначається їхній статус в комісії, а не посада, наприклад:

Голова комісії \_\_\_\_\_ В. С. Симаков  
(підпис)

Члени комісії \_\_\_\_\_ А. Б. Богданов  
(підпис)

Секретар комісії \_\_\_\_\_ Р. М. Дорогонов  
(підпис)

Підписи кількох службових осіб на документах розташовуються одна під другою у послідовності, що відповідає підпорядкованості займаних посад, наприклад:

Генеральний директор \_\_\_\_\_ В. І. Хмара  
(підпис)

Головний бухгалтер \_\_\_\_\_ М. О. Рубан  
(підпис)

У навчальних закладах та науково-дослідних установах прийнято вказувати наукові ступені та вчені звання тих, хто підписує документи.

## Наприклад:

Завідувач кафедри філософії.

доктор філософських наук, професор \_\_\_\_\_ А. А. Герасимчук  
(підпис)

При направленні ділових паперів одночасно кільком вищим установам керівник підписує всі примірники. Якщо документ надсилається одночасно кільком підвідомчим установам, то підписується тільки оригінал, який залишається у справі установи-автора, а на місця розсилаються примірники, засвідчені канцелярією або відділом кадрів.

Якщо посадова особа, підпис якої заготовлено на проекти документа, відсутня, його підписує заступник чи особа, яка виконує зазначені обов'язки. Обов'язково вказується фактична посада особи, яка підписала документ, та її прізвище (виправлення вноситься машиннописним способом або чорнилом, наприклад «в. о.», «заст.»).

Не допускається підписування документів з применником «за» або проставлення похилої риски перед назвою посади.

## Гриф затвердження документа (реквізит 17)

Затвердження документа надає певний нормативний або правовий характер змісту документа. Затвердження документа — це набуття ним чинності після підписання. Воно санкціонує поширення його дії на певне коло установ, посадових осіб і громадян.

Затверджуються ділові папери відповідними органами або службовими особами, до компетенції яких входить вирішення викладених у них питань за допомогою грифа затвердження або виданням відповідного розпорядчого документа (у тих випадках, коли потрібні додаткові розпорядження та роз'яснення). Обидва способи затвердження мають однакову юридичну силу.

Нормативно-правові акти (статути, положення, інструкції, правила, регламенти тощо) мають затверджуватися відповідними розпорядчими документами (рішеннями, розпорядженнями, наказами тощо) організацій, що видали цей акт.

Якщо документ затверджується конкретною службовою особою, то гриф затвердження містить такі елементи: слово ЗАТВЕРДЖУЮ (без лапок), назву посади, особистий підпис, ініціали та прізвище особи, яка затвердила документ, і дату затвердження.

Наприклад:

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор хлібокомбінату «Десна»

\_\_\_\_\_ П. А. Харченко

*(підпис)*

12.04.2008

При цьому дату затвердження, як і підпис, власноруч має право проставляти лише та особа, яку зазначено у грифі затвердження.

У разі затвердження документа розпорядчим актом (наказом, рішенням, постановою) на ньому проставляється гриф за такою формою:

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ ректора інституту № 213

від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2008 р.

\_\_\_\_\_ П. А. Харченко

*(підпис)*

12.04.2008

або:

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення загальних зборів

Протокол від 13.02.2009. № 1

Розміщують гриф затвердження у правому верхньому куті першого аркуша документа з відступом від межі лівого берега на 104 мм.

Як свідчить практика, документи, що підлягають затвердженню, доцільно оформлювати на кутових бланках або на чистих аркушах паперу формагу А4. Насамперед це пов'язано з тим, що гриф затвердження має бути розташований вище від реквізиту «Назва виду документа», тому що затверджується сам документ (акт, інструкція, план, звіт тощо), а не текст документа. На повздовжніх бланках зробити це практично неможливо через відсутність відповідного місця для грифу затвердження у правому верхньому куті бланка.

Документи, що підлягають затвердженню, отримують юридичну силу лише з моменту їх затвердження. Перелік документів організації, що підлягають затвердженню, має бути наведений в інструкції з діловодства. Зазвичай він включає такі види документів, як статут (положення про організацію), структуру та

штатну чисельність, штатний розпис і зміни до нього, переліки, інструкції, правила тощо (див. додаток 2.3).

У затверджені документи не можна вносити будь-які виправлення або доповнення без дозволу особи, яка їх затвердила.

### **Відбиток печатки (реквізит 26)**

Відбиток печатки завіряє підпис відповідальної особи на документах, що засвідчують права громадян і юридичних осіб, фіксують факти витрати грошових коштів і матеріальних цінностей, а також у випадках, передбачених нормативно-правовими актами (трудові книжки, титульні списки тощо). Крім того, відбиток печатки проставляється на статутах (положеннях) організації, штатних розписах, договорах, посвідченнях, дорученнях тощо.

Перелік документів, на які ставиться відбиток гербової печатки, визначається організацією на підставі чинних нормативних актів (див. додаток 2.4).

Порядок виготовлення, зберігання і обліку гербової печатки та користування нею визначають законодавчі акти та інструкції МВС України.

Печатки із зображенням Державного герба України не можуть використовуватися суб'єктами підприємницької діяльності недержавного сектора.

Проста печатка може бути різною за формою: кругла, квадратна чи трикутна. Вона відтворює найменування відповідної установи або її структурного підрозділу (негербова), проставляється на копіях документів, що надсилаються в інші установи, та на розмножених примірниках розпорядчих документів при їх розсиланні.

Проставляти відбиток печатки слід таким чином, щоб він охоплював частину (3-4 літери) назви посади особи, яка підписала документ. Відбиток печатки повинен добре читатися.

Для проставляння відбитка печатки на документі може бути відведено певне місце. Його позначають двома великими літерами — М. П. Наприклад:

Генеральний директор  
Головний бухгалтер  
**М.П.**

Відбиток печатки на документі має бути чітким і добре читатися.

## 2.6. Проставлення відміток на документах

*Коло питань: відмітка про надійдення документа до організації; відмітка про контроль; резолюція, відмітка про виконання документа і направлення його у справу; відмітка про наявність документа в електронній формі; прізвище виконавця і номер його телефону; відмітка про засвідчення копії; відмітка про наявність додатків, запис про державну реєстрацію*

Відмітки на документах показують стадії їх проходження і виконання.

### Відмітка про надійдення документа до організації (реквізит 31)

Відмітка про надійдення (реєстрацію) документа проставляється на нижньому березі першого аркуша документа праворуч і містить такі елементи:

- скорочену назву організації одержувача документа (або її аббревіатуру),
- реєстраційний індекс документа,
- дату надходження документа.

Позначка про надходження робиться від руки чи за допомогою гумового штампеля організації (реєстраційного штампа).

Наприклад:

*ЄУФІМБ  
Вх. № 285  
від 15.08.2009*

Дата реєстрації є початком відрахування терміна виконання отриманого документа. Якщо документ надійшов у неробочий час, датою реєстрації є наступний день.

### Відмітка про контроль (реквізит 20)

Ця відмітка означає, що документ взято контроль з метою забезпечення його виконання у встановлений строк. Строки виконання документа можуть бути визначені законодавчим чи іншим нормативним актом (типовий строк) або встановлені розпорядчим документом організації чи зазначені в резолюції.

Проставляється на лівому полі першого аркуша документа (на рівні заголовка до тексту), позначається словом «Контроль» або літерою «К». Її можна зробити за допомогою гумового штемпеля або написати від руки червоним, синім, зеленим або іншим яскравим кольором.

### Резолюція (реквізит 18)

Резолюція — це напис на документі, зроблений керівником установи чи її підрозділу, що містить вказівки щодо виконання документа.

Складається резолюція з таких елементів:

- прізвище виконавця (виконавців) у давальному відмінку,
- зміст доручення,
- термін виконання,
- підпис керівника,
- дата написання.

Коли доручення дається одній посадовій особі, то можна це зробити так:

*Малишевському С. Ю.*

*Прошу підготувати відповідь до  
26 вересня 2009 року.*

\_\_\_\_\_ *Розшифрування підпису*  
*(підпис)*

*09.19.2009*

Коли доручення дається кільком посадовим особам, то головним виконавцем вважається особа, зазначена у дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їхню роботу.

Наприклад:

*Соколову А. В., Лазаренко Г. М.,  
Тимошенко З. Д.*

*Прошу підготувати проект договору оренди приміщення до 03. 10. 2009*

\_\_\_\_\_ *Розшифрування підпису*  
*(підпис)*

*10.01.2009*

На документах із зазначеними у тексті термінами виконання, які не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначається: виконавець, підпис керівника організації, дата. Наприклад:

*Леміш Н. О.*

\_\_\_\_\_ *Розшифрування підпису*  
(підпис)

*20.10.2009*

Дозволяється у резолюції замість прізвища виконавця зазначити лише посаду особи, якій доручається виконання документа.

Наприклад:

*Начальнику відділу кадрів*  
*Прошу підготувати наказ про*  
*заохочення виконавців*

\_\_\_\_\_ *Розшифрування підпису*  
(підпис)

*27.11.2008*

На документі не повинно бути більше однієї резолюції. Інші резолюції можливі тільки тоді, коли є необхідність деталізувати порядок виконання документа.

Проставляється резолюція безпосередньо на документі нижче від реквізиту «адресат», паралельно до основного тексту. Якщо площі для даного реквізиту недостатньо, його можна проставляти на вільному від тексту місці, у верхній частині лицьового боку першого аркуша документа, але не на березі документа, призначеному для долучення до справи.

Написання резолюції на окремих аркушах або спеціальних бланках (ф. А8) допускається у випадках, коли:

- а) документ підлягає поверненню,
- б) деталізується порядок його виконання,
- в) уточнюються виконавці, якими можуть бути тільки службові особи, а не структурні підрозділи.

Зазвичай у резолюції вказується рішення керівника з суті розглянутих у документі питань, шляхи його реалізації. Формулювання резолюції має вичерпно розкривати виконавцеві ідею керівника. Резолюції з конкретними вказівками містять наказову або неозначену форму дієслова, наприклад: «*Прошу підготувати...*», «*Відрядити...*», «*Про результати і вжиті заходи повідомте...*»



Якщо вказівок на те, що і як слід робити, бракує, не означає, що приймати рішення мусить виконавець. Резолюції типу «*Прошу зайти до мене*» або «*Прошу переговорити*» не несуть нової інформації, тому вживати їх недоцільно.

За змістом резолюція може бути:

1. *Резолюція-підтвердження*. Якщо документ не вимагає яких дій колективу, він супроводжується резолюцією: «*До виконання*», «*До наказу*», «*До керівництва*» тощо, залежно від того, в якому внутрішньому документі установи враховується його зміст.

Зазначаються підпис керівника, дата. Термін виконання документа не вказується, бо мається на увазі найближчий за часом відповідний внутрішній документ установи.

2. *Резолюція-розгляд*. Якщо документ потребує вжиття заходів чи пропонується на розгляд колективу, то керівник вказує безпосередньо виконавця, термін виконання, підпис, дату.

Текст резолюції може формулюватися таким чином: «*Підготувати відповідь до...*», «*Вжити заходів щодо...*», «*Розглянути і доповісти в десятиденний термін*», «*Негайно підготуйте відповідь*», «*Обговорити на засіданні*» тощо.

Якщо термін виконання документа є типовим чи він вказаний у тексті самого документа і, відповідно, не треба його вказувати в резолюції, то керівник може зазначити в резолюції лише прізвище виконавця (виконавців) з ініціалами, порядок підготовки питання, підпис, дату.

Наприклад:

*Мотренко В. С.,  
Шиповій Н. О.,  
Харченко П. Л.*

*Організуйте проведення заходів  
до вказаного у листі терміну*

---

*(підпис)*

*20.06.2008*

Конкретні вказівки в резолюціях роблять за допомогою наказового способу або неозначеної форми дієслова і адресують підлеглим особам.

Наприклад:

*Швацькому Г. М.  
Побережній Т. О.*

*Прошу терміново вжити заходів щодо  
забезпечення виступу ансамблю.*

\_\_\_\_\_ *Натока В. Ф.*

*(підпис)*

*20.02.2008*

Термін виконання документа визначають, якщо в установі не встановлено терміни виконання ділових паперів взагалі чи їх певного виду зокрема або рішення керівника щодо терміну виконання відрізняється від типових строків. Наприклад:

*Ставнічуку С.А.*

*Прошу підготувати замовлення  
на матеріали до 25.04.2009*

\_\_\_\_\_ *Страутман Ю. В.*

*(підпис)*

*20.04.2009*

Резолюція нерідко є підставою для взяття документа на контроль. У цьому випадку термін виконання документа також береться з резолюції.

### **Відмітка про виконання документа і направлення його до справи (реквізит 29)**

Проставляється відмітка після вирішення питання, яке порушено в документі, або направлення відповіді.

Складається з короткої довідки про виконання (якщо немає документа про виконання), слів «До справи» і номера справи, до якої документ буде долучено, дати направлення його до справи і підпису виконавця, наприклад:

До справи № 08-54

Питання вирішено позитивно  
у телефонній розмові 06.09.2008

Начальник відділу кадрів

\_\_\_\_\_ *Кравченко А. П.*

*(підпис)*

*08.09.2008*

Відмітка може включати посилання на дату і номер документа, який було підготовлено в результаті виконання цього документа:

До справи № 01-12

Відповідь надіслано у листі

від 19.09.2008. №289/01-12

Менеджер \_\_\_\_\_ І. І. Фік

(підпис)

20.09.2008

Зазначений реквізит свідчить про те, що робота над документом закінчена. Робиться ця відмітка від руки у лівому куті нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа ліворуч

### **Відмітка про наявність документа в електронній формі (реквізит 30)**

Реквізит містить ім'я файлу, код оператора та інші пошукові файли, які встановлює організація.

Розміщують цей реквізит у центрі нижнього берега лицьового боку першого аркуша. Наприклад:

*//server\docs\public\dep 05\file 07/ doc*

### **Прізвище виконавця і номер його телефону (реквізит 28)**

Реквізит містить прізвище безпосереднього виконавця та номер його робочого телефону. Проставляється на лицьовому або зворотньому боці в нижньому лівому куті останнього аркуша документа.

Ця позначка робиться тільки на вихідних документах-довідках, висновках, листах тощо. Наявність реквізиту передбачає звернення до виконавця у разі необхідності уточнень або роз'яснень щодо змісту документа, тож бажано, крім прізвища і номера телефону, вказувати ім'я та по батькові виконавця. Ця сприятиме встановленню контакту.

Наприклад:

*Онiщенко Павло*

*Тел. 555-03-15*

У разі необхідності нижче від прізвища виконавця документа і номера його телефону допускається вказувати індекс оператора ПК (перші літери імені й прізвища, кількість віддрукованих примірників і дату друкування). Наприклад:

*Кравчук Зоя 264–10–51*

*В.К. 5.*

*13.10.2008*

Для документів з обмеженим доступом вказуються й адреси направлення всіх примірників, наприклад:

*прим. 1 — за адресою;*

*прим. 2 — у відділ кадрів;*

*прим. 3 — в канцелярію.*

Кількість примірників визначається нормативними актами (особливо для документів з обмеженим доступом) або диктується практичною необхідністю.

Наприклад:

*Складено в 4 примірниках:*

*1-й прим.— прокуратури області;*

*2-й прим.— ГУВС області;*

*3-й прим.— райдержадміністрації;*

*4-й прим.— канцелярії комбінату.*

### **Відмітка про засвідчення копії (реквізит 27)**

Часто доводиться засвідчувати відповідність копії документа оригіналу. Позначка про засвідчення копії розміщується нижче від реквізиту «Підпис документа».

Відповідно до ДСТУ вона складається з запису «Згідно з оригіналом», посади (звання) особи, яка завірила копію, особистого підпису, його розшифрування та дати завірення. Наприклад:

Згідно з оригіналом:

Начальник відділу управління  
персоналом

\_\_\_\_\_ Ю. І. Ткаченко

*(підпис)*

12.08.2008

Якщо копія розпорядчого чи інструктивного документа пересилається до сторонньої організації чи видається на руки, то, крім підпису, проставляють відбиток печатки організації.

Копії інших вихідних документів можна засвідчувати печаткою з назвою служби діловодства (відділу кадрів) організації.

### **Відмітка про наявність додатків (реквізит 22)**

Додатки доповнюють, пояснюють окремі питання документа або документ у цілому. Про наявність додатків зазначається у тексті або після тексту документа перед підписом.

Розрізняють такі види додатків:

- які затверджуються або вводяться у дію відповідними розпорядчими документами (додатки до розпорядчих актів);
- що пояснюють або доповнюють зміст основного документа;
- які є самостійними документами і надсилаються із супровідним листом.

У додатки можуть бути внесені:

- додаткові ілюстрації або таблиці;
- матеріали, які через великий обсяг, структуру виготовлення не можуть бути внесені до останньої частини документа;
- додатковий перелік джерел, на які не було посилань у тексті, але які можуть викликати інтерес;
- опис нового обладнання і приладів, що використовувалися.

Оформляти додатки необхідно на стандартних аркушах і мати всі необхідні для конкретного виду документа реквізити.

У розпорядчих документах відомості про наявність додатків зазначаються у тексті, наприклад:

«Завершити будівництво об'єктів комплексу;  
строки введення в дію зазначені в додатку 2».

Безпосередньо сам додаток мусить мати позначку з посиланням на відповідний розпорядчий документ, його назву і номер. Проставляється вона у верхньому правому куті першого аркуша додатка.

Наприклад:

Додаток до рішення зборів  
від 15 листопада 2008 року

Якщо документ має додатки, що згадуються у тексті, або такі, що пояснюють його зміст, відмітку про це роблять за такою формою:

Додаток: на шести (6) аркушах у трьох (3) примірниках.

Якщо документ має незазначені в тексті додатки, їх назви необхідно перелічити із зазначенням кількості сторінок у кожному додатку та кількості їх примірників. Нумерують додатки арабськими цифрами.

Наприклад:

- Додатки: 1. Довідка про виконання плану набору студентів на 2008/2009 навчальний рік на п'яти (5) арк. в одному (1) примірнику.
2. Графік проведення заліково-екзаменаційних сесій на перший квартал 2009 р. на двох (2) арк. у трьох (3) примірниках.

Назви додатків один від одного відділяють 1,5 міжрядковими інтервалами. Якщо назва додатка займає декілька рядків, то їх друкують через один міжрядковий інтервал.

Якщо до документа додається інший документ, який має додатки, то відмітка про це робиться таким чином:

Додаток: Рішення Державної екзаменаційної комісії від 04.10.2009 і додаток до нього, всього на семи (7) арк. у трьох (3) примірниках.

Якщо додатки зброшуровані (книги, журнали), кількість аркушів не зазначається.

За значної кількості додатків на них складається опис, а в самому документі і після тексту зазначається:

Додаток: відповідно до опису на шести (6) арк.

Якщо додатки направляють не за всіма зазначеними у документі адресами, відмітку про це роблять так:

Додаток 3: на п'яти (5) арк. в одному прим. на першу адресу.

Знак № перед цифровим позначенням додатку не ставиться.

## Запис про державну реєстрацію (реквізит 32)

Цей реквізит ставлять у Міністерстві юстиції на нормативно-правові документи, які відповідно до Указу Президента України «Про державну реєстрацію нормативних актів міністерств та інших органів державної виконавчої влади» від 3 жовтня 1992 р. №493 [?] заносять до державного реєстру.

Організація — автор нормативного акта — повинна залишити вільне місце (6x10 см) у верхньому правому куті після номера акта чи грифа затвердження для запису про державну реєстрацію.

Повністю оформлений запис має такий вигляд:

ЗАРЕЄСТРОВАНО у Міністерстві юстиції України «15» серпня 2008 року за № 01/22 Керівник реєструвального фонду _____ Розшифрування підпису (підпис)
--

## 2.7. Особливості використання реквізитів у міжнародному листуванні

*Ключові питання: заголовок; вказівка на посилання; дата; адресат; вступне звертання; посилання на зміст листа; текст листа; заключна фраза ввічливості; підпис*

Складаючи службовий лист, використовують такі реквізити: заголовок, дату, найменування, адресу того, хто отримає лист, вступне звертання, основний текст, заключну форму ввічливості, підпис, позначку про наявність додатка тощо.

Реквізити листа розміщуються відповідно до національно-культурних традицій за вимогами законодавства країни адресата (див. додаток 2.5 та 2.6).

Оскільки мовою міжнародного ділового листування за минуле століття стала англійська (лист англійською мовою зрозуміли людині у будь-якому місці Земної кулі), розглянемо правила розташування реквізитів у листах до іноземних партнерів.

## Заголовок (The letterhead)

Заголовок (найменування організації-автора) розміщується у верхній частині бланка (*headed papers*).

Заголовок може містити також адресу організації, електронну адресу, номери телефонів, факсу, коди, що вживаються в розмовах по телефону, тощо. Іноді ці реквізити друкуються у нижній частині бланка.

У кінці назв на бланках багатьох англійських торговельних установ, банків і т. ін. пишеться слово *Limited (Ltd)*, що є скороченим виразом «*Limited Liability company*» — товариство з обмеженою відповідальністю. Цей вираз означає, що власність членів товариства акціонерів обмежується сумою належних їм акцій.

Замість слова *Limited* в американському листі після назви багатьох торговельно-промислових підприємств ставиться слово *Corporation* або *Incorporated (Inc.)*.

*Corporation* означає «посидання осіб» або «корпорація». *Incorporated* означає «зарєєстрований як корпорація». Наприклад: *Delaware Business Incorporated Inc.*

Під назвою організації вказується іноді рід її діяльності.

Нерідко проставляється емблема організації, яка символічно зображує напрям її діяльності.

Крім фактичної інформації про установу, заголовок характеризує її й з іншого боку. Незвична форма заголовка, його дизайн, виконана у кольорі емблема (а іноді й девіз) — все це створює неповторний образ організації. Вдале розміщення компонентів заголовка, оригінальна емблема установи справляють сприятливе враження на партнерів.

У заголовках деяких фірм можна побачити напис «*All communications to be addressed to the company and not to individuals*» (Вся інформація мусить бути адресована товариству, а не окремим особам).

Трапляється й навпаки. Так, на бланках деяких іноземних фірм після заголовка друкарським способом зазначається, що відповідь має адресуватися певній особі, наприклад:

*In ready please address the Manager, або All letters to be addressed to the Manager*

(Всі повідомлення адресуйте менеджеру).



## Вказівка на посилання (The reference line)

У верхній лівій частині листа безпосередньо під заголовком розташовують вказівку на посилання. Тут можуть бути подані ініціали того, хто склав лист, цифрами або літерами повідомлені фірма або підрозділ, номер справи тощо.

При цьому спочатку робиться посилання на дані адресата (якщо вони відомі), потім — на дані відправника.

## Дата (The date)

Дата відправлення (не написання) розташовується у правому кутку під заголовком так, щоб остання цифра закінчувала рядок правого берега аркуша. До складу дати входять число, місяць та рік.

Відправляючи листи у країни Європи, дату пишуть так: *25<sup>th</sup> of June 2008* (тобто спочатку ставлять порядковий числівник за допомогою цифр та закінчують: 21<sup>st</sup>, 2<sup>nd</sup>, 3<sup>rd</sup>, 4<sup>th</sup> і т. п.).

У листах до США дату пишуть інакше: *June 25, 2009*. (Зверніть увагу на кому, що відокремлює число місяця від року). Допускається скорочення деяких місяців, наприклад: *January — Jan., September — Sept., February — Feb., October — Oct*

Вихідний номер на бланках для іноземних адресатів ставити не рекомендується. Номер нічого не повідомить партнерові, оскільки за кордоном таким реквізитом не користуються.

## Адресат (The inside address)

Складається з найменування установи, посади адресата, його імені та поштової адреси. Адресу розташовують нижче від рядка з датою, записують 3–4 рядками (5–7 см) завдовжки через інтервал без відступу. Розглянемо випадки адресування іноземним партнерам:

- ❖ Якщо лист адресовано незаміжній жінці, перед її прізвищем пишеться *Miss*, наприклад: *Miss Mary Powell*. Інколи замість *Miss* чи *Mrs* можна зустріти *Ms*, що стосується як заміжньої, так і незаміжньої жінки.
- ❖ Якщо особа, якій адресовано лист, має титул, він стається замість імені, наприклад, *Dr Hopkins*.
- ❖ Якщо лист адресовано фірмі, назва якої складається з імені та прізвищ, наприклад, *Wilhelm Wähler Mashinenbau*, то, звертаючись до чоловіків, вживається слово *Messrs* (від французького

«Messieurs»), наприклад, *Messrs Wilhelm Wahler Mashinenbau*, а звертаючись до жінок, слово *Mesdames (Mmes)*.

- ❖ Якщо лист адресовано посадовій особі, вказують спочатку її ім'я та прізвище, а потім посаду та назву фірми, наприклад:

*Dr. Georgia A. Hopkins*  
*General Director of*  
*K. Arvanitis S.A.*

- ❖ Якщо прізвище особи невідоме, пишуть, наприклад, так: *The Head of Financial Department*. При цьому вказівка щодо посади без зазначення прізвища особи можлива лише тоді, коли її посада одна в організації.
- ❖ Якщо відомо офіційне становище співробітника у фірмі (його посада), краще вказувати її після імені та прізвища, що є ввічливішим, наприклад:

*Mrs. Yana Sieber*  
*Manager of Financial Department*  
*The Lando Limited*

Після назви організації або прізвища адресата окремим рядком пишуть номер будинку та назву вулиці, потім — також окремим рядком — назву міста. В англосаксонських країнах номер будинку ставлять перед назвою вулиці, наприклад:

*Mr. Donald Grand, Ph. D.*  
*Professor Emeritus of Psychology*  
*The University of Georgia*  
*139 Oaks Lane*  
*Roswell, GA 30075*  
*404 (6400-8037), USA*

- ❖ Якщо лист адресовано якій-небудь установі і виконавець зацікавлений у тому, щоб його прочитала певна особа в цій організації, перед її прізвищем ставлять *All, Attention або To Attention of... (до відомо...)*

Рядок із вказівкою на конкретну особу (*The Attention Line*) розташовується перед безпосереднім звертанням і виділяється.

Наприклад:

*Attention: Dr. Anton Colamic*  
*Dear Sir.*

- ❖ Іноді замість прізвища конкретної особи вказують її посаду або, навіть, назву відділу, куди адресовано лист. Наприклад:

*To Attention of the Sales Manager*  
*Attn: Sales Department*

- ❖ Зустрічається в листах також вираз «*To whom it concern*» (тому, кого це стосується).

## Вступне звернення (The salutation)

- ❖ «Формула ввічливості», пишеться на лівому боці листа під адресою, обов'язково окремо.
  - ❖ Звертаючись до окремої особи, вживають неформальне *Dear* (Дорогий): *Dear Sir*, *Dear Madam*, *Dear John*.
  - ❖ До фірми звертаються: *Dear Sirs* (Європа), *Gentlemen*, *Ladies* (США). При цьому після звертання ставлять кому (в Європі) або двокрапку (США).
  - ❖ У листуванні між високими посадовими особами вказують прізвище, що є менш офіційним: *Dear Mr. Hopkins*, *Dear Miss Powell*
- Основні формули звернень у діловому листуванні з іноземцями наведені в додатку 2.7.

## Посилання на зміст листа (The subject line)

У багатьох листах після вступного звертання є коротке посилання на зміст. Цей реквізит необов'язковий. Часто перед посиланням пишуть слова: «*Re*», «*Subject*», «*Conc*».

## Основний текст листа (The body of the letter)

Це, безумовно, головний реквізит. Складається з інформації, яку бажано донести адресатові. Основні вимоги до написання тексту листа досить детально розкриті в третьому модулі посібника. Щодо формального оформлення тексту, то необхідно мати на увазі такі моменти:

- ❖ Текст листа складається з абзаців, кожний із яких містить закінчену думку. В американських листах абзаци друкують без відступу, в англійських та вітчизняних — починають з «червоного» рядка, відступивши п'ять інтервалів від лівого поля.
- ❖ Якщо лист дуже короткий, його друкують через два інтервали.

- ❖ Для наступних сторінок тексту використовують або звичайні аркуші, або бланки. На початку кожної сторінки вказують її номер.
- ❖ У листах рекомендовано вживати пасивний стан дієслів, наприклад: *You have been informed that...*
- ❖ Готуючи текст листа, краще вживати типові фрази (див. додаток 2.8).
- ❖ Написаний непрофесійною («неділовою») мовою лист створює враження про непрофесіоналізм виконавця і установи.
- ❖ В жодному разі у тексті не повинно бути орфографічних помилок. Написання великих літер в англійській мові також має свої особливості. З великої літери потрібно писати:
  - усі слова, в тому числі: скорочення, найменування банків, фірм, організацій та їх структурних підрозділів. Винятком є сполучники, применники та артиклі. Але якщо артикль є першим словом у найменуванні, то він пишеться з великої літери, наприклад: *The Tallina Bank*;
  - усі слова, що позначають посади. Применники та артиклі, які входять до найменувань посад, пишуть прописними літерами, наприклад: *President, General Director, Head of the Financial Department*;
  - усі слова в позначках на загальний зміст листа. Сполучники, применники та артиклі, що використовуються у вказівках, також потрібно писати малими літерами, наприклад: *Re: Your letter of Credit №..., Dated...*;
  - найменування валют, документів, товарів, наприклад: *Roubles, Bill of Collection*.

Скорочені слова використовуються у листах тільки у випадках, коли є повна впевненість, що вони загальновідомі або відомі іншій стороні. Іноді використовуються скорочення від повних слів, вжитих у листах раніше.

Широко застосовують стандартні скорочення назв країн: *USA — The United States of America, IT — Italy, Ua — Ukraine і т. п.*

Скорочені назви штатів США наведені у додатку 2.9.

Назви валют вказують або повністю словами, або символами. Наприклад: *ten thousand dollars USA, 10000 \$ USD*. Останнім часом, згідно з рекомендаціями Міжнародної організації стандартизації, використовуються нові позначення валют. Наприклад: *SK — Krona Sweden, CAD — Canadian Dollar, FRF — French Franc, ITL — Italian Lira, SFR — Swiss Franc*.

## Заключна фраза ввічливості (The complimentary close)

У діловому спілкуванні найпоширеніші такі фрази ввічливості

<i>Строго офіційно</i>	<i>Офіційно</i>	<i>Менш офіційно</i>
Yours faithfully	Yours very sincerely	Very cordially yours
Yours truly	Yours sincerely	Yours cordially
Yours very truly		Cordially yours

## Підпис (The signature)

Підпис супроводжується повним ім'ям автора листа з зазначенням його посади, наприклад:

---

*(підпис)*

*A. Shamray*  
*Deputy Director*

Підпис на листі розташовується на лівому боці аркуша під заключною формою ввічливості. Прізвище та посада того, хто підписує, розміщується зверху вниз під його підписом, наприклад:

*Sincerely,*

---

*(підпис)*

*Natalia Schipova*  
*Director*

Договори, фінансові зобов'язання, гарантії та інші важливі документи повинні бути підписані вповноваженими особами. Підписуючи такі документи, пишуть: *For and on behalf of* («за та від імені»), наприклад:

*For and on behalf*  
*of European University*

---

*(підпис)*

*Yuriy Palekha*  
*Vice-Rector*



## Питання для самоперевірки

1. Згідно яких нормативних актів оформлюються реквізити документів?
2. Перерахуйте загальні вимоги до складання заголовка документа.
3. Згідно яких нормативних актів проставляється код організації та код форми документа?
4. Які елементи вміщують довідкові дані про організацію?
5. Перелічіть способи датування та індексування документів.
6. Перерахуйте вимоги до написання заголовка тексту документа.
7. Які вимоги до написання грифу «Затверджено»?
8. Перерахуйте відмітки, що можуть мати місце на документі.
9. Що таке формуляр-зразок документа?
10. Які особливості використання реквізитів у міжнародному листуванні?



## Перелік додатків до модуля 2

- 2.1. Формуляр-зразок з кутовим розташуванням реквізитів.
- 2.2. Формуляр-зразок з поздовжнім розташуванням реквізитів.
- 2.3. Орієнтовний перелік документів, що підлягають затвердженню.
- 2.4. Орієнтовний перелік документів, на яких ставиться відбиток гербової печатки.
- 2.5. Розміщення реквізитів вітчизняного ділового листа.
- 2.6. Розміщення реквізитів міжнародного ділового листа.
- 2.7. Формули звернень у листуванні з іноземними партнерами.
- 2.8. Типові фрази у міжнародних листах.
- 2.9. Скорочені назви штатів США.
- 2.10. Список основних скорочень, що використовуються в діловій кореспонденції.

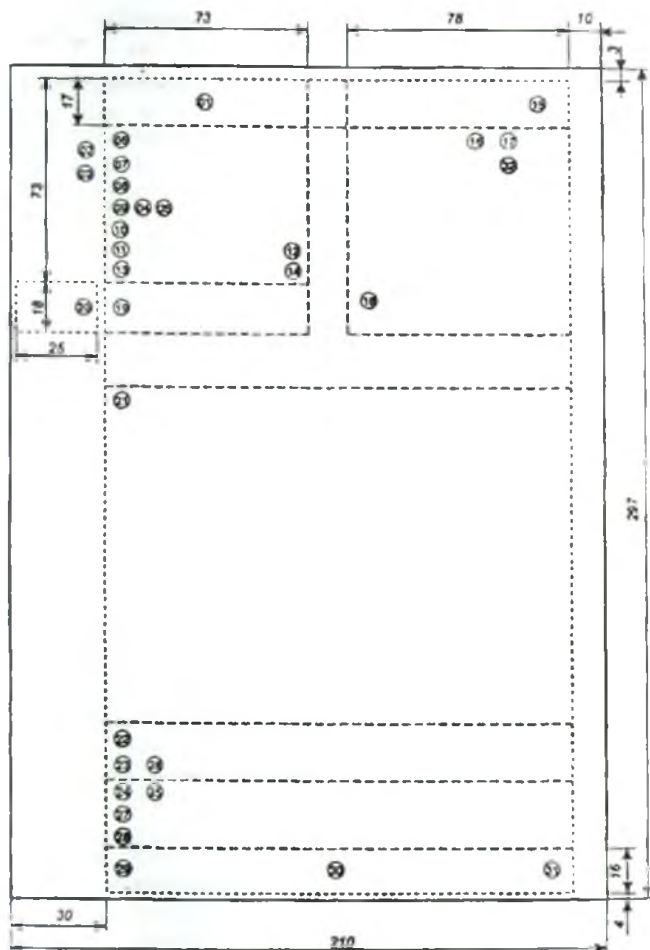


Схема розташованості реквізитів і меж зон на ф.А4 кутового бланка

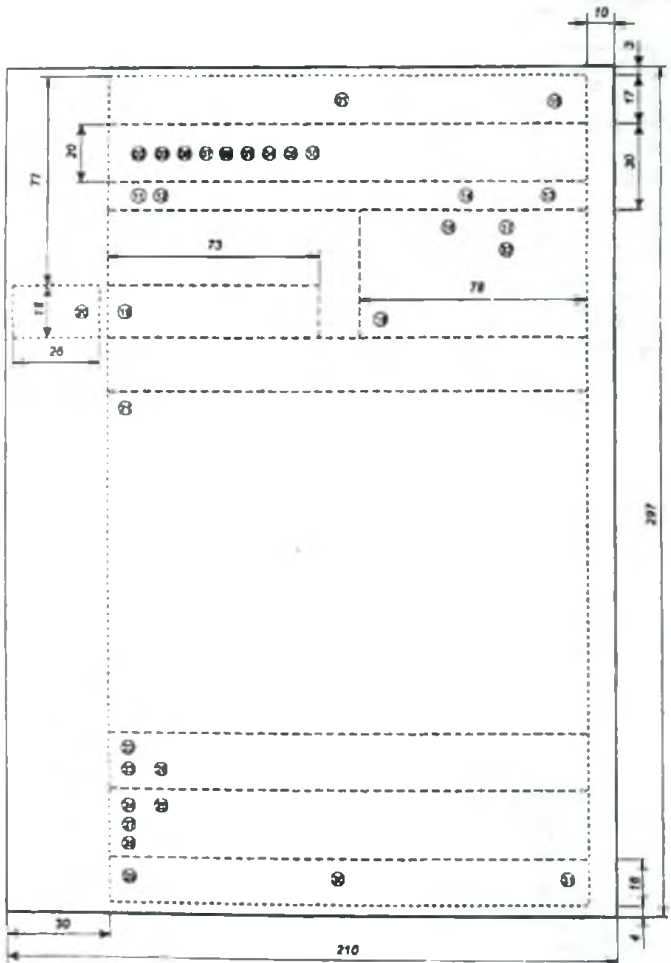


Схема розташованості реквізитів і меж зон на ф.А4 поздовжнього бланка



Орієнтовний перелік документів,  
що підлягають затвердженню

1. Акти (перевірок і ревізій; приймання закінчених будівництвом об'єктів, об'явлення; списання; експертизи; передачі справ; ліквідації організації та ін.).
2. Договори (про виконання робіт, матеріально-технічне постачання, оренду приміщень; поставку та ін.).
3. Завдання (на проектування об'єктів, технічних споруд, капітальне будівництво; проведення робіт тощо).
4. Звіти (про виробничу діяльність, відрядження, науково-дослідні роботи і т. п.).
5. Інструкції чи правила (посадові, техніки безпеки; внутрішнього трудового розпорядку та ін.).
6. Кошториси витрат на утримання апарату управління, будинків, приміщень, на підготовку і освоєння виробництва; на капітальне будівництво та ін.
7. Нормативи витрат сировини, матеріалів, електроенергії; технологічного проектування; кількості працівників тощо.
8. Переліки (посад працівників з ненормованим робочим днем; підприємств, на які поширюються певні пільги; типових документів, що утворюються в діяльності організації із зазначенням термінів зберігання та ін.).
9. Плани (виробничі; будівельно-монтажних, проектно-розв'язувальних, науково-дослідних робіт; впровадження нової техніки; розподілу продукції; прибутків, капремонту; роботи колегій, науково-технічних рад та ін.).
10. Положення (про міністерство, структурний підрозділ; преміювання тощо).
11. Програми (проведення робіт і заходів та ін.).
12. Розцінки на виконання робіт, стандарти.
13. Статuti підприємств, фірм, об'єднань.
14. Тарифні ставки.
15. Форми уніфікованих документів.
16. Штатні розклади та зміни в них.

Орієнтовний перелік документів,  
на яких ставиться відбиток гербової печатки

1. Акти (приймання закінчених об'єктів будівництва; обладнання, виконаних робіт; списання; експертизи і т. ін.).
2. Виконавчі листи.
3. Висновки і відгуки організації на дисертації й автореферати, що направляються вищій атестаційній комісії.
4. Довідки (лімітні; про виплату страхових сум; про нарахування зарплати тощо).
5. Доручення (на одержання товарно-матеріальних цінностей, проведення справ у арбітражі та ін.).
6. Договори (про матеріальну відповідальність, поставки, підряд, співробітництво, оренди і т. п.).
7. Доручення (банківські; пенсійні; платіжні).
8. Завдання (на проектування об'єктів, капітальне будівництво і т. ін.).
9. Заяви (на акредитив тощо).
10. Заявки (на обладнання, винаходи та ін.).
11. Зразки відбитків печаток і підписів працівників, які мають право здійснювати фінансові операції.
12. Посвідчення про відрядження.
13. Кошторис витрат (на утримання апарату управління; на капітальне будівництво тощо).
14. Листи гарантійні (на виконання робіт, послуг і т. ін.).
15. Норми витрат на коштовні матеріали.
16. Подання і клопотання (про нагородження орденами і медалями, преміями).
17. Положення (про міністерства, відомства, трести, товариства тощо).
18. Протоколи (погодження планів поставок; засідання народних депутатів та ін.).
19. Реєстри (чеків, бюджетних доручень).
20. Специфікації (виробів, продукції тощо).
21. Статути (підприємств, фірм, товариств і т. п.).
22. Титульні списки.
23. Штатні розклади та зміни в них.

Розміщення реквізитів  
вітчизняного ділового листа

Заголовок (емблема, назва організації, адреса, номери телефону, факсу)		
Індекс та дата відправлення	Адресат	
Посилання на індекс та дату вхідного документа		
Заголовок до тексту	Вступне звернення	
Текст листа		
Позначка про наявність додатків		
Найменування посади	Підпис	Розшифрування підпису
Прізвище виконавця		

Розміщення реквізитів  
міжнародного ділового листа

Заголовок

(емблема, назва організації, адреса,  
номери телефону, факсу)

Указання на посилання

Дата відправлення

Адреса

Вступне звернення

Заголовок до тексту

Текст листа

Заключна фраза ввічливості

Підпис

Розшифрування підпису

Найменування посади

Відмітка про наявність додатків

**Формули звернень  
у листуванні з іноземцями**

Адресат	Адреса	Звернення	Заключна фраза
Товаришу, колезі	Mr.Y.Petrov 12 Sweet Street, London	Dear Yuriy, My dear Yuriy	(I am) singelery Yours (very) singelery Gordially yours
Наймачеві	Mr.V.Kudin, Esquire	Dear Sir, Sir	(I am) truly Yours, Truly Faithfully
Торговому агенту	Mr.S.Trumbik	Dear Sir	Yours truly
Акціонерному товариству	Messrs John and Son	Dear Sir Gentlemen	Yours truly
Жінц-керівни- ку фірми	Mmes Borman and Son	Lady	Yours truly
Незаміжній жінці	Miss Plaksin	Madam	Yours truly
Офіційній особі	Head of Departament	Sir, Dear Sir	(I am) Faithfully Yours Faithfully
Представнику церкви	The Rev, Jon Rise	Sir, Rev Sir	Yours Faithfully
Військовому лікарю	Captain P.Brock Dr. N.Koval	Sir, Dear Sir	Yours truly

## ТИПОВІ ФРАЗИ У МІЖНАРОДНИХ ЛИСТАХ

ТИПОВІ ФРАЗИ У ЛИСТАХ ДЛЯ ПОЧАТКУ ЛИСТА	
Шановні Панове Ми отримали Вашого листа від...	Gentlemen We have received your letter of...
Дякуємо за Вашого листа від... Вашого листа з доповненням (з вказівкою, проханням) уважно розглянуто	Thank you for your letter of.... your letter enclosing (stating... that... requesting to do...) has been given proper attention
У відповідь на Ваш лист від (дата)	In response to your letter of...
На підтвердження нашої (їхньої) телефонної розмови (що відбулась в...) повідомляємо, що...	Confirming our (their) phone Talks (held in...) we inform your that...
Посилаючись на Ваш лист від... повідомляємо	Referring for you letter of...we Inform you that...
Раді повідомити Вам, що...	We have please in informing you that
На жаль, змушені нагадати Вам, що.	We are sorry to have to remind You that
У зв'язку з нашим листом від... і на підтвердження телеграми від...	In connection with (Referring to...) our letter of...and confirmation of your cable of...
Ми з жалем дізналися з Вашого листа від... що...	We regret to learn from your letter of... that...
На жаль, ми не можемо задовольнити Ваше прохання...	We are sorry we are unable to meet your request about...
Ми з подивом дізнались з Вашого телексу...	We are surprised to learn from your telex.

На додаток до нашого листа від... повідомляємо...	Further to your letter of...
Ми змушені нагадати Вам, що	We have to remind your that...
Із задоволенням пропонуємо Вам...	We have, pleasure in offering you
Вам, без сумніву, відомо, що...	You are no doubt aware that...
Звичайно, Вам відомо, що	As you mat know... (You may know)
Просимо взяти до уваги (врахува- ти), що...	Please note that...
<b>ДЛЯ ЗВ'ЯЗКУ ЧАСТИН ЛИСТА</b>	
Ми впевнені в тому, що...	We express confidence that...
Ми щлком впевнені...	We are confident that...
Вважаємо за необхідне(важливим) відзначити...	We find it necessary (important, rea- sonable) to note...
Окрім зазначеного...	Apart from the above (said, mentio- ned)...
У доповнення до зазначеного вище...	Further to the above... In addition to the above...
Ми були раді маги змогу...	We would welcome the opportunity...
Користуючись можливістю нага- дуємо Вам, що...	Taking the opportunity to remind you of...
Само собою розуміється...	It goes without saying...
Звертаємо Вашу увагу на той факт, що...	We want to draw your attention to the fact...

У зв'язку з раніше сказаним ...	In connection with your request...
В супротивному випадку ми будемо змушені...	In connection with your request...
Щодо Вашого прохання (Вашого замовлення, претензії)...	As to your request (your order, your claim)...
Справа в тому, що...	The point is that...
За обставин, що склалися...	Under the circumstances...
За нашого розуміння ...	In our opinion... We believe... We think... We feel...
Згідно з Вашим проханням...	As requested by you...
У разі затримки в сплаті...	In case of delay in delivery (in payment)...
Ми відчуваємо труднощі в поставці...	We are having difficulty in...
Необхідно визнати, що...	We have to admit what...
До цієї пори ми не отримали відповіді	So far (Up till now) we have received (got) no reply...
Ми не згодні з Вашою точкою зору з таких причин...	We can not accept your point of view for the following reason...
У разі Вашої відмови...	In case of your refusal... Should you refuse...
У разі несплати...	Should you fail to pay...
Для уникнення затримки в...	To avoid delay in...



Згідно з контрактом, що додається...	Under the contract enclosed .
Далі Ви пишете...	Further you write...
Більш того...	More over...
Насамперед...	In the first place...
Фактично...	Actually... In fact..
<b>НА КІНЕЦЬ ЛИСТА</b>	
Ми будемо вдячні за швидку відповідь...	Early reply will be appreciated. .
Якщо Вам буде необхідна допомога, просимо звертатись до нас...	If we can be of any assistance, please do not hesitate to contact us...
Сподіваємося отримати Вашу відповідь найближчим часом	Looking forward to hearing from you soon...
Просимо повідомити нам якомога швидше	Please inform us in the possible time at your earliest convenience
Після отримання листа, телеграфуйте, будь ласка, підтвердженням	Upon receipt of the letter please cable (telex) your confirmation...
Ми б хотіли запевнити Вас...	We would like to assure you ...
Будемо вдячні за швидке виконання нашого замовлення...	Prompt execution of the order will be appreciated...
Запевняємо Вас, що ми швидко зв'яжемося з відповідними організаціями	We assure that we shall get in touch with (contact) the organisations concerned without delay
Запевняємо Вас, що будуть вжиті термінові заходи для виправлення становища, що склалося	We assure you of our quick actions to correct the situation
Чекаємо на Вашу згоду (підтвердження)	Looking forward to receiving your consent (approval, confirmation

## Скорочені назви штатів США

AK	Alaska	HI	Hawai
AL	Alabama	ID	Idasho
AR	Arkansas	IL	Illinois
AZ	Arizona	LN	Indiana
CA	California	LA	Iowa
CO	Colorado	KS	Kansas
CT	Connecticut	KY	Kentucky
DC	District Columbia	LA	Lousiana
DE	Delaware	MA	Massachusetts
FL	Florida	MD	Maryland
GA	Georgioa	ME	Maine
MI	Michigan	OR	Oregon
MN	Minnesota	PA	Pennsylvania
MO	Missouri	RI	Rhode Island
MS	Misissippi	SC	South Carolina
MT	Montana	SD	South Dakona
NB	Nebraska	TN	Tennessee
NC	North Carolina	TX	Texas
ND	Nortli Dakota	UT	Utah
NH	New Hampshire	VA	Virginia
NJ	New Jersev	VT	Vermont
NM	New Mexico	WA	Washington
NV	Nevada	WI	Wisconsin
NY	New York	wv	West Virginia
OH	Ohio	WY	Wyomihg
OK	Oklahoma		

Список основних скорочень, що використовуються у діловій кореспонденції

- A/C. AC. ac (account current) — поточний рахунок  
 adsd (addressed) — адресоване  
 adse (addressee) — одержувач  
 ad (advertisement) — об'ява  
 a.f. (as follows) — як указано далі  
 a.m. (above mentioned) — вищезгаданий  
 Appx (appendix) — додаток  
 Attn (attention) — до уваги  
 B/L (bill of lading) — коносамент  
 CEO (chief executive officer) — виконавчий директор  
 cf (compare) — порівняйте  
 Co. (company) — компанія  
 cont, contr. (contract) — контракт  
 Corp. (corporation) — корпорація  
 cur (currency) — поточний  
 CV (curriculum vitae) — коротка біографія  
 Dept. (department) — відділ  
 doc. (document) — документ  
 e.g. (exempli gratia) — наприклад  
 enc. (enclosed) — додаток до листа  
 fig. (figure) — цифра, малюнок  
 FY (fiscal year) — фінансовий рік  
 hf(half) — половина  
 id. (idem) — той самий  
 i.e., ie (id est) — тобто  
 inv. (invoice) — рахунок-фактура  
 IOU (I owe you) — боргова розписка  
 L/A (letter of authority) — доручення  
 L.C., L/C (letter of credit) — акредитив  
 L.d. Ltd. (limited) — з обмеженою відповідальністю  
 LOC (letter of commitment) — гарантійний лист  
 mdse (merchandise) — товари  
 memo (memorandum) — записка  
 M/P (mail payment) — поштовий переказ  
 NB — важливе зауваження

# СТИЛІСТИКА ДІЛОВОГО МОВЛЕННЯ

## Перелік змістових модулів:

- 3.1. Загальні положення щодо написання тексту.
- 3.2. Класифікація документів за способом викладення матеріалу.
- 3.3. Граматична форма ділових документів.
- 3.4. Синтаксичні конструкції ділових документів та їх особливості.
- 3.5. Застосування мовних засобів.
- 3.6. Синоніми та пароніми в діловому мовленні.
- 3.7. Особливості складання ділових листів.

Використовуючи мову в своєму повсякденному житті, всі люди (залежно від потреби) влачуються до різних мовних засобів.

Мовний стиль — це сукупність мовних засобів вираження, зумовлених змістом і цілеспрямованістю висловлювання.

Діловий стиль — це стиль підготовки найрізноманітніших службових документів, і йому властива стилістична строгість, точність, логічність та аргументованість викладу.

### 3.1. Загальні положення щодо написання тексту

*Коло питань: особливості офіційно-ділового стилю документів, комунікативні якості тексту; основні елементи тексту документа; правила підготовки тексту документа*

Неоціненним скарбом народу, найновішим літописом його духовного життя є мова. У глибинах мови є філософський розум, витончений естетичний смак, справді поетичне чуття, праця зосередженої думки, сила надзвичайної чутливості до найтонших переливів у явищах природи, найсуворіша логіка, високі духовні злеті.

Виховувати в собі повагу до мови, якою розмовляєш і пишеш, — це передусім шанувати себе, виявляти повагу до свого народу, його історії, культури.

Першу граматику в сучасному її розумінні як науки про форми і використання слів склав у II ст. до н. е. учень Аристарха Діонісія Фракійський. До того часу граматика означала мистецтво читання і письмового мовлення.

Ще О. Потебня підкреслював роль мови у створенні і формуванні понять, категорій думки в логіці процесів мислення [86].

#### Особливості офіційно-ділового стилю документів

Особливістю мови, що проявляється в доборі, сполученні та організації мовних засобів у зв'язку з завданнями спілкування, є її стиль. Відповідно до основних функцій мови розрізняють такі функціональні стилі: науковий, публіцистичний, художній, розмовний та офіційно-діловий.

Будь-яка інформація потребує мови, якою вона буде записуватися, передаватися та сприйматися. Цей складний процес може здійснюватися за допомогою спеціальної термінології — основного компонента будь-якого функціонального стилю.

У різних сферах життя економічній, соціально-політичній і культурній — стиль ділового спілкування складався під впливом необхідності викладати факти з граничною точністю, стислістю, конкретністю, не допускаючи двозначностей.

*Офіційно-діловий стиль* — це такий стиль, який обслуговує сферу офіційних ділових відносин переважно в письмовій формі. Ділові папери бувають різноманітні за жанром і змістом, за обсягом і мовним вираженням. Більшість ділових паперів за своїм змістом пов'язані з діловою сферою спілкування, тож у мові і стилі документа індивідуально-особистий аспект не знаходить відображення.

Мові ділових паперів властиві стилістична строгість, об'єктивність викладу. В офіційно-діловому стилі не повинно бути емоційності та суб'єктивної оцінки. Це наближає стиль ділових паперів до врівноваженого книжного, наукового стилю, хоча знеособленість манери викладення є характерною ознакою мови документа.

Оскільки документи пов'язані з правовими нормами, об'єктивність у стилі викладення підкреслюється їх стверджуючим та наказовим характером. Переважно документи складаються для того, щоб подана в них інформація або була взята до відома, або відповідне рішення було обов'язково виконане. Такі документи опираються на науковий аналіз суспільних відносин, тому вони повинні бути точними і лаконічними, і це має бути досягнуто за допомогою відповідних мовних засобів. Характерною особливістю офіційно-ділового стилю є використання слів у їх конкретно-му значенні.

Сфера вживання ділового стилю зумовлює його жанрову розгалуженість. Основне призначення офіційно-ділового стилю — регулювати ділові стосунки в зазначених вище сферах та обслуговувати громадські потреби людей у типових ситуаціях.

Офіційно-діловий стиль — це стиль, який звернутий до інтелекту, до розуму, а не до почуттів, тому виділяється серед інших функціональних стилів своїми особливими ознаками. Особливості писемної форми (порівняно з усною) такі:

- відсутність співрозмовника в момент висловлювання думки, відсутність мовної ситуації;
- не завжди відомі кількість співрозмовників, якісний склад аудиторії;
- писемна форма є вторинною щодо усної і спирається на усну як на своє джерело;
- наявність закріплення текстів за формами існування (не всі письмові тексти можуть озвучуватися, наприклад, паспорт);

- монологічний характер писемних текстів, потенційно необмежена кількість копій;
- наявність системи графічних знаків, властивих тільки писемній формі;
- спілкування не пряме, а опосередковане, що також зумовлює ретельну роботу над добором засобів, їх уточнення, поліпшення, а звідси й сувора регламентація засобів та структури тексту, традиційність і консерватизм у структуруванні, доборі засобів.

Офіційно-діловому стилю притаманне використання слів тільки в тих значеннях, котрі визначає норма загальнолітературного слововживання, а також значення, традиційні для ділових документів, які не порушують їх стилістичної єдності й відповідають загальній тенденції стандартизації ділової мови.

Діловий стиль визначають такі особливості:

1. Точність, послідовність і лаконічність викладення фактів, гранична чіткість у висловлюванні. Діловий стиль позбавлений образності, емоційності та індивідуальних авторських рис.

2. Наявність мовних зворотів, певна стандартизація початків і закінчень документів. Це так звані кліше — усталені словесні формули, які закріплені за певною ситуацією і сприймаються як звичайний, обов'язковий компонент. Наявність стандартних висловів полегшує, скорочує процес укладання текстів, приводить до однотипності засобів в однакових ситуаціях.

**Кліше** — це мовні конструкції, яким властиві постійний склад компонентів, їх порядок та усталене звучання.

Розрізняють прості, ускладнені та складні кліше.

**Прості кліше** — це мовні конструкції, що складаються з двох слів: *згідно з, відповідно до, вжити заходів, оголосити подяку, винести догану, брати участь тощо*.

**Ускладнені** — що мають більше двох слів: *брати до уваги, згідно з оригіналом, брати активну участь, вжити суворих заходів, винести сувору догану тощо*.

**Складні** — мають у своїй структурі два простих кліше, які поєднані в один блок: *відділ боротьби з організованою злочинністю, контроль за виконанням наказу залишаю за собою, наказ оголосити особовому складу академії тощо*.

3. Наявність реквізитів, які мають певну черговість. У різних видах ділових паперів склад реквізитів неоднаковий, він залежить від

змісту документа, його призначення, способу обробки. Закріплення за реквізитами постійного місця робить документи зручними для зорового сприйняття, спрощує їх опрацювання.

4. Логічність і аргументованість викладу. Ця риса ділової мови передбачає відображення правильного стану речей, послідовність та об'єктивність фактів і оцінок, нейтральність тону.

5. Відсутність індивідуальних рис стилю. На відміну від інших сфер діяльності учасники ділового спілкування здебільшого є представниками певних організацій, закладів і виражають їхні інтереси — тобто є носіями певних функцій. У зв'язку з цим прояви індивідуальності в діловій мові вважаються відступами від норми, нетиповими для стилю взагалі.

6. Лексика здебільшого нейтральна, вживається в прямому значенні. Залежно від того, яку саме галузь суспільного життя обслуговує офіційно-діловий стиль, він може містити суспільно-політичну, суспільно-виробничу, юридичну, наукову лексику тощо.

Нові поняття, значення, їх відтінки, утверджуючись у свідомості людини, в спілкуванні, входять у загальний вжиток внаслідок їх закріплення в тексті.

## Комунікативні якості тексту документа

Текст (як головний елемент будь-якого документа) має чітко й переконливо відбивати причину й мету його написання, розкривати суть конкретної справи, містити докази, висновки.

Як факт мовлення текст є окремим індивідуальним (або колективним) твором, продуктом мовлення. За логіко-психологічними ознаками текст становить одиницю, яка виражає судження. З інформаційного погляду текст є цілісним і зв'язним повідомленням, складеним для передавання та збереження інформації.

Проблеми відтворення специфіки ділового тексту безпосередньо пов'язані з вибором способів, прийомів передачі компонента одиниць різних рівнів мови — ділової, термінологічної лексики, словотворчих засобів, синтаксичних структур тощо.

Основними рисами тексту ділових документів є:

- нейтральний тон викладення змісту лише у прямому значенні;
- точність та ясність повинні поєднуватися з лаконічністю, стислістю та послідовністю викладення фактів;



- документальність (кожний папір повинен мати характер документа), наявність реквізитів, котрі мають свою черговість, що надає можливість довго зберігати традиційні стабільні форми,
- наявність усталених одноманітних мовних зворотів, висока стандартизація вислову,
- суворе регламентування тексту.

Специфіка офіційно-ділового листування полягає в тому, що незалежно від того, хто є безпосереднім укладачем документа і кому безпосередньо його адресовано, офіційним автором та адресатом документа майже завжди є організація в цілому.

На думку вчених, визначальна функція тексту — бути засобом соціальної комунікації в усіх сферах суцільного життя. Від умлого, грамотного, логічно послідовного викладення матеріалу залежить культура писемного ділового мовлення.

Саме текст і фактична реалізація його — це та проблема вироблення культури письма, розв'язання якої передбачає знання законів логічного й лексичного сполучення слів, вміння користуватися словесними формулами, розрізняти стилеві особливості текстів, добирати до них відповідний мовний матеріал.

Текст повинен мати такі комунікативні якості: стислість, послідовність викладення матеріалу, лаконічність, смислову точність, допичність, об'єктивність, простоту, виразність мови і стилю, влучність думки тощо. Вони знаходять своє вираження в мовних конструкціях і словесних формулах текстів різного рівня стандартизації (звіт, діловий лист, акт, договір, наказ тощо), у логічних елементах.

## Основні елементи тексту документа

Підготовка текстової частини документа — одна з найважливіших операцій, що визначає культуру документування.

**Текст** (лат. *textum* — тканина, зв'язок, побудова) — висловлювання, що складається з певної кількості речень, має структурну і змістову завершеність. До ознак тексту належать: визначена кількість речень та наявність теми і основної думки, послідовність та завершеність викладення; граматичний і змістовий зв'язок між реченнями.

Текст документа складається з логічних елементів: вступу, доказу та закінчення.

*Вступ* готує адресата до сприймання теми (подається історія питання, зазначається привід, що став підставою для створення тощо).

*Доказ* містить суть питання (докази, міркування, пояснення, які можуть супроводжуватися цифрами, розрахунками, посиланнями на законодавчі акти, інші аргументи).

У *закінченні* формулюється мета, заради якої складено документ. Воно може бути як активним, так і пасивним. Активне закінчення точно зазначає, яку дію мусить виконати адресат, пасивне — інформує його про якийсь факт, обставину тощо.

Ділове текстотворення має необмежені можливості для реалізації мовленнєвої культури в різних ситуаціях, для аналізу мовних засобів (лексичних, граматичних, стилістичних), для формування умінь і навичок мовленнєвої діяльності, оскільки:

- тексти документів містять повідомлення про факти, явища суспільного життя: оцінку ділових і моральних якостей фахівців різних галузей народного господарства; звіти, інформацію про роботу, конкретні, реальні пропозиції;
- тексти документів роблять можливими спостереження різноманітних засобів мовлення, відповідність їх цілям, умовам ситуації; аналіз структури мовлення з урахуванням його комунікативних якостей; виявлення функцій мовлення (комунікативної, волюнтаривної тощо), створюючи на їхній основі лексико-тематичні групи;
- тексти документів дають змогу формувати оцінне стзвлення, критичну чи позитивну думку щодо мовного оформлення тексту; додержання основних правил його складання; виконувати лінгвістичний аналіз, орієнтуючись на види документів, структуру тексту, його семантику; свідомо оволодівати змістом тексту залежно від спеціальності, фаху тощо;
- тексти документів спрямовані на формування практичних умінь і навичок їх оформлення; на компонування їхніх логічних частин; на вироблення умінь професійно грамотно оцінювати комунікативні можливості текстів документів, з якими працюватиме майбутній фахівець у певній сфері виробничої діяльності.

У практиці сучасного діловодства вироблено загальні вимоги до створення текстів документів, основні правила, які забезпечують реалізацію комунікативних якостей ділового мовлення, додержання лексичних, граматичних та стилістичних норм.

## Правила підготовки тексту документа

Готуючи текст документа, варто дотримуватися таких правил:

1. Писати простими реченнями, щоб полегшити сприймання документа.

2. Вживати стійкі (трафаретні) словосполучення, що виражають стандартні аспекти змісту.

Наприклад:

- *згідно з Вашим проханням...*
- *відповідно до Постанови Кабінету Міністрів...*
- *у порядку обміну досвідом...*

Такі стандартні вирази полегшують сприймання документа, а також процес його складання, скорочуючи час на пошуки формулювань.

3. Вживати прямий порядок слів у реченні (підмет передус присудкові) у тому випадку, коли логічний наголос падає на об'єкт дії. Зворотний порядок слів уживається, якщо логічний наголос падає на саму дію.

4. Для точності і ясності висловлювання у простих реченнях уживати прямий порядок розташування членів речення.

5. Складнопідрядні речення вживати для висловлення причинно-наслідкових зв'язків. Будуючи ці речення, слід пам'ятати, що найуживанішими є складні речення зі сполучниками: *що, якщо, за умови, щоб, де як, внаслідок того, що*.

Складнопідрядні речення, поєднуючи прохання й причини, що спонукали звернутися з проханням, відмову й переконливу її аргументацію в межах єдиної конструкції, надають більшій переконливості проханням й пом'якшують враження від відмови.

6. Місце підрядного речення залежить від того, до якого члена головного речення воно відноситься. Якщо підрядне речення пояснює лише одне слово головного, воно, зазвичай, іде слідом за ним.

Якщо підрядне речення належить до групи присудка в головному або до всього головного речення, воно ставиться або перед головним (коли акцент робиться на обставинах виконання дій), або після головного (коли пояснюється основна ідея складного речення).

Наприклад:

• *З огляду на те, що проект рішення було попередньо погоджено, нарада тривала менше ніж годину» або: «Нарада тривала менше ніж годину, з огляду на те, що...»*

7. З метою скорочення тексту можна вживати дієприслівникові звороти, за допомогою яких формулювати причини, що викликали прийняття того чи іншого управлінського рішення. Дієприслівниковий зворот починає, а не завершує фразу.

Наприклад:

*«Враховуючи... Вважаючи... Беручи до уваги... Керуючись... Розглянувши поданий на затвердження проект документа...»*

8. Замінювати займенники іменниками.

9. Не вживати емоційних виразів та не показувати суб'єктивного ставлення до викладеного. Тон службового документа нейтральний.

10. Слід пам'ятати, що автором управлінського документа є юридична особа, через що текст викладається від третьої особи.

Наприклад: *«Колегія ухвалила. Ректорат затвердив».*

11. У розпорядчих документах застосовувати мовні конструкції наказового характеру *наказую* (у наказі), *пропоную* (у вказівках).

12. Вставні слова на початку речення сприяють точності і ясності висловлювання (напр.: *на наш погляд, на нашу думку, безперечно, безумовно, без сумніву, на жаль, по-перше, отже, звичайно, до речі*).

13. Не прийнято вживати особові займенники замість іменників (напр., *вона* замість *дирекція*, *він* замість *прізвища й імені* тощо).

14. Назву документа писати з нового рядка, з великої літери, крапка після назви відсутня (за вимогами Єдиного державного стандарту).

15. Деякі реквізити документів (слова «Порядок денний», «Слухали», «Виступили», «Ухвалили», «Затверджую», «Погоджено», «Видати» та деякі інші резолютивні слова) пишуть з великої літери і друкують великими буквами. Друкується документ через 2 міжрядкові інтервали, ліве поле — 2,5-3 см, праве — до 1 см.

16. Слід дотримуватися естетики розміщення слів, абзців, правильних переносів. Не допускати переносів у назвах документів, прізвищах.

17. Дату після документа проставляють зліва, арабськими цифрами, у стандартизованих документах — зліва вгорі, на штампі, або після назви документа. Далі, внизу, в тому самому рядку, де записано дату, ставлять свій підпис (точніше, розпис), ще далі, в дужках, — ініціали й прізвище адресанта (-ів).

## 3.2. Класифікація документів за способом викладення матеріалу

*Коло питань: документи з низьким рівнем стандартизації; правила їх викладення; документи з високим рівнем стандартизації*

Усі ділові папери за способом викладення матеріалу, як відзначає у своїх роботах проф. А. П. Коваль, можуть бути поділені на дві категорії: документи з низьким та документи з високим рівнем стандартизації [106].

### Документи з низьким рівнем стандартизації

За способом викладення в документах з низьким рівнем стандартизації звичайно виділяють такі види текстів: *розповідь, опис, міркування*.

*Розповідь-повідомлення* про події, явища, факти в їх хронологічній послідовності, використовується в автобіографіях, протоколах, звітах і подібних документах.

Послідовність викладення в розповіді підпорядковується найчастіше зовнішньому, хронологічному принципу, а не внутрішньому, причинно-наслідковому. Відступ від цього принципу можливий лише тоді, коли необхідно, наприклад, підкреслити залежність роз'єднаних у часі, але внутрішньо пов'язаних подій.

*Опис* — це спосіб характеристики явища через перелік ознак, властивостей тощо. Частини опису, які розкривають ті чи інші риси предмета чи аспекти питання, називаються елементами опису. Звичайно, опис включає загальну характеристику явища, елементи ж опису лише обґрунтовують і конкретизують її. Опис застосовується у звітах, актах, наказах, постановах.

*Міркування* — спосіб викладення, за якого логічно послідовний ряд визначень, суджень і висновків розкриває внутрішній зв'язок явищ і зазвичай доводить певне положення через причинно-наслідкові зв'язки, розкриття змісту цих зв'язків, порівняння. У міркуванні найчастіше щось доводиться.

У ряді документів усі три способи викладення посліднуються, взаємодіють, доповнюють один одного. У інших в основу побудови тексту покладається лише шлях доведення від загального до часткового або, навпаки, від фактів до узагальнень.

Послідовність викладення, що визначається побудовою конкретних доказів від загального до часткового, називається *дедуктивною*, а від фактів до узагальнень — *індуктивною*.

Якщо на початку документа викладаються обставини, які викликали його появу, або вказуються причини виникнення саме цього питання, а в кінці викладається мета, таке викладення називається *прямим*. Якщо ж мета викладається на початку документа, а вже потім даються пояснення, наводяться факти, розрахунки, таке викладення називається *зворотним* [108].

У будь-якому разі викладення тексту документа належить вести за такими правилами.

1. *Дотримання законів логіки*. Закони логіки не можна порушувати ні в загальній системі викладення, ні в переходах від однієї частини тексту до іншої, ні в окремих формулюваннях законів логіки. Тому, готуючи складний за змістом документ, слід добре продумувати його логічну структуру. А оскільки головною частиною будь-якого документа є викладення його мети, то це і є основним елементом логічної побудови змісту.

2. *Переконливе і несуперечливе викладення мети документа* є стрижнем, на який нанизуються в логічному порядку думки, покликані обґрунтувати, довести, роз'яснити й доповнити цю мету.

3. *Достовірність фактичного матеріалу*. Причиною помилок часто буває неуважність тих, хто відповідає за документ, їхнє небажання або невміння перевірити факти, підкріпити загальну думку точними даними, тобто відсутність культури документування.

Так, у протоколах можуть бути пропущені цифрові дані виступу, у довідках механічно змінюють літери прізвища; плутають умовні позначення тощо. Все це знижує якість документа, бо факти — це його фундамент. Більше того, значущість багатьох видів документів (акти обстеження, звіти, доповідні записки) прямо залежить від того, наскільки повно представлений у них фактичний матеріал.

4. *Урахування всіх фактів, повнота відомостей*. Всебічний розгляд проблеми особливо важливий у документах. На їх підставі вирішуються практичні питання політичного, суспільного і господарського життя, конфліктні ситуації. Існує також поняття «актуальність фактів», що характеризує ступінь їх важливості саме в даний момент, у даній конкретній ситуації.

5. *Композиційна довершеність* діловим паперам надає владу розміщення матеріалу, послідовне викладення, оптимально визначені характер та обсяг відомостей. У процесі викладення змісту не слід перевантажувати документ другорядними деталями, дрібницями, зайвими словесними прикрасами й надлишковими графаретними формулами. Автор мусить виділити головне, навести вирішальні аргументи, підкріпити їх лише найнеобхіднішими фактами і цифрами.

6. *Доцільність*. Як свідчить практика, вміщення в один документ тематично різнорідних, логічно не пов'язаних між собою положень призводить до того, що частина їх не враховується в ході подальшої роботи над ним.

Невисока стандартизація організаційно-розпорядчих документів компенсується чіткістю, суворого логічністю викладення, його смисловою й словесною адекватністю.

Документи цього типу покликані відобразити всю складність діяльності установ, динаміку, зміни, що там відбуваються, непередбачені ситуації й проблеми, що повсякчас виникають у такому складному й багатогалузевому господарстві, як велика організація.

У процесі підготовки документів найважливішим є організувати викладення так, щоб у порівняно невеликій за обсягом тексті укласти максимум потрібної інформації і висловити своє ставлення до неї.

## Документи з високим рівнем стандартизації

Існує цілий ряд ситуацій, в яких можна наперед передбачити, що, кому й як належить повідомляти, тобто в які готові словесні формули вкласти інформацію. Процес підготовки стандартного документа зводиться до таких трьох операцій:

- вибір серед досить обмеженої кількості стандартних конструкцій потрібної в тому чи іншому випадку;
- заповнення формуляра;
- побудова за готовими зразками словосполучень і речень, не передбачених формулярами бланків.

Набір стандартних ділових паперів існує в кожній країні, обслуговуючи різні аспекти суспільного життя та виробництва. І скрізь стандартизація мови офіційних документів розглядається



як ефективний засіб скорочення невиправданого інформаційного надлишку за рахунок економії мовних засобів. Перенага стандартизованих мовних зворотів полягає ще й у тому, що вони вимагають мінімального напруження при сприйманні та пришвидшують процес складання документа, даючи змогу заощаджувати зусилля на пошуки відповідних форм висловлення. Такі звороти, крім усього, відзначаються інформативною місткістю: адже вони сигналізують про зміст у найзагальнішій формі, зрозумілій для всіх і перевіренні тривалою практикою.

Щоб швидко, грамотно й точно відобразити певний виробничий момент чи ситуацію, потрібні готові, широко відомі словесні формули, які сприймаються як сигнали певного типу інформації.

*Стандартні вислови* як явище писемного мовлення, виникають як наслідок опису однотипних, неодноразово повторюваних виробничих ситуацій. Слова й словосполучення, особливо часто вживані у певних типах документів, утворюють своєрідний каркас їх змісту. В таких випадках складання документів може бути зведене до заповнення бланків. Тому прийнято говорити, що ділові папери не пишуться, а *складаються* чи *укладаються*.

Слід мати на увазі, що процес стандартизації мови ділових паперів не є «канонізацією», «узаконенням» певних конкретних висловів, це — стандартизація моделі узагальненого зразка такого вислову. Зазвичай, ним є певний тип речення з чітко визначеним порядком слів і термінів, розміщенням групи підмета й групи присудка, головного й підрядного речень, що найкраще й найповніше охоплює ряд схожих ситуацій. За таких умов укладання документа зводиться до конкретного словесного наповнення зазначеної синтаксичної моделі.

Бувають випадки, коли автор документа свідомо відмовляється від стандартного викладення. Це означає, що документу надається особливого значення. Так, винятковість, незвичність певного виробничого моменту нерідко вимагає відповідного відображення у формі вільного, нестандартного листа. Як свідчать дослідники, нестандартний лист у бізнесі посідає особливе місце: поряд з явною тенденцією до стандартизації мови ділового листування він по-старому має право на існування.

Є ще одна причина відступів від суворо стандартизованого викладення. За повної стандартизації кількість інформації на одиницю тексту документа настільки зростає, що навіть у разі таких



незначних ушкоджень тексту, як пропуск слова, нечітко надрукований рядок та ін., втрата їх стає дуже відчутною, зміст документа — важко зрозумілим. Тому незначні відступи від суворої логічності викладення в бік деякого надлишку інформації забезпечують її передачу й відтворення без помітних змістових утрат.

### 3.3. Граматична форма ділових документів

*Коло питань: вживання іменників, застосування прикметників, складні випадки керування в службових документах, прийменник «по» в діловому мовленні, абрєвіатури та графічні скорочення*

Сучасний діловий документ вимагає знання і дотримання всіх вимог щодо його укладання. Але в процесі роботи дуже часто трапляються помилки. Для правильності в користуванні, запобіганні та виправленні помилок треба пам'ятати, що кожна помилка — це насамперед порушення якоїсь мовної норми.

Оскільки існують норми слововживання, граматичні, стилістичні, орфографічні й пунктуаційні, то й помилки в документі відповідають цим нормам.

У писемному діловому мовленні, як підкреслює А В Корж, трапляються такі типові помилки [108].

❖ *У змісті:* тема розкрита неповно; про щось сказано недостатньо; у тексті щось зайве; перекручені факти чи події, не проведена основна думка; матеріал неповно викладає певну думку; нема послідовності у викладенні думки.

❖ *Мовленнєві помилки:* лексичні, фразеологічні, стилістичні.

Слово, вжите в іншому значенні; зайве слово; невиправдані повторення слова чи однакових за структурою речень; неправильно поєднуються слова за змістом; використано мовні засоби, що не відповідають стилю і задуму висловлювання, описуваному часу; суржик, русизми, неправильно вжиті фразеологізми.

❖ *Граматичні помилки:* морфологічні, синтаксичні. Неправильно утворені слова; слово, вжите в іншій формі, неправильно побудоване речення.

❖ *Пунктуаційні помилки:* неправильно розставлені розділові знаки. Від правильності вживання розділових знаків залежать чітка побудова та точне викладення інформації в документі.

## Вживання іменників та прикметників

При складанні документів виникають великі труднощі не лише в доборі потрібних слів, а й у доборі відповідної граматичної форми. Найчастіше виникає сумнів щодо використання роду іменників, коли це стосується назви осіб за професією. Наприклад: *професор — професорка, лікар — лікарка, фізик — фізичка, працівник — працівниця, викладач — викладачка* [106].

Офіційні назви посад, професій — іменники чоловічого роду, тому залежні слова від найменування професій узгоджуються у формі чоловічого роду, наприклад: старший викладач Сидорчук Надія Никифорівна, науковий співробітник Галина Володимирівна Агафонова, головний лікар Лідія Іванівна Дорошенко.

Коли ж після таких сполук на позначення жіночого роду стоїть дієслово, то воно узгоджується з прізвиськом і вживається у формі жіночого роду. Наприклад: *Старший викладач Г.І. Гаєвська відповідала на наші запитання. Головна прокурор Л.І. Ткаченко наголосила на цих рядках наказу керівника підприємства.*

Не вживають у ділових документах узгодження типу: *наша голова наказала, головна технолог поїхала* тощо.

В офіційних ділових документах не рекомендується називати осіб за місцем проживання та їхньою професією типу: *сільчани, городяни, заводчани, дистанційники, поштарі*, а вживаються:  *мешканці села, мешканці міста, робітники заводу, службовці дистанції, працівники пошти.*

Досить часто в ділових паперах замість множини зустрічаємо однину. Наприклад: *Фермер Павло Харченко зібрав великий урожай цукрового буряка, соняшника й картоплі.*

Іноді в ділових документах іменники, що означають речовину (*вода, олія, сіль, нафта, вино* тощо), набувають форм множини. Наприклад: *На цьому підприємстві можна придбати сухі вина, мінеральні води, технічні мастила.*

Чимало помилок у вживанні давального відмінка іменників. Так, іменники чоловічого роду в діловому мовленні мають переважно закінчення *-у*. Наприклад: *ректору*, а не *ректорові, директору*, а не *директорові*. Закінчення *-ові, -еві* використовуються переважно в художній літературі чи розмовній мові [128].

Багато помилок припадає і на вживання родового відмінка однини іменників чоловічого роду, де одні закінчуються на *-а, -я* (*документа*), інші на *-у, -ю* (*протоколу, принципу, факту*). В таких випадках слід звертатися до орфографічного словника.

Щодо вживання прикметників, то тут можуть виникнути труднощі у використанні ступенів порівняння, оскільки в діловому мовленні частіше вживані аналітичні форми. Наприклад: *повний, більш повний, найбільш повний; вичерпний, більш вичерпний, найбільш вичерпний.*

## Складні випадки керування в службових документах

Ділові документи вимагають максимальної стислості й точності передавання інформації. Будь-які відступи від правил викладення змісту спричиняють серйозні помилки. Особливо важливими треба бути до дієслів, що вимагають певного відмінка.

Найчастіше помиляються в цих випадках, коли при дієсловах, які вимагають певного відмінка, вживається спільний додаток різної форми. Наприклад: *повідомляти новини сесії Верховної Ради України; інформувати про новини сесії Верховної Ради України.*

Поширеними є помилки в усталених словосполученнях, викликані змінами окремих слів. Наприклад: правильно вживати *довести до відома громадян* (а не: *довести для відома громадян*).

Особливої уваги вимагають близькі за значенням слова, що зумовлюють різні відмінкові форми. Наприклад: *наша земля багата на хліб. Наша земля славиться хлібом.*

Неоднакових відмінкових форм вимагають одні й ті самі дієслова в російській та українській мовах. Наприклад: українське — *підготуватися до чого?* російське — *подготовиться к чему?*

При складанні ділових документів треба звертати увагу і на відповідні прийменники, особливо під час використання усталених словосполучень типу: *покладається на..., схильні до..., відрахування на...* тощо.

Коли автори документа хочуть підкреслити напрям дії до чогось, використовують прийменники *у(в)* або *до*: *летіти в літаку; зайти до вітальні.*

Дуже складним є використання прийменників *для, на*. Щоб уникнути помилок, необхідно використовувати прийменник *на*, коли йдеться про сферу вживання. Наприклад: *Виділити кошти на матеріали.* Прийменник *для* вживається тоді, коли слід підкреслити мету дії. Наприклад: *виділити кошти для придбання матеріалів.*

Прийменник **проти** вживається в діловому мовленні при порівнянні. Наприклад: *Кількість населення нашого міста зменшилась вдвічі проти 1975 року.*

Прийменники **завдяки**, **всупереч** вимагають давального відмінка. Наприклад: *завдяки сумлінній праці, завдяки виконанню планів, всупереч прогнозам.*

Перекладаючи з російської мови на українську, треба бути уважними саме в роботі з усталеними прийменниковими конструкціями. Наприклад:

### Прийменник **по** в діловому мовленні

Для українського ділового мовлення важливе правильне вживання прийменника **по**, особливо тоді, коли йдеться про переклад з російської мови на українську. Адже російські конструкції з прийменником **по** в українській мові перекладаються рядом прийменників і безприйменникових конструкцій. Наприклад:

- конструкціями з прийменником **за**: *за свідченням; за власним бажанням; за дорученням; за наказом; за вказівкою; менеджер за професією* і т. п.;
- конструкціями з прийменником **з**: *з питань комерційної торгівлі; з ініціативи; дослідження з урології; курс лекцій з української мови; з багатьох причин; з певних обставин; з нагоди (чогось)* і т. ін.;
- конструкціями з прийменником **на**: *на замовлення; на вимогу; на пропозицію; на мою адресу;*
- конструкціями з прийменником **для**: *курси для вивчення; комісія для складання актів;*
- конструкціями з прийменником **після**: *після одержання посвідчення; після повернення; після виходу; після розгляду (чогось)* і т. і.
- конструкціями з прийменниками **у(в)**: *викликати у службових справах; у вихідні; в усіх напрямках;*
- конструкціями з прийменником **по**: *черговий по району; наказ по відділенню; спеціаліст по проектуванню споруд; колеги по роботі; по можливості* і т. і.
- безприйменниковою конструкцією (з орудним відмінком іменника): *повідомити телефоном, переказати телеграфом* тощо [128].

## Абревіатури та графічні скорочення

*Абревіатура* (від лат. *скорочую*) — скорочене складене слово (іменник), утворений поєднанням початкових літер, початкових складів, частин слів. Абревіатура має граматичне оформлення (рід, число) і функціонує як в усному, так і в письмовому мовленні. *Наприклад: СБУ, ВНЗ, Мінвуглепром* та ін.

За вимовою розрізняють такі види абревіатур [126]:

- *ініціальні (буквені)* — утворені поєднанням назв перших букв кількох слів. На письмі вони передаються великими буквами. *Наприклад: МВС, ОРД, ДАІ, ВНЗ, РВВС, ЧАЕС, СБУ, РУ тощо;*
- *складово-буквенні* — утворені від перших літер і складів тих слів, які стали основою для їх утворення *райвно, спецкор* тощо;
- *складові* — утворені від початкових частин кожного твірного слова: *Мінпром, Інтерпол, Донбас, Мінфін, юрфак, комбат* тощо;
- *змішані* — утворені за допомогою частини слова та цілого слова *спецгрупа, опергрупа, райвідділ, адміністрація, меддопомога, державтоінспекція, оперуповноважений* тощо.

Багато з них стали загальноповсюдними й увійшли в словниковий запас як повноправні лексичні одиниці. Вони постійно вживаються в різних стилях писемної мови, у тому числі й в офіційно-діловому.

Вимова абревіатур багато в чому залежить від кількості, а також розміщення в ній голосних і приголосних звуків. Найголовнішими закономірностями вимови абревіатур можна вважати такі [108]:

1. Абревіатури вимовляються як звичайні слова, за звуками: *міськвно, соцзабез, загс* тощо.

2. За звуками вимовляються також ініціально-звукові абревіатури, що складаються з ініціалів: *ХДПУ, ТРК, СНІД, ДТП* тощо.

Однолітерні абревіатури з цифрами вимовляються за назвами цифр: *К-19, Т-150, АН-24*.

*Графічні скорочення* — це економне позначення слів у документах. Їх особливість у тому, що вони вимовляються повністю і скорочуються лише на письмі. Графічні скорочення (крім стандартних скорочень значень метричних мір: *м — метр, мм — міліметр, см — сантиметр*) пишуться з крапками на місці скорочення.

Основним критерієм скорочуваності є доступність.

Розрізняють два види скорочень:

- а) для зорового сприйняття;
- б) для вживання в писемній мові.

Графічні скорочення для зорового сприйняття не мають графічного оформлення, позначаються малими літерами й записуються [128]:

- а) через дробову риску: *о/с* (особовий склад), *в/ч* (військова частина), *р/р* (розрахунковий рахунок), *п/п* (порядковий номер) тощо;
- б) через дефіс: *м-ць* (місяць), *б-ка* (бібліотека), *в-во* (видавництво), *р-н* (район), *ф-ція* (функція) тощо.

У писемній мові слова скорочуються на приголосну, після якої ставиться крапка: *кв.* (квартира), *гр.* (громадянин), *див.* (дивись), *обл.* (область), *с.* (село), *стор.* (сторінка), *укр.* (український) тощо.

Зберігається написання великих та малих літер, дефісів, наприклад: *півн.-сх.* (північно-східний), *Півн.-Крим. канал* (Північно-Кримський канал).

Не скорочуються слова на голосну, якщо вона не початкова в слові, і на **ь**. Наприклад: слово **український** може бути скорочене: *укр.*, *україн.*, *українськ.*

При збігу двох однакових приголосних скорочення робимо після першого приголосного: *змін. робота*, *відмін. навчання*. За збігом двох і більше різних приголосних скорочення можна робити як після першого, так і після останнього приголосного [5]: *мід.*, *мідн.* (мідний); *висот.*, *висотн.* (висотний).

До загальноприйнятих скорочень належать:

*акад.* — академік, *вид.* — видання, *гр.* — громадянин, *див.* — дивись, *доц.* — доцент, *ім.* — імені, *і т. ін.* — і таке інше, *і под.* — і подібне, *напр.* — наприклад, *н.е* — нашої ери, *о.* — острів, *обл.* — область, *проф.* — професор, *р.* — рік, ріка, *рр.* — роки, *с.* — село, сторінка, *т.* — товариш, том, *тт.* — томи.

Використовуючи абрєвіатуру та графічні скорочення, слід дотримуватися таких вимог:

1. Скорочення повинне бути зрозумілим і легко розгортатися в повну назву.

2. Скорочення не має збігатися за формою зі словом чи скороченням, уже наявним у мові. Наприклад, *ДДУ* (*Дніпродзержинський державний університет*).

3. Скорочене слово мусить зберігати однакову форму в тексті.

Слід також пам'ятати [106]:

1. Загальноприйняті скорочення вживаються при переліку і посиленнях поряд з цифрами: 1 млн., 50 см, 86 кг.

2. Географічні та топографічні поняття скорочують тільки перед словами, до яких вони відносяться. Наприклад: Київ, вул. Солом'янська, затока р. Дніпро, пл. Перемоги тощо.

3. Слово «рік» скорочується тільки при цифрах. Наприклад: 2007 р., на позначення періоду часу пишуть 2008–2009 рр., якщо ж між роками є прийменник «по», тоді слід писати: з 2008 р. по 2009 р.

4. При обчисленні часу в документах пишуть: 20 год. або 20–00, 8 год. 45 хв. або 8–45, слова «ранок», «день», «вечір» не вживаються.

5. Скорочені назви марок машин, літаків, що складаються з окремих буквених чи змішаних індексів, пишуться без лапок великими літерами: ФІАТ, ВАЗ-69, ТУ-144.

6. Запис порядкових числівників відрізняється від кількісних:

а) вводяться в текст з відмінковим закінченням: *студент 5-го курсу, засуджено до 3-х років позбавлення волі;*

б) при перерахуванні закінчення вживається лише один раз: *студенти 1, 2, 3-го курсів.*

7. Приблизна кількість відтворюється за допомогою слів *понад, до, більш, менш: до вересня 2009 р., понад п'яти мільйонів гривень було вилучено...*

8. Складні слова, де перша частина позначається цифрою, записуються за зразком: *20-річні злочинці, 50-кілометрова відстань, 15-літня дівча.*

### 3.4. Синтаксичні конструкції ділових документів, їх особливості

*Коло питань: вживання ланцюгових зв'язків, специфіка синтаксису*

#### Вживання ланцюгових зв'язків

У діловому мовленні, як і в науковому стилі, переважають складні синтаксичні конструкції, які найточніше передають зміст ділових паперів.

Складні синтаксичні одиниці сприяють розвитку мислення і є напівзручнішим типом вираження думки одним реченням. Звідси й наявність у ділових паперах складнопідрядних речень з кількома підрядними, вставними словами, реченнями.

Найхарактерніші — це ланцюгові зв'язки речень із вказівними й особовими займенниками, які точно передають їх смисло-вий зміст.

Ланцюговий займенниковий зв'язок тісніше єднає речення, ніж інші види зв'язку (лексичний повтор чи синоніміка). Крім того, займенниковий зв'язок, зазвичай, стилістично нейтральний, що є однією з ознак ділового мовлення і відповідає його призначенню [128].

Діловий стиль мови характеризується не лише широким використанням складних синтаксичних одиниць, а й особливим порядком слів у реченні. Так, більшість речень починається не з підмета, а з другорядного члена: обставини, додатка, вставного словосполучення або речення, дієприкметникового чи дієприслівникового звороту, підрядного речення.

У сучасній діловій документації широко представлені зворотні дієслова, пасивні звороти, різні типи складного присудка, безособові речення. А серед дієслівних форм часто використовується перша особа множини теперішнього й майбутнього часу, наприклад *розглянемо, пропонуємо, визначимо, звернемося і т. ін.*

У мові ділових документів є такі словосполучення дієслівного типу, які багато разів використовуються у конкретній виробничій чи адміністративно-виробничій ситуації, зокрема: *взяти за основу, взяти до уваги; брати на себе обов'язок, зобов'язання тощо.*

## Специфіка синтаксису

Ділові папери мають специфічний синтаксис. Здебільшого це прямий порядок слів з узгодженими й неузгодженими означеннями.

Вставні слова, які пояснюють окремі поняття чи систематизують їх, переважно стоять на початку речення.

Щодо структури речень ділових документів, то майже всі присудки вживаються в теперішньому часі.

Наприклад: *Корпорація пропонує провести реорганізацію виробництва*



Поширені в службових документах також пасивні структури, наприклад: *закони приймаються, наказ виконується; вимоги ставляться; угода укладається.*

Синтаксис сучасної ділової документації визначається вживанням інфінітивних конструкцій

Наприклад: *створити комісію з національних питань; відкликати працівників сільського господарства.*

Характерною особливістю синтаксису документів є стислість викладення інформації. Найчастіше надається перевага простим реченням. Якщо ж використовуються складні, то вони невеликі.

Типова ознака ділового стилю — використання віддєслівних іменників. Вони дають загальне уявлення про дію

Наприклад: *провести огляд машин до 15 вересня 2009 року, подати звіт до 20 серпня 2008 року.*

Віддєслівні іменники забезпечують однозначність, узагальненість змісту і надають документам певної офіційності.

У ділових документах уживають складені іменні присудки. Це мотивується тим, що вони конкретніші за дієслівні відповідники.

Наприклад: *Пропонуємо проводити змагання після занять. Рекомендуємо надавати перевагу відмінникам.*

До складу такого присудка може входити іменник або один чи кілька прикметників і ін.

### 3.5. Застосування мовних засобів

**Коло питань:** *термін у діловому мовленні, вимоги до вживання термінів, використання професіоналізмів, причини впровадження суржиків*

Ділові документи відрізняються особливими засобами, що відповідають нормам загальнолітературної мови, які не пов'язані з особливостями різних специфічних стилів. Основною вимогою до мовних засобів є їх доступність широкому читачеві. Це загальноновживані слова, терміни з різних галузей народного господарства, значення яких зафіксоване у словнику, поруч з якими існують також професіоналізми, що не мають відношення до вузького кола спеціалістів.

## Термін у діловому мовленні

*Термін* — це слово в особливій функції: не лише назвати предмет чи поняття, а й дати їм точне визначення. Тому терміни вживаються лише в деяких сферах мовлення (наука, публіцистика, техніка, діловодство тощо). Характеризуються вони великою точністю значення, відсутністю образних, експресивних, суб'єктивно-оцінювальних відтінків.

Терміни створюються засобами власної мови (*діловодство*), запозичуються (*бартинг*) або «конструюються» з власномовних і запозичених складників (*фототелеграма*).

Вживані у діловому стилі мовлення терміни підпорядковуються тим самим законам, що й в інших стилях: вони з'являються, уточнюються, розмежовуються із загальноновживаними, близькими за значенням словами, кодифікуються (тобто закріплюються в словнику), вибувають зі складу активних, переходячи в пасив (сьогодні цей процес актуалізується). Усе це ставить працівника сфери управління перед необхідністю змін у мові службової документації.

Змінність термінології діловодства пов'язують ще й з тим, що кожне управління, кожна галузь промисловості, торгівлі, культури, науки, освіти послуговується своєю термінологією. До того ж діловий стиль обслуговує ще й виробництво. Ці складні, взаємопов'язані стосунки й спричиняють строкатість термінології службових документів.

## Вимоги до вживання термінів

1. Вживати термін треба лише у формі, зафіксованій у словнику. Так, якщо у словнику зафіксоване слово «*діловодство*», то слід користуватися тільки ним, уникаючи інших форм, таких як «*діловедення*», «*справоведення*» тощо. Пояна таких нестандартних термінів у діловодстві пояснюється насамперед обставинами підготовки документа: укладанням нашвидкоруч, часом навіть без чернетки, вузьким колом людей-непрофесіоналів.

2. Застосовувати термін треба з одним значенням, закріпленим за ним у словнику. Так, терміном «циркуляр» позначають розпорядження, яке повинні виконувати всі підвідомчі установи та підприємства. Це означає, що *циркуляр* — це лише директивний лист, а не лист будь-якого типу.

Загальне правило тут, як і скрізь, одне: економічний термін повинен вживатися в тому значенні, в якому його застосовують економісти, технічний — у тому, в якому його використовують інженери, і так далі. Визначення термінів зафіксовані в державних стандартах, а також у спеціальних довідниках. Особливої уваги заслуговують терміни, які вживаються у двох або кількох галузях з неоднаковим значенням, а також багатозначні терміни. Так кілька значень має термін «*справа*»:

- а) класифікаційне поняття, вживане для позначення сукупності документів (або одного документа), які стосуються певного напрямку або питання діяльності установи, вміщених в окрему обкладинку (папку, теку);
- б) одиниця зберігання текстових документів в архіві;
- в) різновид справи, який становить цілісне за змістом і послідовне ведення одного питання (судова справа).

3. Суворо дотримуватися правил утворення від терміна похідних форм, засвідчених у словниках чи довідниках. Як написати *підписання акту чи акта*? Зі словника довідуємося, що загальноживане слово (дія) має закінчення -у, а термін діловодства (документ) -а. Ще дізнаємося, що від терміна «*акт*» можна утворити дієслово (*актувати*), пасивну форму дієслова (*актуватися*), дієприкметник (*актований*), віддієслівний іменник (*актування*). Слів *активування, активація* в цьому ряду немає, отже, і користування ними — помилка.

4. Не вводити у процесі укладання документа в обіг слова, утворені кимось похапцем, на заміщення наявних у словнику, але рідко вживаних, кодифікованих термінів. Наприклад, існують терміни «*позаштатний фонд*» і «*несписочний фонд*», проте дехто, порушуючи норму, вживає неправильний, некодифікований вислів «*безлюдний фонд*».

Якщо пам'ять не підказує укладачеві документа потрібного терміна, не слід відразу ж створювати свій, оскільки його доведеться потім тлумачити усно або у пояснювальній записці. Такі «новотворення» викликають плутанину, нечіткість, призводять до зайвого листування — роз'яснення «темних місць» одержаного документа.

5. Уникати неоднозначного тлумачення терміна тим, хто писав діловий лист, і тим, хто його одержав, що виникає і внаслідок нечіткої диференціації терміна, його вживання у спрощеній формі.

недосить зрозумілого контексту (найближчого словесного оточення), котре не дає змоги встановити, у якому саме значенні вжито термін.

Наприклад, слово *вага* вживається як складовий компонент термінів у багатьох галузях, тому без уточнюючого означення його не можна вживати в документі. Так, у механіці є *вага* *одинична* *корисна* (таких термінів немає в машинознавстві); у машинознавстві є *вага* *наситна*, *зведена*, *робоча*, *службова*, *середня*, *зійсна* (цих термінів немає ні в механіці, ні в хімії); у хімії натомість є *вага* *постійна*, *сполучна*, *часткова* (її немає у фізиці). Цей перелік можна продовжити.

б. Вибирати лише кодифіковані терміни. У термінології багатьох галузей науки існують терміни-дублети (нові й старі, власномовні й запозичені — для позначення одного поняття), терміни-неологізми (нові, маловідомі), терміни, які вживає лише певна, досить вузька за складом наукова школа.

Вибираючи потрібний термін для ділового документа, слід орієнтуватися на вже кодифікований для цієї термінологічної системи, зафіксований у словнику, часто вживаний не лише у писемному, а й в усному спілкуванні.

## Використання професіоналізмів

*Професіоналізми* — це слова або вислови, властиві мові певної вузької професійної (рідше — соціальної) групи людей, поставлених в особливі умови життя та праці.

Виникають професіоналізми у двох випадках: коли та чи інша спеціальність або вид занять не мають розвиненої термінології (це, наприклад, полювання, рибальство, різні ігри тощо) або як розмовні неофіційні замітники наявних у певній галузі термінів. Остання група велика й досить активно поповнюється. Такі професіоналізми переважно загальнозрозумілі, а часто й загальноживані, проте вони не належать до літературної мови (наприклад, *пересадка* замість *трансплантація*, *вушиник* замість *отоларинголог* тощо).

*Професійний жаргон* — це теж замітники термінів, але слова або зписовані, скалчені, або знижені, а то й просто непристойні. Вживаються в повсякденному мовленні багатьох працівників підприємств, організацій, установ. Доки вони побутують лише

в усному мовленні й не виходять за межі вузького кола мовців — шкода від них невелика: пується мова тільки тих людей, які живляють такі «професіоналізми» в усіх випадках життя, а не в окремих ситуаціях.

Професіоналізми-жаргонізми засмічують мову ділових паперів, ускладнюють спілкування й знижують загальний рівень мовної культури документів.

Нові професіоналізми-жаргонізми постійно творяться за допомогою префіксів, суфіксів та словоскладання (в межах колективу, підприємства, відомства). Серед твірних префіксів найпопулярніші *до-* (*доукомплектувати, дообстежити, дооформити, дообладнати*), *недо-* (*недопромисел, недовнесок, недоплив*), *за-* (*залозунгувати, запроцентувати*), *над-* (*надплановий*), серед суфіксів особливо продуктивні *-ість* (*підлиність, стрибучість, бойовитість*), *-аж* (*типаж, листаж*), *-ція* (*маршрутизація, докваліфікація*) та ін.

Для утворення нових слів, професіоналізмів-жаргонізмів частини слів, широко використовуються основи слів та цілі слова. З'являються словосполучення і слова досі не відомі в літературній мові, наприклад: *маловісна корова* («*корова некондиційної ваги*»), *тонно-кілометр-брутто* (поєднані непослудувальні слова) тощо. Сюди ж можна віднести неграмотні скорочення слів. Коли в тексті документа зустрічається кілька таких слів, складається враження, що весь він написаний не українською мовою, а «рубаним» жаргоном (*ветогляд, облатранс, райветлікарня, санспідстанція, молзавод* та ін.).

Терміни визначаються своєю емоційною нейтральністю, відсутністю образності. Професіоналізми-жаргонізми, навпаки, зберігають емоційність (часто іронічну або негативну, образливу), іноді виразно передають якийсь образ: *проектувати з чистого місяця, екстраполювати стелю* (жаргон проектувальників); *дебет кредит обганяє, липовий баланс, заморозити рахунки, збити в купу рахунок* (бухгалтерський жаргон).

## Причини впровадження суржику

Деякі документи пишуться відразу трьома мовами: загальнонародною українською, професійною й почасти російською — в тих місцях тексту, де автор документа не знаходить українських

аналогів російських слів. Це і є суржик («пшениця, в якій є трохи жита, а решта — кукуль, сажка і дикий мак»).

Споконвіку слова переходили з однієї мови до іншої, збагачуючи її. Запозичення вважається правомірним, коли з'являється нове поняття й разом з ним нова, іншомовна назва, а також тоді, коли іншомовне слово має дещо інше значення, ніж близьке до нього, але тотожне з ним, власномовне. Коли ж слово з таким самим значенням є в українській мові, запозичення стає неправомірним. Наприклад, немає підстав уживати русизми *справка* (є *довідка*), *рішити* (є *вирішити*), *умісний* (є *доречний*), *появитися* (є *з'явитися*), *міроприсметство* (є *захід*), *слідуючий* (є *наступний*), *сводка* (є *зведення*), *вопраз* (є *питання*), *ошибка* (є *помилка*) тощо [106].

Суржик з'являється, якщо документ пишеться похапцем, а його автор не досить добре володіє українською мовою й не має часу користуватися словником. Часто трапляються помилки через збіг у вимові українських та російських слів, що мають різні значення.

На жаль, у внутрішній поточній кореспонденції, яка не виходить за межі підприємства, мішанина слів двох мов зустрічається досить часто (вважається, що «влома» можна розмовляти й писати всіма відомими мовами відразу: і російською, і українською, і літературною, і нелітературною, а сьогодні ще й іноземною, проте необхідно боротися за культуру мовлення, а ділових паперів — особливо).

### 3.6. Синоніми та пароніми в діловому мовленні

*Коло питань: синонімічний вибір слова, приклади вживання окремих слів з різними значеннями, приклади застосування паронімів*

#### Синонімічний вибір слова

Явище *синоніміки* (від грецького *synonymia* — однойменність), пов'язане з наявністю у мові близьких, але не тотожних способів висловлювання, покликаних якнайточніше відтворювати всі відтінки думки.

Саме незнання синонімічних можливостей мови, невміння вибрати єдино придатне в даній ситуації слово є причиною появи багатьох помилок в усіх стилях мови, у тому числі і в діловому. В останньому, наприклад, часто використовуються слова: *робітник* — людина, яка працює на промисловому підприємстві, *працівник* — ширше поняття, ніж *робітник* (газетний працівник, науковий працівник, торговельний працівник); *співробітник* — компонент назви посади (провідний науковий співробітник). Усі вони позначають людину, яка працює, але за кожним з них закріплено певну сферу вживання.

Значно складніше розмежувати слова, які перекладаються з російської мови кількома відповідниками. Наприклад: *заместитель* (рос.) перекладається як *заступник* і *замісник*. Ці слова близькі за змістом, але не тотожні: *заступник* — офіційна назва постійної посади; *замісник* — людина, яка тимчасово виконує чийсь обов'язки. Значить, *заступник* працює водночас з своїм керівництвом, а *замісник* заступає відсутнього керівника. Як бачимо, без словника людині, яка недостатньо знає українську мову, перекласти наведене слово було б складно.

### Приклади вживання окремих слів з різними значеннями

#### ❖ *Скринька. Шухлядка. Ящик.*

Усі три слова — назви поширених предметів, тому розрізнити їх легко: *ящик* — «самостійний» предмет для зберігання та перевезення інших предметів; *шухляда* — складова частина іншого предмета, висувний ящик, складова шафи, стола, буфета; *скринька* — ящик з отвором (поштова скринька, скринька для скарг, скринька для голосування та ін.).

#### ❖ *Білет. Квиток.*

Справа тут полягає у мовній традиції: де, в якій ситуації напирень називали білет, а де і коли казали квиток. Так, слово *квиток* вживається в таких словосполученнях: *театральний квиток*, *залізничний квиток*, *партійний квиток*, *професійний квиток* тощо. Слово *білет* вживається значно рідше: *кредитний білет*, *банківський білет*, *екзаменаційний білет*. Та сама традиція велить купувати *театральний квиток у білетній касі*, показувати його білетеру, але не забувати, що це квиток, а не білет.

❖ **Об'єм. Обсяг.**

Слово об'єм вживається лише на позначення виміру в кубічних одиницях (*об'єм цистерни*), в усіх інших випадках — обсяг (*обсяг капіталовкладень, обсяг знань, обсяг книги в друкованих аркушах та ін.*).

❖ **Суспільний. Громадський.**

*Суспільний* — прикметник вживається у словосполученнях: *суспільний лад або клас, суспільна система, праця, суспільне становище, виробництво, буття* тощо.

*Громадський* — це *обов'язок, осуд, порядок, дія; громадська робота, справа, думка* і т. п.

❖ **Скоро. Швидко.**

Слово *скоро* вживається, коли йдеться про час, слово *швидко* — на позначення інтенсивності руху.

❖ **Тепер. Зараз. Нині. Сьогодні.**

Ці слова різні за лексичним значенням. Слово *тепер* виражає теперішній час. З таким самим значенням вживаються слова *нині, сьогодні*. *Зараз* — характеризує момент розмови, тобто цієї миті, цієї хвилини.

❖ **Наступний. Подальший.**

Слово *наступний* вживається лише з конкретним поняттям: *наступна зупинка, наступний тиждень*. На означення абстрактного поняття вживається слово *подальший*: *подальше життя, подальша доля*.

❖ **Запитання. Питання.**

У прямому значенні це близькі слова, які взаємозамінюються. У переносному значенні вживається тільки слово *питання*. Наприклад: *спинимось на цьому питанні, але поставити запитання*.

❖ **Спиратися. Опиратися.**

*Спиратися* на знання, досвід, уміння. *Опиратися* — чинити опір.

❖ **Положення. Становище. Стан.**

У російській мові на ці слова існує один відповідник — *положение*. Щоб правильно підібрати потрібне слово, визначаємо значення кожного з них. Слово *положення* вживається у словосполученнях:



горизонтальне положення, вертикальне положення Становище — міжнародне, офіційне; вживається і в значенні: *знайти вихід з певного становища*. Слово *стан* — в таких словосполученнях: *стан економіки, фінансів, стан справ, стан хворого*.

❖ **Процент. Відсоток.**

Науковий стиль надає перевагу слову *процент*. *Відсоток* буквально означає «за сто», «наріст від ста».

❖ **Неординарний. Оригінальний.**

Слово *неординарний* своїм значенням вказує на те, що якийсь факт, подія, явище виділяється з ряду інших своєю незвичайністю, непересічністю. Наприклад, *неординарна людина*.

Слово *оригінальний* означає свосвідний, самобутний. Наприклад, *оригінальне оформлення*.

Багатство синонімії, як зазнає проф. А. П. Коваль, дає можливість вибрати найточніше для даного контексту слово, уникнути неоднозначного тлумачення та зберегти нейтральний тон [108].

## Приклади застосування паронімів

*Пароніми* (від грецького *para* — біля, при *opota* — ім'я) — слова, досить близькі за звуковим складом і звучанням, але різні за значенням. Часто вони мають один корінь, а відрізняються лише суфіксом, префіксом, закінченням, наявністю чи відсутністю частки (-ся). Серед паронімів є слова з різними коренями (*плюш* і *плющ*).

Незначна різниця у вимові паронімів спричиняє труднощі у їх засвоєнні, призводить до помилок, зокрема, до неправильної заміни одного слова іншим. Тому треба особливо уважно стежити за вживанням малознайомих слів і завжди звертатися до відповідних тлумачних словників, щоб уточнити значення, правильне і вимову потрібного слова.

Найчастіше зустрічаємо такі пароніми:

❖ **Адрес. Адреса.**

*Адрес* — не письмове вітання осіб чи організації переважно знагоди ювілею, наприклад, вітальний адрес від колишніх студентів.

*Адреса* — місце проживання чи перебування особи, місце розміщення установи; зазначення цих місць на листі, на посилю, бандеролі тощо.

❖ **Виборний. Виборчий.**

Слово *виборний* вживається, коли йдеться про виборну посаду, агітацію, про виборність та звітність організації.

*Виборчий* — усталилось в таких словосполученнях: *виборча кампанія; виборче право; виборчий бюлетень* та ін.

❖ **Виключно. Винятково.**

*Виключно*, тобто лише, тільки (...виключно для співробітників комерційних банків).

*Винятково* вживається у значенні дуже, особливо, надзвичайно (...*товарна біржа має винятково важливе значення*).

❖ **Відпуск. Відпустка.**

*Відпуск* товарів, продаж чого-небудь.

*Відпустка* — звільнення на певний час від роботи.

❖ **Дільниця. Ділянка.**

*Дільниця* — це адміністративно самостійний об'єкт або виробничий вузол на будівництві, шахті, а також *виборча дільниця*.

*Ділянка* — частина поверхні, площі (*садова ділянка; дослідна ділянка*).

❖ **Дипломат. Дипломант. Дипломник.**

Вказані слова (з фр. *diplome* — аркуш, документ, складений удвоє) мають такі тлумачення:

*Дипломат* — посадова особа, яка займається дипломатичною діяльністю.

*Дипломант* — переможець конкурсу (скрипалів чи співаків).

*Дипломник* — автор дипломної роботи, підготовленої в коледжі чи ВНЗ.

❖ **Додержувати. Додержуватися.**

*Додержувати*, тобто виконувати щось точно, забезпечувати наявність чогось (додержувати тишу, порядок).

*Додержуватися* — це означає бути прихильником якоїсь думки, певних поглядів, переконань.

❖ **Особистий. Особовий.**

У російській мові на позначення цих двох понять є лише один відповідник: *личный*. Отже, слово *особистий* вживається тоді, коли мовиться про те, що стосується окремої людини: *особистий підпис, особисте життя*.

*Особовий* — вживається в таких словосполученнях: *особова справа, особовий склад військових зведень, навчальних підрозділів тощо.*

❖ **Показчик. Показник.**

*Показчик* — напис, стрілка, довідник.

*Показник* — це наочне вираження (у цифрах, графічно), наприклад: *економічний показник, показник можливостей* та ін.

❖ **Реклама. Рекламация**

*Реклама* (від лат. *reclamo* — голосно кричати, вигукувати) — процес популяризації товарів, видовищ, послуг.

*Рекламация* (від лат. *reclamatio* — голосне заперечення) — претензія, протест проти недоброякісної продукції.

З наведеного наочно видно, що явниче паронімії вимагає точного знання значень слів і адекватного їх уживання.

### 3.7. Особливості складання ділових листів

*Коло питань: визначення мети листа; складання плану листа; стиль і тон ділового листа; типи речень ділового листа*

#### Визначення мети листа

Функціональне призначення ділових листів як елемента ділової комунікації, полягає в досягненні згоди між двома та більшою кількістю партнерів (організаціями, установами, фірмами, окремими особами тощо).

Офіційно-ділова сфера спілкування, функціональне призначення ділового листування визначають його особливості. Насамперед, це офіційність зумовлена, по-перше, ситуаціями спілкування і, по-друге, характером відносин між партнерами.

Письмові ділові мови притаманне *використання ситуаційних кліше*, стереотипних висловів, фраз. Уніфікація ділового листування зумовлена вимогами економії мови і необхідністю полегшити процес обробки листів. «Марнотратство в словах означає марнотратство в доларах» — люблять наголошувати американці.

У канцелярії Білого дому підраховали, що через недбале складання ділових листів американські компанії щотижня втрачають кілька мільйонів доларів.

Цікаво, що Ф. Рузвельт не приймав до читання офіційні папери, якщо розмір тексту перевищував половину сторінки, і вимагав «укласти» суть будь-якої проблеми, якою б вона не була важкою, в зазначені рамки.

А. Ейнштейн у своєму зверненні щодо проекту створення атомної бомби зміг висласти прохання двома фразами: «Наполеон відкинув звернення Фултона оснастити судна паровим двигуном і був розстріляний на морі. З Америкою скоїться те ж саме, якщо Ви знехтуєте винаходами сучасної науки» [126].

За сучасних умов комп'ютеризації діяльності підприємств, фірм та корпорацій в Україні цей факт умисної еволюції американського ділового листування є переконливим доказом уніфікації та стандартизації письмового спілкування.

Отже, перед тим, як взяти ручку чи увімкнути персональний комп'ютер, варто усвідомити:

- який це буде лист (супровідний, лист-прохання, лист-повідомлення, лист-нагадування та ін.);

- чи передбачається відповідь;
- чи зрозуміє адресат зміст листа однозначно;
- чи є впевненість у тому, що лист надіде вчасно (якщо ні, краще скористатися телефоном або модемним зв'язком)

Автор листа мусить чітко знати, про що писати, які наводити аргументи, якої мети прагнути. При цьому він повинен бути впевненим, що саме лист є найефективнішим засобом вирішення питання.

Відомий американський менеджер Лі Якока у книжці «Кар'єра менеджера» зазначав, що підготовка ділового листа — це найкращий засіб пізнання таємниць менеджменту.

Чіткий порядок письмового викладення будь-якої ідеї тим самим є першим кроком до її втілення в життя. В розмові можна викладати різні недооформлені ідеї. Якщо ж думка викладається на папері, відбувається дещо таке, що спонукає заглибитися в конкретні деталі. При цьому набагато важче вивести з оману самого себе, ніж когось іншого.

Письмове мовлення має свої ваги і переваги:

Людині, безумовно, значно легше викладати свої думки усно, ніж письмово. Але дійсність вимагає, щоб усі вміли писати. Мета написання відома:

- привернути увагу до певної ситуації чи проблеми;
- дати змогу легко зрозуміти написане;
- спонукати діяти так, а не інакше.

Це явна мета. Але є також мета, яку не бачить навіть той, хто пише лист. Ця мета — краще усвідомити проблему, скласти струнку логічне уявлення про свій задум.

## Складання плану листа

Незалежно, якою мовою готується лист, після того, як визначена мета листа, складається його план. Ретельно відбираються всі факти, які необхідно вказати. Текст листа будується з трьох основних частин:

- *вступ* (посилання на попередній лист, стисла констатація факту і т. ін.);
- *основний зміст* (прохання, вказівка, додаткове повідомлення та ін.);
- *заклучна частина* (подяка, прохання написати у разі, якщо щось залишиться незрозумілим тощо).

Вступну частину будують залежно від мети написання листа. Наприклад:

- ❖ Якщо складається лист-відповідь, то у вступі висловлюють подяку за запрошення, повідомлення про те, що адресат є відомим у своїй галузі знань, тощо. Наприклад: *Ми дякуємо Вам за брошуру з інформацією про Ваші послуги... (We thank you for the brochure with information about your services in it...)*.
- ❖ Якщо лист має лише інформаційний характер, то у вступі викладають історію створення організації, її розвитку та становлення, суть діяльності в цей час, наводять статистичні дані тощо. Наприклад: *Ми повідомляємо, що наша компанія співробітничатиме з... (We wish to inform you that our company cooperates with...)*.
- ❖ Якщо необхідно пояснити питання, поставлені партнером, то, крім відповідей, висловлюється думка про можливість дальшого співробітництва або про відсутність цієї можливості, викладаються пропозиції. Наприклад: *У зв'язку з Вашим запитом ми повідомляємо, що могли б надіслати групу спеціалістів... (In connection with your enquiry we are informing you that we could send a group of specialists...)*.
- ❖ Якщо лист має характер реагування на невиконання взятих обов'язків, недотримання строків поставки або інші дії, що зачіпають інтереси адресата, оцінка того, що трапилось, та повідомлення про розрив відносин не повинні мати різкого характеру. Наприклад: *Ми з подивом довідалися, що ви не підписали наші документи... (We are puzzled to learn that you haven't signed our documents...)*.

Велике значення має виклад основного матеріалу листа. Вся інформація повинна подаватися стисло, логічно, ясно. Але й надмірне захоплення лаконічністю не виправдане, оскільки веде до додаткових запитань, пояснень та уточнень, що вимагає продовження листування та відтягує практичне вирішення питань.

- ❖ Якщо в листі наводять інструкції або рекомендації, краще визначати час їх виконання. Вислови на кшталт типу *у близькому майбутньому (in the nearest future)* небажані.

У ході написання **основної частини** листа необхідно:

- проаналізувати всі аргументи, відмовитися, якщо це можливо, від другорядного;
- згрупувати всі факти за обраним напрямом, підібрати заголовки до кожного розділу;

- написати кожний заголовок на окремому аркуші паперу, скласти до нього невеликі запитання;
- обміркувати черговість викладення, послуговуватися принципом «від невідомого до відомого»;
- не зупинятися на банальних речах: «стильність — сестра таланту»;
- використовувати графіки, схеми, таблиці тощо;
- не нехтувати працею над чернетками, текст має бути зручним для читання.

**Заключна частина листа також має свої варіанти.** Тут традиційно викладаються надії на розвиток відносин і на те, що подана в листі інформація буде взаємно корисною. Наприклад. *Сподіваємось, що будемо підтримувати співробітництво, та запевняємо Вас... (We would like to maintain cooperation and assure you...)*

- ❖ Якщо лист адресований особі, з якою ще не був установлений діловий контакт, у заключній частині адресант може написати, що сподівається на швидке отримання відповіді та виконання замовлення. Наприклад. *Будемо вдячні за термінове виконання нашого замовлення (Your prompt execution of our order would be appreciated).*
- ❖ У разі майбутнього розриву ділових контактів з партнером заключна частина листа може бути зведена до фрази: *Одночасно свідчимо про нашу відкритість до ділового співробітництва в майбутньому (We simultaneously testify to our openness for business like cooperation in future.)*

Таким чином, за негативного змісту листа партнеру дається змога у разі зміни його позиції повернутися до ділового співробітництва. Така відповідь буде більше ознакою ввічливості, ніж надією на співробітництво надалі, отже, етикету буде дотримано.

- ❖ За потреби у заключній частині листа повідомляються прізвище, посада, адреса та номер телефону особи, яка має змогу допомогти у вирішенні питань. Таке повідомлення робиться максимально доброзичливим тоном. Наприклад. *У разі необхідності не соромтеся зв'язуватися з нашим представником О. Шамраєм і з'ясовувати всі питання, які виникатимуть (If necessary do not hesitate to contact with our representative (O. Shamray) and clear up all questions that arise with him.)*

## Стиль ділового листа

Термін «стиль» походить від грецького слова *stylos* (латинське — *stilus*). Так називали паличку для писання на вкритих воском тонких дощечках. Один кінець палички був загострений, ним писали, другий мав вигляд лопатки для розрівнювання воску, якщо написане витирали. «*Частіше перевертай стиль!*», — казав учню вчитель. Це означало: пиши й виправляй, змінюючи написане. З часом цей вислів дістав переносне значення: «*Працюй над стилем викладу*».

Стиль листа зазнає швидких змін, з кожним роком стає простішим, менш офіційним. Відмовляйтесь від використання фраз, які вийшли з ужитку. Сучасні кореспонденти надають перевагу простим висловлюванням. Більше, ніж будь-коли, час є дорогим для керівника, якому ніколи читати велику кількість непотрібних слів.

Але особа, яка пише діловий лист, повинна справити про себе гарне враження, тому кілька слів пошани будуть дуже доречні. Однак не варто зловживати компліментами, щоб не викликати протилежний ефект: партнер може відчутти неширість адресанта.

## Тон листа

У діловому листі рекомендується використовувати нейтральний та позитивний тон, не допускати іронії, брутальності тощо.

Від побудови фраз залежить результат ділового спілкування. Ще Френсіс Бекон твердив, що вести діловий діалог у доброзичливому тоні важливіше, ніж вживати хороші слова та правильно розташовувати їх. Наприклад, замість того, щоб написати: «*Ми не розуміємо, чому Ви не сплатили рахунок*», напишіть: «*Ми впевнені, що те, що Ви не сплатили — є випадковою дією*» або замість: «*Ми не можемо сплатити, поки не одержимо...*» краще написати: «*Ми будемо раді сплатити, як тільки одержимо...*».

Доцільніше написати: «*Нам прикро дізнатися з Вашого листа, що...*» замість: «*У нас Ваш лист, в якому ви заявляєте, що...*».

## Типи речень ділового листа

Особа, яка не має досвіду ділового листування, має потяг до надмірно довгих речень, що заважає розумінню тексту. Коли людина читає фразу з більш як 20 слів, вона мусить прочитати її ще раз.



Але й надмірна лаконічність заважає розумінню тексту або надає йому брутальності. Тому краще вживати різні за конструкцією речення.

Наприкінці розділу хочеться нагадати, що, коли людина долучається певної *культури управлінського документування*, правил підготовки документів, вводить у своє мовлення словосполучення з іншої мови, не руйнуючи граматичної основи і фонетичних особливостей української, оберігає її красу, користується її фразосполученням та багатством, це не викликає заперечень.

Варто пам'ятати, що милозвучність, лексичне та фразеологічне багатство, синтаксична гнучкість, величезні словотворчі можливості української мови набули загального визнання. У Парижі, наприклад, на Всесвітньому конкурсі краси мов вона посіла третє місце після французької та перської.



### Питання для самоперевірки

1. Поясніть особливості офіційно-ділового стилю документів.
2. В чому заключаються комунікативні якості тексту.
3. Опишіть основні елементи тексту документа.
4. Які існують правила підготовки тексту документа.
5. Що таке документи з низьким рівнем стандартизації, опишіть правила їх викладу.
6. Дайте класифікацію документів з високим рівнем стандартизації.
7. Охарактеризуйте вживання іменників, застосування прикметників та складні випадки керування в службових документах.
8. В яких випадках застосовується прийменник «по» в діловому мовленні.
9. Яким чином робляться аббревіатури та графічні скорочення.
10. Які типи речень, застосовуються при підготовці ділового листа.
11. Яким повинен бути стиль і тон ділового листа.

## СКЛАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ ІЗ ЗАГАЛЬНИХ ПИТАНЬ

### Перелік змістових модулів:

- 4.1. Розробка нормативно-правових документів.
- 4.2. Підготовка розпорядчих документів.
- 4.3. Складання організаційних документів.
- 4.4. Оформлення документів колегіальних органів.
- 4.5. Створення довідково-інформаційних документів.
- 4.6. Застосування таблиць

*Усі документи, що утворюються в установах, фірмах чи інших суб'єктах підприємницької діяльності, умовно можна поділити на документи із загальних питань, що розглядаються в цьому розділі, а також господарські, обліково-фінансові документи, документи із зовнішньо-економічної діяльності та роботи з персоналом, про які йтиметься в наступних посібниках.*

У процесі діяльності вищі органи влади складають нормативно-правові акти, якими керуються в управлінні міністерства, відомства, господарські об'єднання, корпорації, установи, фірми та інші підприємства державної, колективної та приватної форм власності. А зазначені організації на підставі нормативно-правових документів складають та затверджують розпорядчі й організаційні документи.

Робота колегіальних органів управління відображається в протоколах засідань, стенограмах, повідомленнях тощо. Переважна більшість документів, які відправляються з організації та надсилаються (надходять) до них, є інформаційно-довідковими.

#### 4.1. Розробка нормативно-правових документів

*Коло питань: визначення нормативно-правового акта, закони і підзаконні нормативно-правові акти, постанови*

Немає суспільства, яке б не намагалося закріпити інформацію про факти, події та явища об'єктивної дійсності й розумової діяльності людини. Основні явища об'єктивної дійсності і розумової діяльності людини, що виникають та існують незалежно від держави і мають загальносоціальну природу, відображає право.

Як загальносоціальне явище *право* — це певні можливості суб'єктів суспільного життя, які об'єктивно зумовлюються рівнем розвитку суспільства і мають бути загальними та рівними для всіх однойменних суб'єктів. Залежно від виду суб'єктів цих можливостей розрізняють права людини, права сім'ї, нації (народу), інших соціальних спільностей (класів, прошарків, груп, громадських об'єднань, трудових колективів тощо), права людства.

#### Визначення нормативно-правового акта

*Нормативно-правовий акт* — це письмовий документ компетентного органу держави, в якому закріплено забезпечуване некоформально-обов'язкове правило поведінки загального типу. Поширеність нормативно-правових актів пояснюється незаперечними перевагами такого способу вираження юридичних норм саме з погляду загальнолюдських принципів права.

Нормативно-правові акти неоднозначні з огляду на їх формальну обов'язковість, зокрема тому, що приймаються різними суб'єктами. Ця властивість актів відображається поняттям їх юридичної сили.

*Юридична сила* — це специфічна властивість нормативно-правових актів, яка розкриває їх співвідношення і взаємозалежність

за формальною обов'язковістю та визначається місцем правотворчого органу в апараті держави. За юридичною силою нормативно-правові акти можна поділити на закони і підзаконні акти.

Порівняно з іншими джерелами права, нормативно-правовий акт має ряд істотних переваг:

Зокрема:

- він найбільш чітко, повно і однозначно формулює права і обов'язки суб'єктів суспільного життя;
- дає можливість найшвидше і найповніше довести зміст норм права до суб'єктів суспільного життя;
- дає можливість та створює умови для адекватного (належного) і однакового розуміння норм права;
- дає можливість оперативно реагувати на потреби правового регулювання, змінюючи, встановлюючи чи скасовуючи відповідну правову норму;
- нормативно-правові акти найбільш повно і легко можуть бути систематизовані, що сприяє полегшенню користування ними, крім того, вони дають можливість для узгодження і впорядкування чинних правових норм.

Юридичні властивості нормативно-правових актів такі:

- вони є волевиявленням держави або всього народу, тобто приймаються тільки державними або іншими органами, які мають відповідні державно-владні правотворчі повноваження, і є їхнім одностороннім волевиявленням;
- містять у собі правові норми;
- мають зовнішню форму у вигляді письмового документа встановленої форми;
- володіють юридичною силою, яка відображає їхнє співвідношення з іншими нормативно-правовими актами, місце і роль у системі законодавства та правового регулювання.

## Закони

*Закон* — це нормативно-правовий акт органу законодавчої влади держави або самого народу, який приймається та змінюється в особливому порядку, регламентує найважливіші суспільні відносини і має найвищу юридичну силу щодо всіх інших нормативно-правових актів.

В Україні право приймати закони належить Верховній Раді України та безпосередньо народові шляхом проведення всенародного голосування (референдуму).

Встановлюються закони для регулювання найважливіших питань суспільного і державного життя. Зокрема, як передбачено ст. 18 Конституційного договору: «Виключно законами визначаються регулювання питань про права та свободи людини і громадянина, громадянство» і т.і. (всього 12 пунктів).

Закон має найвищу юридичну силу щодо всіх інших нормативних актів. Це положення знаходить своє вираження в тому, що акти всіх інших органів держави повинні відповідати закону і не суперечити йому, крім того, закон може бути скасований або змінений лише тим суб'єктом, який його встановив.

Для законів встановлюється особливий порядок їхнього прийняття і введення в дію, який закріплюється в конституції та інших спеціальних законах.

Закріплена в законах обов'язкова послідовність певних дій зі створення законів називається законодавчим процесом, порядок та стадії якого в Україні закріплені в Регламенті Верховної Ради України.

Стадії законодавчого процесу:

- законодавча ініціатива, суть якої полягає у внесенні до Верховної Ради пропозиції про необхідність прийняття того чи іншого закону;
- розробка проєктів законів;
- розгляд законопроєктів у комісіях Верховної Ради України;
- розгляд законопроєктів на сесії Верховної Ради у першому, другому та третьому читаннях;
- прийняття закону;
- опублікування закону;
- набрання законом чинності, або вступ закону в силу.

## Класифікація законів

Закони розрізняють:

*1) за значенням і місцем у системі законодавства:*

- *конституційні, або основні.* Це Конституція та закони з питань, безпосередньо врегульованих Конституцією, наприклад «Про громадянство», «Про загальний військовий обов'язок» та ін.

Конституція є основним законом держави, саме в цьому законі закріплюються основи суспільного, економічного і політичного устрою країни, правове становище особи, її права та обов'язки, форма правління та форма державного устрою, порядок організації та компетенція органів законодавчої, виконавчої та судової влади. Положення, закріплені в Конституції, конкретизуються у конституційних законах.

- *звичайні, або поточні*. Це всі інші чинні в державі закони з питань суспільного і державного життя;
- *надзвичайні*, тобто закони, які приймаються у певних, передбачених Конституцією, випадках, наприклад надзвичайний стан, війна тощо

## 2) *за суб'єктами видання:*

- Закони України (приймаються Верховною Радою України);
- Закони колишнього Союзу РСР (прийняті Верховною Радою СРСР або з'їздом народних депутатів СРСР), які регулюють відносини, ще не регламентовані законами України, і не суперечать Конституції і законам України;
- Закони Республіки Крим.

Головним видом правової інформації є *господарське законодавство*. Господарські закони можна класифікувати як:

- загальні (Закон України «Про власність»; Цивільний кодекс, який регулює майнові та особисті немайнові відносини);
- закони про види і правовий статус господарюючих суб'єктів (Закон «Про підприємства в Україні», «Про господарські товариства»);
- закони про окремі види господарської діяльності (Повітряний кодекс України);
- закони про окремі відносини (наприклад, Арбітражний процесуальний кодекс України).

Основою господарського законодавства є система *статусних, або компетенційних, законів*, тобто таких, які визначають правове становище господарюючих суб'єктів. Ці закони класифікуються залежно від кола осіб, на які вони поширюються. Так, загальні закони — «Про підприємництво», «Про підприємства в Україні» — поширюються на всі підприємства і на всіх підприємців.

Крім загальних законів, до статусних (компетенційних) належать закони, які визначають правове становище окремих видів підприємств, галузей економіки.

Зразок оформлення закону України наведено в додатку 4.1.

## Підзаконні нормативно-правові акти

*Підзаконні нормативно-правові акти* — це нормативні акти компетентних органів, що видаються на підставі закону, відповідно до закону і для його виконання.

Види підзаконних нормативно-правових актів в Україні:

- ❖ Укази Президента України.
- ❖ Постанови Президії Верховної Ради України.
- ❖ Постанови Кабінету Міністрів України.
- ❖ Інструкції, розпорядження і накази міністерств, державних комітетів та відомств України.
- ❖ Розпорядження глав обласних, міських та районних державних адміністрацій.
- ❖ Рішення виконавчих комітетів місцевих Рад народних депутатів.
- ❖ Нормативні накази та інструкції адміністрації установ.

*Дія нормативно-правових актів* — це їхній фактичний вплив на суспільні відносини. Кожен нормативно-правовий акт призначений для врегулювання певних суспільних відносин, тому встановлення меж його дії є необхідною умовою забезпечення правомірності використання і застосування приписів, які становлять зміст цього акта.

Дія нормативно-правового акта обмежена трьома параметрами:

- а) дією в часі, тобто терміном дії, або часом, протягом якого нормативно-правовий акт має юридичну силу;
- б) простором, на який розповсюджується нормативно-правовий акт;
- в) колом осіб, які підпадають під дію нормативно-правового акта, тобто осіб, в яких на підставі нормативно-правового акта виникають конкретні юридичні права та обов'язки.

Дія нормативно-правового акта у часі обмежена моментом набрання ним юридичної сили та моментом її втрати. Тобто, слід розрізняти:

- 1) введення в дію;
- 2) припинення дії;
- 3) зворотну силу дії.

Нормативно-правові акти починають діяти:

- а) з часу, що зазначений у самому нормативно-правовому акті чи спеціально прийнятому акті;

- б) після 10 днів з моменту його опублікування;
- в) якщо нормативно-правовий акт не публікується, то з моменту одержання його виконавцями.

Нормативно-правові акти втрачають чинність через:

- а) закінчення терміну, на який видавався акт;
- б) відміни даного нормативно-правового акта іншим;
- в) зміни обставин, для врегулювання яких був призначений нормативно-правовий акт.

Дія нормативно-правових актів у часі може бути прямою, зворотною та переживаючою.

*Пряма дія* має місце тоді, коли нормативно-правовий акт поширюється на всі факти, які виникли після набрання ним чинності, та на факти, які виникли до набрання ним чинності, але продовжують існувати, проте тільки з моменту набрання ним чинності;

*Зворотня дія* має місце тоді, коли нормативно-правовий акт поширюється на факти, які виникли до набрання ним чинності, але вже з моменту їхнього виникнення, тобто відбувається перегляд попередніх рішень з цих фактів уже за новим нормативно-правовим актом;

*Переживаюча дія* має місце у випадку, коли нормативно-правовий акт поширює свою дію тільки на нові факти, а на факти, які виникли раніше і продовжують існувати, діє попередній нормативно-правовий акт.

Пряму дію мають усі нормативно-правові акти, зворотню та переживаючу тільки у випадках, спеціально передбачених законом.

*Темпоральна чинність* нормативно-правових актів, тобто їхня дія у часі, звичайно, встановлюється законодавством відповідної держави. Знання цих правил — неодмінна передумова належного законного застосування і здійснення норм юридичного права.

Дія нормативно-правового акта в просторі — це поширення його впливу на певну територію, державу в цілому чи певний регіон.

Дія нормативно-правового акта за колом осіб визначається підлеглистю осіб вимогам нормативно-правових актів. Згідно зі загальним правилом, дія нормативно-правового акта поширюється на всіх осіб, що перебувають на визначеній території.



## Підготовка постанов

**Постанова** — це правовий акт, що приймається вищими і деякими центральними органами колегіального управління для вирішення найбільш важливих та принципових завдань, які стоять перед ними, та встановлення стабільних норм чи правил поведінки.

Приймаються постанови Президією Верховної Ради України, Кабінетом Міністрів України та іншими органами управління і установами.

Текст постанови, зазвичай, складається з двох частин: *констатуючої* та *розпорядчої*.

Констатуюча частина містить вступ, дає оцінку становища в разі необхідності наводить підставу для видання або дає посилання на правовий акт вищої установи. В розпорядчій частині подається перелік намічених заходів, визначаються виконавець (виконавці) та термін виконання.

Реквізити постанови:

- зображення Державного герба України;
- назва установи, що підготувала постанову;
- назва виду документа;
- дата і місце видання документа;
- заголовок до тексту документа (стиглий виклад змісту постанови);
- текст постанови;
- підписи;
- візи документа;
- запис про державну реєстрацію.

Проекти постанов нерідко готують міністерства чи відомства, погоджуючи їх з установами, інтересів яких це стосується. Якщо виникає суперечність, до проекту додається довідка з викладом суті питання. Проект документа разом з супровідним листом та довідками про погодження підписується керівником відповідної установи-автора і направляється в органи, що відповідають за його видання.

Підписують постанову дві особи: голова колегіального органу чи керуючий справами (секретар).

Терміном *постанова* може називатись також заключна частина протоколу засідання зборів, правління, президії та ін. Ця постанова

входить у протокол чи додається до нього. В разі потреби може оформлятися як витяг з протоколу.

Зразки постанов Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України наведено в додатках 4.4 та 4.5.

## 4.2. Підготовка розпорядчих документів

*Коло питань: розпорядчі документи — як особлива група організаційно-розпорядчої документації, особливості складання розпорядчих документів, підготовка і оформлення наказів, вимоги до тексту наказів, особливості оформлення спільних наказів, видача вказівок, прийняття ухвал, підготовка розпоряджень та рішень, видання приписів*

Розпорядчі документи — як особлива група організаційно-розпорядчої документації

В управлінській діяльності провідну роль відіграє організаційно-розпорядча документація. Вона призначена для оформлення процесів управління, правового закріплення розпорядчо-виконавчих дій державних та інших органів, а також підвідомчих їм установ, організацій чи підприємств на основі єдиноначальності чи колегіальності.

Порядок створення, оформлення та застосування основних груп організаційно-розпорядчих документів регламентується нормативними актами, що надає їм правового характеру.

Загальна й найбільш характерна властивість зазначених документів полягає в тому, що вони є джерелом або носієм інформації, широко використовуються в повсякденній діяльності, сприяють поліпшенню внутрішньої організації будь-якої установи, слугують підставою для прийняття рішень, узагальнень, довідкової роботи.

Основна ознака, яка дає можливість виділити розпорядчі документи в особливу групу — юридична підстава їх створення. Зазвичай вони регламентують процеси діяльності, встановлюють, припиняють, змінюють різні правові відносини і створюються у випадках, передбачених нормативними актами.

Жодний із розпорядчих документів не може містити положень, що суперечать закону.

## Особливості складання розпорядчих документів

*Складання розпорядчих документів* — досить складний процес, у якому можна виділити такі стадії: вивчення суті питання, збирання та аналіз інформації із зазначеного питання, підготовка проекту документа, його оформлення, погодження, засвідчення та доведення до виконавців.

Важливе значення має процедура складання та оформлення розпорядчих документів. Вона визначається інструкціями з діловодства конкретної установи, правилами про порядок оформлення і підготовки проекту наказу та іншими правовими актами.

В інструкції з діловодства, зазвичай, викладаються послідовність робіт над проектом документа і вимоги, дотримання яких забезпечує його юридичну повноцінність.

Підготовку проекту розпорядчого документа може бути доручено одному або кільком структурним підрозділам або окремим посадовим особам. Для розробки проектів складних розпорядчих документів можуть створюватися робочі групи, залучатися кваліфіковані фахівці, вчені.

Основна вимога до створення розпорядчих документів — достатня компетентність посадових осіб, які над ними працюють. Чим важливішим є документ, тим повинні бути вимоги вищими до культурного рівня (професіоналізм, глибоке знання питання, вміння викладати думки) осіб, які його складають.

Юридичною підставою створення розпорядчого документа може бути видання відповідного документа державними органами управління, конкретне доручення вищої установи, потреби виконавчої і розпорядчої діяльності для вирішення управлінських завдань. Установа або структурний підрозділ також можуть виступити ініціаторами розробки будь-якого питання розпорядчого документа.

Для того, щоб висловлені у розпорядчому документі пункти були конкретними і реальними, відповідали чинному законодавству, забезпечувалися необхідними матеріально-технічними засобами та фінансуванням і виключали необхідність видання додаткових документів до нього, проект розпорядчого документа має складатися на підставі ретельного й усебічного вивчення відповідних питань.

Залежно від важливості управлінської дії, яку планується сформулювати у розпорядчому документі, передусім, слід ознайомитися з законодавчими та іншими нормативно-правовими актами з цього або ж з аналогічних питань. Вивчення законодавчих та урядових документів забезпечить не лише правову підставу документа, а й визначить його спрямованість. А перегляд раніше виданих розпорядчих документів з аналогічних питань надає змогу, у разі необхідності, порушити питання про їх заміну або скасування їх окремих пунктів.

Лише зібравши й проаналізувавши всі необхідні документи та факти, отримавши повну ясність з предмета вивчення, чітко визначивши мету видання, можна приступати до складання проекту розпорядчого документа. При ньому основну увагу слід сконцентрувати на формулюванні основних положень конкретного рішення. Спочатку треба зробити це в чорновому варіанті, потім відредагувати й уточнити у порядку погодження й, нарешті, оформити належним чином.

Перша стадія розробки розпорядчого документа — визначення кола питань, які необхідно вирішити. Починати роботу слід із вивчення нормативно-правових, насамперед, законодавчих, урядових і попередніх розпорядчих документів з питання, яке розглядається. Це забезпечить правову основу створюваного документа, його спрямованість, дасть змогу запобігти дублюванню і протиставленню, заточити увагу на невирішених аспектах проблеми.

Підготовка проекту розпорядчого документа вимагає добору необхідної інформації, для чого використовують різні довідково-інформаційні документи: звіти, довідки, акти, службове листування тощо.

Зібравши й вивчивши необхідні матеріали, досягши повної ясності з суті питання, яке розглядається, чітко визначивши мету видання розпорядчого документа, розпочинають створення його проекту.

У нормативно-правових актах передбачається обов'язкове дотримання ряду вимог і правил, які повинні забезпечувати юридичну повноцінність документів, оперативне їх виконання, правильне і всебічне вирішення питання.

Проект розпорядчого документа погоджують із заступником керівника установи — куратором питань, що порушені в документі, та з керівниками структурних підрозділів, яких стосується наказ.

Юридична служба (юрисконсульт) перевіряє відповідність проекту розпорядчого документа законодавству та розпорядженням вищих організацій і візує його за наявності необхідних віз. У разі невідповідності проекту документа вимогам законодавства чи розпорядженням вищих органів юридична служба, не візуючи проект, дає письмовий висновок з пропозиціями щодо законності вирішення відповідного питання для прийняття остаточного рішення керівником установи.

Видання розпорядчого документа без попереднього розгляду юридичною службою не допускається. Працівник юридичної служби, який не вжив необхідних заходів до усунення порушень законодавства, що призвели до негативних економічних наслідків, ураження прав і законних інтересів працівників, несе відповідальність у встановленому законодавством порядку (Постанова Кабінету Міністрів України від 27 серпня 1995 р. №690).

Перед підписанням у керівника проект розпорядчого документа додатково ретельно вивіряється. При цьому особлива увага звертається на перевірку чисел, прізвищ, найменувань.

Особливу увагу фахівці концентрують на формулюванні основних положень конкретного рішення.

Документи розпорядчої діяльності поділяють на *накази, вказівки, ухвали, розпорядження, рішення* тощо.

## Підготовка і оформлення наказів

Найпоширенішим видом розпорядчих документів, що застосовуються у практиці управління, є накази.

**Наказ** — це основний розпорядчий документ, який видає керівник підприємства, організації чи установи (далі — установи) на правах єдиноначальності і в межах своєї компетенції.

Створюється наказ на основі і для виконання законів, постанов і розпоряджень уряду, наказів і директивних вказівок вищих органів, а також вирішення оперативних питань діяльності конкретного органу.

За призначенням розрізняють:

- ♦ *накази з основної діяльності (із загальних питань);*
- ♦ *накази із адміністративно-господарських питань;*
- ♦ *накази з особового складу.*

**Накази з основної діяльності** поділяються на ініціативні та такі, що видаються на виконання розпоряджень вищих органів. Потрібно розрізняти специфіку написання і оформлення цих документів.

**Ініціативні накази** видають з питань:

А. Утворення, реорганізації, ліквідації, перейменування, зміни діяльності установи або її структурних підрозділів, створення постійно діючих та тимчасових колегіальних органів і комісій.

Наприклад:

- «Наказ про створення творчого об'єднання»,
- «Наказ про створення ліквідаційної комісії»,
- «Наказ про зміни у складі дирекції комбінату»,
- «Наказ про перерозподіл обов'язків ректорату»).

Б. Затвердження або внесення змін до статутів, положень, структури і штатної чисельності, штатного розкладу, інструкцій, правил, планів тощо. Це нормативні накази, які мають, зазвичай, загальний і безособовий характер, оскільки мають на увазі не лише конкретні особи, а весь колектив працівників; ними встановлюються також певні правила функціонування.

Наприклад:

- «Наказ про внесення змін до статуту університету»,
- «Наказ про внесення змін у штатний розклад»,
- «Наказ про затвердження номенклатури справ»).

В. Надання посадовим і службовим особам організації певних прав і повноважень.

Наприклад:

- «Про надання першому проректору права підпису документів»,
- «Про надання повноважень головному бухгалтеру»,
- «Про покладення на секретаря відповідальності за стан ведення кадрової документації»

Г. Скасування попередніх наказів з основної діяльності установи у зв'язку із завершенням терміну їх дії, звільненням або переведенням на іншу посаду відповідальних працівників тощо.

Основні реквізити ініціативного наказу такі:

- назва організації;
- назва виду документа;

- реєстраційний номер документа;
- дата документа;
- місце складання або видання документа;
- реєстраційний номер;
- заголовок до тексту документа;
- текст;
- підпис керівника організації;
- відбиток печатки (в разі необхідності);
- візи погодження документа (проставляються у проєкті документа);
- запис про державну реєстрацію(в разі необхідності).

Підставами для видання наказів, що створюються на виконання розпоряджень вищих органів, можуть бути:

- положення Конституції і законів України, постанови та інші акти Верховної Ради України й Верховної Ради Автономної Республіки Крим;
- укази і розпорядження Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України та Ради міністрів Автономної Республіки Крим;
- постанови і рішення інших вищих органів державної влади і державного управління;
- конкретні доручення організацій вищого рівня;
- провадження виконавчої та розпорядчої діяльності з метою виконання організацією покладених на неї завдань і функцій;
- потреба у правовому регулюванні діяльності.

Усі розпорядчі документи (постанови, рішення, доручення тощо), які надходять до певної організації від установи вищого рівня, доводяться до підвідомчих підприємств, що належать до сфери управління організації, шляхом видання наказів.

**Накази з адміністративно-господарських питань** видають у тому разі, коли такі питання потребують правового регулювання.

Наприклад:

*«Наказ про встановлення порядку користування службовими автомобілями».*

*«Наказ про створення робочої групи для підготовки до св'яткування річниці».*

*«Наказ про розподіл коштів за виконання спеціального завдання».*

*«Про призначення чергових у вихідні дні».*

У цілому порядок підготовки наказів з адміністративно-господарських питань є аналогічним до наказів з основної діяльності. Відмінності можуть полягати лише в строках зберігання і, відповідно, у вимогах до формування наказів у справі.

*Накази з особового складу поділяють на такі види:*

- накази про прийняття на роботу (призначення на посаду);
- накази про переведення (переміщення) на іншу посаду (роботу);
- накази про звільнення (припинення трудового договору);
- накази про сумісництво;
- накази про зміну прізвиш;
- накази про заохочення (нагородження, преміювання);
- накази про накладення дисциплінарного стягнення;
- накази про надання матеріальної допомоги;
- накази про надання відпусток;
- накази про відрядження.

Порядок підготовки наказів з особового складу відрізняється від порядку підготовки наказів з основної діяльності та з адміністративно-господарських питань, й буде розглянуто окремо.

Специфіка оформлення цього виду наказу полягає в його індексації, складанні заголовків, формулюванні текстів та оформленні відміток про наявність документів, що є підставами для його видання.

*За авторством* накази можуть бути поділені на індивідуальні та спільні.

*Індивідуальний наказ* — це такий вид наказу, автором якого є якась одна організація.

*Спільним наказом* є наказ, виданий кількома організаціями одного рівня.

Оформлюють накази на загальних бланках або на спеціально розробленому в установі бланку наказу як з кутовим, так і з поздовжнім (центрованим) розташуванням постійних реквізитів.

## Вимоги до тексту наказів

Текст наказу, як вже зазначалось, обов'язково повинен мати заголовок, який починається з применника «Про».

Наприклад.

*«Про затвердження...».*

*«Про надання...».*

*«Про продовження роботи...».*



Складається текст наказу, як і будь-якого розпорядчого документа, з констатуючої і розпорядчої (резолюційної) частини

*Констатуюча частина тексту* наказу містить такі елементи

- вступ (вказується причина видання наказу);
- доведення (переказуються головні факти);
- висновок (викладається мета видання наказу)

Ця частина наказу викладається в міру можливості стисло й охоплює ті питання, щодо яких будуть подані рішення в розпорядчій частині. Вона може обмежуватися однією-двома фразами. Починається констатуюча частина словосполученнями:

*У зв'язку....*

*Згідно із....*

*Відповідно до....*

*Для виконання...*

*З метою....*

У констатуючій частині наказу автори можуть вказувати підставу, обґрунтування або мету складання документа, наприклад:

*З метою реалізації Постанови Верховної Ради України від ...*

У тексті документа, підготовленого на підставі документів інших установ або раніше виданих документів, вказують їхні реквізити: назви документів, найменування організації — авторів документів, реєстраційні номери документів, заголовки до їх текстів.

Наприклад:

*На виконання постанови Кабінету Міністрів України від*

*19 березня 2009 р. № 178 «Про впорядкування застосування...»*

Викладання тексту розпорядчої частини наказу організації, які діють на принципах єдиноначальності, повинні йти від першої особи у формі однини.

Текст розпорядчої частини починається словом НАКАЗУЮ, яке друкують великими літерами на окремому рядку; після нього ставиться двокрапка.

Розпорядча частина наказу може бути поділена на пункти, які нумеруються арабськими цифрами. У розпорядчій частині передбачаються необхідні заходи, прізвища відповідальних за їх виконання осіб, терміни виконання.

Якщо в пункті наказу міститься кілька заходів, різних за характером, то кожен виділяється в підпункт.

Кожний підпункт починається на окремому рядку з абзацу.

- 1.
- 1.1.
- 1.2.

Якщо завдання або дія передбачає конкретного виконавця, відповідний пункт починають із зазначенням посади і прізвища виконавця у давальному відмінку. Ініціал(и) у тексті наказу ставлять після прізвища, наприклад:

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити зведену номенклатуру справ установи.
2. Завідуючій канцелярією Федоренко Т. М. організувати заняття з менеджерами структурних підрозділів...

Особу чи осіб, яким доручається контроль за виконанням наказу, зазвичай, зазначають в останньому пункті розпорядчої частини наказу.

Строк виконання наказу має бути реальним. Необхідно також враховувати час на доведення вміщеної інформації до конкретних виконавців.

Структура розпорядчої частини наказу залежить від обсягу і змісту наказу.

Візи виконавця та інших службових осіб потрібно розташовувати нижче від підпису керівника.

Оформляють їх, наприклад, у такий спосіб:

*Проект наказу внесено:*

1. Директор департаменту \_\_\_\_\_ Ю.І.Юхименко  
(підпис)

*Проект наказу погоджено:*

1. Фінансовий директор \_\_\_\_\_ Р.М.Столярова  
(підпис)
2. Головний технолог \_\_\_\_\_ В.С.Степанов  
(підпис)
3. Юрисконсульт \_\_\_\_\_ О.Н.Яресько  
(підпис)
4. Начальник відділу кадрів \_\_\_\_\_ І.А.Машенко  
(підпис)

Підписує наказ перший керівник установи. Право підпису наказу він може надавати своєму заступнику, а також іншим посадовим особам у межах їх компетенції.

Зразок наказу із загальних питань наведено в додатку 4.7

Особлива увага має приділятися доведенню наказу до відома виконавців та зацікавлених осіб. Трудове законодавство, наприклад, зобов'язує адміністрацію чи власника під розписку ознайомити працівника з наказом про накладення на нього дисциплінарного стягнення. Таким чином можна запобігти безпідставному накладанню стягнень.

У більшості випадків наказ діє постійно, породжуючи правові наслідки протягом усього часу чинності до відміни чи анулювання компетентним органом.

*Відміна наказу* стосується тільки майбутнього; *анулювання наказу* скасовує як майбутні, так і поточні юридичні наслідки

## Особливості оформлення спільних наказів

Кілька установ одного рівня можуть видати спільний наказ з основної діяльності.

Спільний наказ з основної діяльності оформлюють на чистих аркушах паперу формату А4; при цьому віддають перевагу центрованому розташуванню реквізитів.

Спільний наказ має той самий набір реквізитів, що й індивідуальний наказ, втім оформлення деяких реквізитів спільного наказу має певну специфіку.

Так, під час складання і оформлення спільного наказу, а також документів, що можуть додаватися до нього, слід мати на увазі, що:

- назви організацій у спільному наказі розміщують на одному рівні;
- у спільному наказі проставляють лише одну дату його видання. Дата може бути оформлена як словесно-цифровим, так і цифровим способом;
- реєстраційний індекс спільного наказу складається з порядкових реєстраційних номерів, присвоєних документу в кожній організації;
- у спільному наказі має обов'язково бути вказано місце складання або видання документа;

- заголовок до тексту спільного наказу має стисло і точно визначати змістовий аспект змісту документа;
- текст обов'язково складається з двох частин — констатуючої і розпорядчої, кожна з яких має певні особливості оформлення. Констатуючу частину друкують з абзацу, у кінці речення крапку не ставлять. У цій частині зазначають підставу, обґрунтування або мету видання наказу. Розпорядчу частину тексту починають зі слова «НАКАЗУЄМО», яке друкують великими літерами без абзацу і без лапок, після нього ставлять двокрапку. Нижче з абзацу формулюють зміст дій, що мають бути виконані;
- якщо до наказу додаються таблиці, графіки, форми, схеми, інструкції тощо, то їх оформлюють на окремих аркушах як додатки, а у відповідних пунктах наказу дають посилання на ці документи. При цьому реквізит «Відмітка про наявність додатків» після тексту наказу не оформлюють;
- додатки до наказу мають бути пронумеровані. На кожному додатку у верхньому правому куті першого аркуша роблять відповідну відмітку з посиланням на наказ, його дату і реєстраційний індекс;
- підписи керівників організації розміщують на одному рівні у кілька стовпчиків;
- особистий підпис кожного з керівників має бути засвідчений відбитком основної круглої печатки відповідної організації;
- візують наказ у кожній з організацій відповідальні виконавці та зацікавлені посадові особи (найчастіше заступники керівників організацій, керівники юридичних, планово-економічних, фінансових служб). Візи проставляють на примірнику, що залишається у відповідній організації. Цей реквізит розміщують нижче від реквізиту «Підпис» на лицьовому або на зворотньому боці останнього аркуша наказу;
- за потреби в оцінці доцільності видання спільного наказу, встановленні його відповідності законодавству здійснюють зовнішнє погодження з іншими організаціями. У такому разі в наказі оформлюють гриф погодження або складають окремий аркуш погодження, який подають до наказу.

## Підготовка вказівок

**Вказівка** — розпорядчий документ, що видається ширшим колом посадових осіб, ніж наказ: заступником керівника установи, головним інженером, головним конструктором, директором дочірньої фірми.

Вказівка охоплює в основному питання організаційно-методичного, оперативного характеру, пов'язані з організацією виконання наказів, інструкцій та інших актів установи чи її вищих органів.

Даються вказівки для розв'язання поточних організаційних питань, а також для доведення нормативних матеріалів до безпосередніх виконавців.

Формуляр вказівки складається з назви відомства, установи чи її структурного підрозділу, назви виду документа, дати і місяця видання, номера, заголовка, тексту, підпису, позначки про погодження.

Починається текст вказівки, зазвичай, словами:

«**ЗОБОВ'ЯЗУЮ**» або «**ПРОПОНУЮ**».

які друкуються великими літерами.

Видають вказівки залежно від обсягу тексту на бланках стандартних форматів А4 або А5.

Зразок складання документа наведено в додатку 4.8.

## Прийняття ухвал

**Ухвала** — розпорядчий документ, що має силу правового акту, який приймається місцевими радами або їх виконкомом в колегіальному порядку для розв'язання найважливіших питань їх компетенції.

Ухвалами також називаються спільні акти, що видаються кількома неоднорідними органами (колегіальними і тими, котрі діють на основі принципу єдиначальності, державними установами, громадськими організаціями тощо).

Коло питань, з яких приймаються ухвали місцевих рад, досить широке через те, що вони здійснюють державне керівництво всіма галузями господарського і соціально-культурного життя.

Ухвали й розпорядження виконкомів, прийняті в межах наданих їм прав, є обов'язковими для виконання всіма підприємствами,

установами і організаціями, розташованими на території, що підлягає Раді, а також службовими особами і громадянами.

За своїми юридичними властивостями ухвали виконкомів можуть бути нормативними або індивідуальними.

**Нормативні ухвали** — не ухвали про режим роботи підприємств торгівлі й побутового обслуговування населення.

**Індивідуальні ухвали** — ухвали про прийняття в експлуатацію того або іншого об'єкта будівництва, встановлення опікунства тощо.

Ухвали місцевих рад та їх виконкомів укладаються за єдиною формою. Відмінність між ними полягає лише в тому, що перші не нумерують, а другі мають порядкову нумерацію.

Розпорядчий документ, що розглядається, містить такі основні реквізити:

- зображення Державного герба України;
- назву місцевої ради або її виконкому;
- зазначення місця видання;
- назву виду документа (ухвала);
- реєстраційний номер документа;
- дату документа (для ухвал місцевих рад) або дату і номер (для ухвал виконкому);
- заголовок до тексту документа;
- текст документа;
- підписи голови і секретаря виконкому;
- відбиток печатки;
- візи документа.

Звичайно ухвали складаються зі *вступної* частини, в якій розкривається стан питання, що розглядається, і *постановчої*, що містить перелік заходів із зазначенням термінів їх виконання й перелік службових осіб, які відповідають за це, а також тих, кому доручено контроль за виконанням ухвали.

Зразок складання ухвали наведено в додатку 4.9.

## Підготовка розпоряджень

**Розпорядження** — правовий акт управління, виданий посадовою особою чи державним органом владного характеру у межах наданої компетенції для вирішення оперативних питань. Має обов'язкову силу для громадян, організацій, підприємств чи установ (далі — установ), або співробітників, яким вона адресована.

Розпорядження можуть видавати Кабінет Міністрів України, місцеві ради, представники Президента України на місцях, а також установи та службові особи.

Розпорядження містять певне коло питань і діють протягом зазначеного в них строку. Можуть бути загальними для всього колективу або стосуватися конкретних ланок його роботи.

Розпорядження мають багато спільного з наказами, і в правовому розумінні ці розпорядчі документи рівнозначні.

Іноді розпорядження видають нарівні з наказом, замінюючи при цьому слово «НАКАЗУЮ» на слова «ДОРУЧАЮ», «ВИМАГАЮ», «ЗОБОВ'ЯЗУЮ», «ПРОПОНУЮ».

Відрізняються зазначені правові акти ще й тим, що накази в основному пишуть із загальних всеохоплюючих питань, а розпорядження — з конкретних.

Зразок розпорядження київського міського голови наведено в додатку 4.10, а розпоряджень місцевих держадміністрацій — в додатку 4.11 та 4.12.

## Підготовка рішень

*Рішення* як розпорядчий документ є правовим актом діяльності колегії міністерств і відомств, наукових рад тощо.

Текст рішення складається з двох взаємопов'язаних частин *констатуючої та розпорядчої*. Констатуюча покликана пояснити, чим викликане те чи інше рішення. Тут нерідко переказується акт вищого органу правління, на виконання якого видається рішення.

Друга частина документа починається словами: «колегія (міська чи наукова рада) вирішила». При цьому слово «ВИРІШИЛА» друкується великими літерами в розрядку для того, щоб візуально виділити обидві частини.

Далі з нового рядка друкується текст розпорядчої частини, до формулювань якої висувуються більш жорсткі вимоги:

*По-перше*, вони повинні бути конкретними, чіткими, ясними, не вступати у суперечність зі змістом раніше виданих розпорядчих документів, не допускати іншого тлумачення.

*По-друге* необхідно уникати неконкретних висловів типу «підняти», «підвищити», «посилити», «полющити», «вжити заходів», «активізувати», «звернути увагу» тощо. Сформульовані таким чином доручення розпливчасті, перевірка їх виконання буде ускладнена.

Якщо розпорядча частина рішення припускає різні за характером дії, називає кілька виконавців, вона ділиться на пункти, що нумеруються арабськими цифрами.

Зразок рішення наведено в додатку 4.13.

## Оформлення приписів

*Припис* — розпорядчий документ, що підтверджує певні повноваження (наприклад, на перевірку об'єкта дозвільної системи, або наряду, який охороняє спеціальний об'єкт тощо).

Припис містить такі реквізити:

- назву органу, яким він виданий;
- назву документа (ПРИПИС);
- дату видання документа;
- адресат;
- текст із зазначенням обсягів повноважень та терміну дії припису;
- підпис;
- відбиток печатки.

## 4.3. Складання організаційних документів

*Ключові питання: складання організаційних документів: положень, статутів, регламентів, інструкцій, розкладів та правил*

Організаційні документи — це документи, що закріплюють конкретні функції, права та обов'язки органів управління на тривалий час.

Організаційні документи слугують для організування, упорядкування та погодження будь-якої діяльності. Вони дають змогу створити узгоджену програму дій, об'єднати людей, підрозділи, установи для досягнення спільної мети, надаючи при цьому їх діяльності планомірний та узгоджений характер.

Таким чином, з розроблення організаційних документів розпочинається не тільки функціонування установи, але й виникає управлінська діяльність, що врегульовується за допомогою права.

До організаційних документів можна віднести: *положення, статуту, регламенти, інструкції, правила, розклади та певною мірою договори.*



Зазначені документи розробляються висококваліфікованими спеціалістами. Цьому передус значна робота з вивчення різноманітних аспектів діяльності установи або її структурних підрозділів, а також чинного законодавства з цих питань.

## Підготовка положень

**Положення** — це правовий акт, що встановлює основні правила організаційної діяльності державних органів, їх структурних підрозділів, а також підпорядкованих установ, організацій і підприємств (філій). Це може бути також звелення правил, що регулює певні напрями діяльності.

Положення можуть регламентувати діяльність посадових осіб. В окрему групу виділено положення, які регулюють сукупність організаційних, трудових та інших відносин з конкретного питання.

Положення бувають типові й індивідуальні.

**Типові положення** розробляються і, зазвичай, затверджуються вищими органами управління для системи установ і підприємств.

**Індивідуальні положення** створюються на основі типових і затверджуються керівником установи.

Положення про установу затверджується розпорядчим документом вищої організації.

Найбільш численну групу становлять положення про проведення різних конкурсів, оглядів та інших заходів. Текст положення, зазвичай, складається з таких розділів:

1. Загальні положення.
2. Основні завдання.
3. Функції.
4. Права та обов'язки.
5. Керівництво.
6. Взаємовідносини.
7. Майно та кошти підприємства.
8. Виробнича та господарська діяльність.
9. Контроль, перевірка та ревізування діяльності.
10. Реорганізація та ліквідація.

У положенні вказуються основні та обігові кошти, порядок придбання майна, амортизаційні відрахунки та їх призначення, прибуток, відрахунки на премії робітникам та службовцям, житловий

фонд, службові приміщення, порядок використання надлишків невикористаних обігових коштів.

Залежно від специфіки діяльності в положенні можуть також відобразитися хід капітального будівництва, винахідництва та раціоналізації, стан матеріально-технічного забезпечення, трудовий режим, порядок розподілу житла, страхування та інше.

Підписує положення керівник установи і затверджує вища за порядком підпорядкування організація.

Типовий формуляр положення містить такі реквізити:

- зображення Державного герба України;
- назву відомства, організації, структурного підрозділу;
- гриф затвердження;
- назву виду документа (положення);
- місце видання документа;
- реєстраційний номер документа;
- заголовок до тексту документа;
- текст документа;
- підпис;
- гриф погодження документа;
- визи документа.

Формуляр-зразок положення наведено в додатку 4.14.

## Підготовка статутів

*Статут* — це юридичні акти, якими оформляється утворення установ, організацій чи товариств, визначаються їх структура, функції, взаємовідносини з іншими організаціями чи громадянами і правове становище у визначеній сфері державного управління або господарської діяльності.

У першому статуті, що був складений на початку VI ст. нашої ери, регламентувалось життя чернців. Його автором був італійський чернець Бенедикт Нурсійський. Тому і статут став називатись «бенедиктським», а всі монастирі, в яких дотримувались цього документа, утворили орден Святого Бенедикта.

Статут — це зведення правил, які регулюють:

- а) основи організації та діяльність підприємств і установ певної галузі господарства;
- б) умови створення, склад, будову та діяльність конкретного підприємства, організації або установи, певної галузі або сфери управління;

с) конкретну сферу діяльності установи й таке інше.

Статут включає такі реквізити:

- гриф затвердження вищою організацією або органом управління;
- найменування виду документа (статут);
- дату документа;
- заголовок до тексту документа;
- текст документа;
- відмітку про наявність додатків;
- гриф погодження;
- відмітку про державну реєстрацію.

Звичайно, текст статуту розбивається на статті (пункти), які групуються в розділи (позначаються римськими цифрами)

Текст статуту, зазвичай, складається з таких розділів:

1. Загальні положення, в яких розкриваються мета, завдання, її функції, чинність статуту по об'єктах та суб'єктах і т. ін.
2. Головна діяльність, її зміст.
3. Планування та облік робіт.
4. Призначення допоміжних служб.
5. Взаємодія з іншими органами, аналогічними за діяльністю.
6. Специфічні особливості діяльності.
7. Відповідальність організації за належне виконання зобов'язань.
8. Порядок вирішення спорів, подання претензій та інше.
9. Звіт, звітність і контроль.
10. Зовнішньо-економічна діяльність.
11. Реорганізація та ліквідація.

Статути можуть бути типові та індивідуальні

**Типові статути** розробляються для певних систем установ чи підприємств і затверджуються вищими органами держави, з'їздами громадських організацій.

**Індивідуальний статут** укладається для певної установи чи організації шляхом конкретизації типових статутів і затверджується вищою установою, якій підпорядковується зазначена установа.

Зміст, формуляр статуту, порядок оформлення, погодження і затвердження такі самі, як для положення. Статут є основою для розробки положення.

Статути є основою діяльності господарських, громадських, кооперативних, приватних організацій, спортивних добровільних товариств тощо.

*Статут господарських організацій* мають свої особливості. В цих статутах визначаються порядок вступу в організацію, права та обов'язки її членів, органи управління, порядок виборів, оплати членських внесків та ін.

*Статут орендного підприємства* визначає: мету і завдання підприємства, виробничо-господарську діяльність, утворення і використання коштів, створення і використання пайового фонду, членство у підприємстві, відповідальність працівників, органи самоврядування, права й обов'язки загальних зборів орендарів, права й обов'язки дирекції, права й обов'язки директора, відповідальність органів самоврядування і їхніх членів, прийняття ухвал і передавання повноважень.

*Статут малого підприємства* визначає:

- засновників — юридичних осіб, громадян, із зазначенням, чи підприємство є заново створеним, чи виділеним зі складу діючого; завдання і функції підприємства; майно підприємства;
- управління підприємством;
- організацію і оплату праці;
- звіт, звітність і контроль;
- зовнішньоекономічну діяльність;
- порядок реорганізації і припинення діяльності підприємства.

Статут колективного підприємства, статут товариства з обмеженою відповідальністю, статут акціонерного товариства складаються за тією самою схемою, що й попередні.

Гриф «ІПОГОДЖЕНО» пишуть у лівому куті документа великими літерами; великими літерами у правому куті пишуть і слова «ІСТАТУТ ЗАРЕЄСТРОВАНО».

Рубрикація для статуту обов'язкова; нумерують не лише розділи, а й пункти в межах кожного розділу. Для текстів ділових документів властиві стандартні початки і закінчення.

Після затвердження вищою організацією статуту підлягають обов'язковій реєстрації в державних органах (для товариств з обмеженою відповідальністю, приватних та малих підприємств таким органом є районна державна адміністрація за місцем вказаної юридичної адреси, яка видає підприємству свідоцтво про реєстрацію). Лише після реєстрації новостворена організація може розпочинати своє функціонування.

*Формуляр-зразок* статуту товариства з обмеженою відповідальністю наведено в додатку 4.15.

## Підготовка регламенту

Регламент — це нормативно-правовий акт, що регулює внутрішню організацію й порядок діяльності визначеного державного органу та його підрозділів.

## Складання інструкцій

*Інструкція* — це зведення правил, детальні настанови, приписи керівного органу чи особи службовим особам або органам, обов'язкові для виконання.

Інструкція — підзаконний правовий акт, що видається з метою роз'яснення і визначення порядку застосування законодавчого акта, наказу міністра чи керівника іншого державного органу. В широкому розумінні цього слова, це може бути вказівка технічного порядку (правила користування механізмом чи способом виконання якої-небудь технічної роботи тощо).

Інструкція є документом, у якому викладено правила, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні аспекти діяльності і стосунків установ, службових осіб, наприклад:

- *«Інструкція про порядок розробки...»*,
- *«Інструкція про впровадження...»*.

Розрізняють відомчі й міжвідомчі інструкції.

До *відомчих інструкцій* належать інструкції, обов'язкові для системи одного відомства (міністерства).

Відомчі інструкції бувають:

- посадові;
- з техніки безпеки;
- з експлуатації обладнання та ін.

*Міжвідомчими* називають інструкції, які видаються спільно двома або кількома організаціями різних систем. Такі інструкції обов'язкові для установ, організацій і підприємств цих систем щодо застосування спільних постанов, рішень, розпоряджень і наказів.

Інструкція затверджується вищими органами або керівниками організацій (чи їхнім наказом із зазначенням номера та дати видання). На інструкції може бути помітка про те, що вона є додатком до розпорядчого документа.

При затвердженні інструкції розпорядчим документом у ньому встановлюється термін введення інструкції, зазначаються відповідальні виконавці, а також способи та порядок виконання тих чи інших видів робіт (відхилення від дій, передбачених пунктами інструкції, не дозволяються й кваліфікуються як порушення дисципліни).

Інструкція має такий формуляр:

- назву організації автора документа,
- назву виду документа (інструкція);
- гриф затвердження документа;
- заголовок до тексту документа;
- дату документа;
- реєстраційний індекс документа;
- місце видання документа;
- короткий зміст (заголовок до тексту документа);
- текст документа;
- посаду та прізвище особи, відповідальної за її складання;
- підпис;
- візи документа.

Текст інструкції повинен мати вказівний характер, для чого вживають формулювання «повинен», «слід», «необхідно», «не дозволено».

Текст інструкції має бути стислим, точним, зрозумілим, оскільки він призначений для постійного користування. Його подають у логічній послідовності, групують за розділами, яким іноді дають підзаголовки, поділяють на параграфи (позначаються арабськими цифрами). При цьому зручніше користуватися наскрибною нумерацією.

Розділи великих за змістом інструкцій позначають римськими цифрами, а пункти — арабськими. Зразок типової інструкції наведено в додатку 4.16.

Окрему групу інструкцій становлять посадові інструкції.

*Посадова інструкція* — це організаційно-правовий документ, у якому визначено основні завдання, обов'язки, права і відповідальність працівника при виконанні ним роботи на певній посаді. Це документ, що визначає організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі і забезпечує умови його ефективної праці.

Посадова інструкція може бути оформлена на загальному бланку організації або на чистих аркушах паперу.

Складається посадова інструкція з таких розділів:

- загальні положення,
- функції,
- обов'язки,
- права,
- взаємовідносини (зв'язки за формою),
- відповідальність працівника;
- оцінка працівника.

У загальній частині тексту інструкції зазначають:

- основні посадові обов'язки працівника;
- порядок займання посади;
- кваліфікаційні вимоги,
- кому підпорядковується і що повинен знати,
- основні документи, якими треба керуватися.

У розділі «Функції» вказують предмет, зміст і перелік видів робіт.

Інструкцію затверджує керівник організації. На ній робиться помітка про те, що вона є додатком до розпорядчого документа.

У разі затвердження інструкції наказом у ньому вказується термін введення інструкції, необхідні заходи та виконавці. Більш детально про особливості створення інструкції можна знайти в другій частині підручника.

Формуляр-зразок посадової інструкції наведено в додатку 4 17.

## Складання розкладу

Розклад — це об'ява про час, місце і послідовність виконання чого-небудь. Складається розклад, наприклад, для врегулювання питань проведення занять і містить найменування дій та термінів їх виконання.

## Підготовка правил

*Правила* — це службові документи організаційного характеру, в яких викладаються настанови або вимоги, що регламентують визначений порядок яких-небудь дій, поведінки юридичних чи фізичних осіб тощо.

За формою і змістом вони схожі на інструкції, іноді є їх складовою частиною (наприклад, правила оформлення вихідних документів входять до інструкції з діловодства).

Реквізити правил

- 1) назва організації;
- 2) реєстраційний індекс документа;
- 3) дата документа;
- 4) місце видання документа;
- 5) гриф затвердження документа;
- 6) назва документа (правила);
- 7) заголовок до тексту документа (короткий зміст правил);
- 8) текст документа (може поділятися на пункти);
- 9) гриф погодження документа;
- 10) візи документа.

Виконання правил обов'язкове для кожного, кого вони стосуються, тому їх можна віднести до правових документів. Так, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України Правила дорожнього руху згідно із Законом України «Про дорожній рух» встановлюють єдиний порядок дорожнього руху на всій території країни.

Інші нормативні акти, що стосуються особливостей дорожнього руху, повинні розроблятися відповідно до вказаних правил.

Аналогічно правила внутрішнього розпорядку установи мають на меті зміцнення трудової й виконавської дисципліни, досконалу організацію праці та відпочинку, повне й раціональне використання робочого часу, підвищення якості й продуктивності праці. Вони обов'язкові для виконання всіма співробітниками установи.

Формуляр-зразок правил наведено в додатку 4.18.

Подібні до правил рекомендації, пам'ятки, регламенти, методичні вказівки.

## Укладання договорів

*Договір* — це документ, що фіксує домовленість між двома чи кількома сторонами про встановлення визначених відносин і регулює ці відносини; має відповідати закону і за змістом, і за формою. Вважають укладеним договір тоді, коли сторони досягли згоди з усіх пунктів і оформили необхідну документацію.



Необхідно відмітити також, що договір не є в чистому вигляді організаційним документом. Зазвичай, договір містить взаємні права та обов'язки сторін в економічних, політичних та інших правовідносинах, що й дає змогу віднести договір до організаційної документації.

Договір може укладатися між державними, кооперативними або громадськими організаціями, підприємствами чи установами, а також громадянами. Якщо в договірні відносини вступають організація (підприємство) та громадянин, то договір називають трудовою угодою. Складаються договори у декількох примірниках і засвідчуються печатками установ чи організацій, сторін договору.

#### 4.4. Оформлення документів колегіальних органів

*Коло питань: особливості документування проведення нарад, складання протоколів, написання стенограм, повідомлень*

##### Особливості документування проведення нарад

У практиці управління часто доводиться стикатися з такими завданнями, вирішення яких неможливе без залучення багатьох спеціалістів, обміну думками та отриманням інформації з проблем, які виникають.

Обговорення таких питань проводиться на конференціях, пленумах, зборах, засіданнях колегіальних органів, нарадах тощо. Вони можуть проводитися періодично чи мати разовий характер.

Проведення зборів, засідань може бути закладене в організаційно-статутній формі установи, організації тощо.

Слово «*нарада*» визначається тлумачним словником як похідне від слова «радитись», тобто разом з кимось обговорювати що-небудь. Таким чином, під словом «нарада» розуміємо такий вид управлінської діяльності, коли певна кількість учасників збирається в певному місці в обумовлений час для обговорення і прийняття рішень за раніше поставленими питаннями.

Оскільки у прийнятті колегіальних рішень задіяно багато працівників, такий вид урядівської діяльності дорого коштує й до нього необхідно підготуватися відповідним чином.

До проведенню засідання колегіального органу відбувається велика підготовча робота, в ході якої складається група документів, що супроводжує протокол:

- порядок денний,
- списки учасників,
- доповіді та тези основних доповідей,
- довідки з обговорюваних питань,
- проекти рішень (або постанов) з кожного питання.

Документування підготовки засідання, зазвичай, полягає передусім у складанні порядку денного, до якого можуть бути включені питання, не передбачені планом, але як такі, що потребують обов'язкового розгляду на засіданні.

До порядку денного рекомендується включати невелику кількість питань, щоб можна було ґрунтовно обговорити їх на засіданні.

Питання порядку денного слід розподіляти в порядку їх важливості так, щоб запрошені на засідання витрачали якомога менше часу в очікуванні розгляду своїх питань.

До порядку денного додають список запрошених на засідання із зазначенням їхньої посади, звання та організації, яку вони представляють.

У великих установах до засідань із найбільш важливих питань складається довідка щодо їх суті, в якій зазначаються причина й мета винесення питання на обговорення.

Винесення питань на обговорення колегіальних органів може бути виконаним не тільки з ініціативи керівника установи, а й з ініціативи окремих структурних підрозділів.

Матеріали засідання подаються, зазвичай, за три-п'ять днів керівникові установи і після їх розгляду разом з повідомленням про засідання надсилаються членам колегіального органу. Попереднє розсилання матеріалів дає можливість вносити зміни в той проект рішення, який уже є, і тим самим прискорює вирішення питань на засіданні.

Перед початком засідання проводиться реєстрація присутніх. При підготовці до великих нарад, конференцій, зустрічей, на яких запланована участь працівників установ, організацій з інших

областей, міжнародних організацій, рекомендується передбачати такі моменти:

- підтримування порядку денного;
- визначення кола учасників;
- ознайомлення майбутніх учасників з порядком денним;
- відпрацювання регламенту наради;
- підготовку матеріалів, які будуть розглядатися на нараді:
  - а) доповіді чи інформаційного повідомлення організатора наради;
  - б) доповідей майбутніх учасників;
  - в) інформаційно-довідкових матеріалів, які можуть знадобитись у ході наради;
  - г) проєкту рішення;
- організаційне забезпечення наради:
  - а) реєстрація учасників;
  - б) розміщення учасників;
  - в) транспортне забезпечення учасників;
  - г) харчування учасників;
  - д) культурно-масові заходи;
  - ж) інформування учасників з питань, що їх цікавлять;
  - с) забезпечення учасників канцтоварами;
- організаційну роботу секретаріату наради;
- технічне забезпечення проведення наради (оснащення приміщення технічними засобами);
- документування роботи наради (оформлення документальних матеріалів):
  - а) складання протоколу (стенограми) підсумкових матеріалів;
  - б) розмноження підсумкових матеріалів;
  - в) забезпечення цими матеріалами учасників наради;
- проведення анкетування учасників наради:
  - а) про роботу наради;
  - б) про рівень організації і проведення наради;
- складання фактичного кошторису проведення наради.

Якщо в підготовці наради бере участь група, має бути розроблено план, затверджений посадовою особою, яка відповідає за нараду.

У відповідному документі зазначається тема, яка обговорюватиметься на нараді, перелічуються теми доповідей, співдоповідей, повідомлень тощо, які пропонуються для обговорення і долаються

короткі дані про тих, хто виступатиме: їхні прізвища, імена по батькові (повністю чи скорочено), посада, звання, вчений ступінь.

Уточнюється список осіб, запрошених на нараду, складаються запрошення (повідомлення) на нараду.

Регламент роботи наради повинен передбачати чітку організацію її проведення, порядок питань, що розглядаються, процедурні сторони. Загальна тривалість наради не повинна перевищувати трьох-чотирьох годин на день.

Для заходів, які відбуваються регулярно, регламент виробляється й затверджується один раз. Для неперіодичних заходів регламент встановлюється на початку засідання кожного разу.

Регламент наради може бути приблизно таким:

- 1) вступне слово — не більше 10 хв.;
- 2) основна доповідь — до 30 хв.;
- 3) запитання доповідачу — не більше 2 хв. кожному;
- 4) співдоповідь, повідомлення — не більше 10 хв.;
- 5) запитання співдоповідачу — не більше 1 хв. кожному;
- 6) виступи — 5–7 хв.;
- 7) відповідь доповідача — не більше 5 хв.;
- 8) відповіді співдоповідачів — не більше 3 хв. кожному;
- 9) довідка по ходу наради — не більше 3 хв.;
- 10) читання проекту рішення — не більше 5 хв.;
- 11) пропозиції щодо проекту рішення — не більше 3 хв.;
- 12) підбиття підсумків наради — не більше 10 хв.

Діяльність установ, що працюють на основі колегіальності, регламентується постановами, рішеннями, розпорядженнями. Постанови і рішення приймаються в результаті обговорення на засіданнях колегіальних органів, хід яких фіксується в протоколах.

Документами діяльності колегіальних органів є протоколи, стенограми, повідомлення.

## Складання протоколів

*Протокол* — документ діяльності колегіальних органів, у якому фіксується місце, час і мета проведення зборів, конференцій, засідань, нарад тощо, склад присутніх, зміст доповідей, виступів, що заслухані, та ухвали з обговорених питань.

Протокол може укладати офіційна компетентна особа, яка засвідчує той або інший факт (протокол санінспектора, автоінспектора).

У більшості випадків складаються протоколи, змістом яких є об'єктивний опис якоїсь події. Складається протокол, зазвичай, під час засідання. У тих випадках, коли засідання стенографується або записується на плівку, протокол можна скласти після їх розшифрування. Оскільки від кваліфікації, вміння розібратися у суті обговорюваних питань особи, яка буде складати протокол, залежить його якості, призначення такої особи є дуже відповідальною справою.

За обсягом фіксованих даних протоколи можна розподілити на три групи:

1. *Стислі*, у тексті яких записано лише ухвали
2. *Повні*, у тексті яких, крім ухвал, стисло записують виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
3. *Стенографічні*, де всі виступи записують дослівно.

Складаючи протоколи, рекомендується використовувати такі реквізити:

- назву виду документа (протокол). Цей реквізит пишуть по середині рядка;
- порядковий номер протоколу (пишеться після слова «протокол»);
- порядковий номер засідання колегіального органу протягом року;
- назву зборів, конференцій, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада тощо);
- назву підприємства, організації, де відбулися збори, конференція, засідання, нарада;
- дату проведення зборів, конференцій, засідання, наради (має відповідати дню їх проведення). Цей реквізит пишуть нижче від назви організації з лівого боку. У цьому самому рядку з правого боку пишуть місце проведення (назву міста). У разі, якщо засідання триває кілька днів, вказується дата його початку і через тире — закінчення. Наприклад: 22 — 26.04.2008 р.;
- кількісний склад учасників, який пишуть з нового рядка. Порядок заповнення цього реквізиту залежить від кількості присутніх. Якщо кількість учасників не перевищує 10–12 осіб, то можна вказати всіх присутніх. Якщо склад зборів, засідання, наради великий, то досить вказати кількість присутніх і додати до протоколу реєстраційний лист;

- посаду, прізвище, ініціали керівників зборів, конференцій, наради (голови, секретаря, членів президії);
- порядок денний, тобто питання, що підлягають розгляду на зборах, конференції, засіданні, нараді (питання мають бути сформульовані у називному відмінку). В деяких випадках порядок денний додається до протоколу, про що робиться відповідна позначка;
- текст протоколу;
- перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок;
- підписи керівників зборів, конференції, засідання, наради (голови і секретаря).

Текст протоколу складають на підставі виступів учасників зборів, конференції, засідання, наради. Він має бути стислим, зрозумілим, точним, лаконічним, але водночас містити інформацію, що всебічно розкриває хід обговорення питання. Поняття «протокольна точність» народжене змістом документа і стилем викладу.

Текст протоколу має складатися з позицій відповідно до пунктів порядку денного.

Текст кожної позиції укладається за формою:

**СЛУХАЛИ:**

**ВИСТУПИЛИ:**

**УХВАЛИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ):**

Слово «СЛУХАЛИ» пишуть (друкують) великими літерами в одному рядку з цифрою, що позначає питання, після нього ставлять двокрапку. Ініціали й прізвище доповідача зазначають з нового рядка у родовому відмінку і підкреслюють.

Після прізвища доповідача ставлять тире і пишуть зміст доповіді за формою прямої мови.

Наприклад:

**1 СЛУХАЛИ.**

**Н. М. Красовську — Про створення клубу «Дозвілля».**

Якщо наявний текст доповіді, це необхідно вказати («текст доповіді додається»).

Слово «ВИСТУПИЛИ» пишуть (друкують) великими літерами з нового рядка для того, щоб виділити його. Після нього теж ставлять двокрапку.

Нижче нотують питання і відповіді на них. Наприклад:

М. Н. Попов — *Які заходи будуть вжиті для ліквідації аварії?*

Н. І. Сидорчук — *До 10 години ранку будуть зібрані всі аварійні бригади.*

Так само слово «УХВАЛИЛИ» пишуть через два інтервали після попереднього тексту великими літерами з нового рядка, ставлячи після нього двокрапку.

Якщо в ухвалі містяться різні за характером питання, їх поділяють на групи, які нумерують арабськими цифрами.

У разі обирання посадових осіб у протоколі зазначаються підсумки голосування по кожній з кандидатур окремо.

У ході засідання складається лише чернетка протоколу. В п'ятиденний термін протокол уточнюється, доповнюється, перевіряється за стенограмою і фонозаписом, редагується і оформляється.

Якщо до протоколу буде додаватись стенограма, про це робиться запис після першої частини протоколу:

*«Засідання вченої ради стенографувалося. Стенограма додається»*

Повністю підготовлений протокол підписується головою і секретарем.

Протоколи формуються у справі разом з документами, створеними в процесі підготовки засідання:

- порядок денний,
- запрошення,
- списки учасників засідання і списки запрошених,
- доповіді чи тези виступів,
- довідкові матеріали з питань, що обговорювались, проекти рішень і підсумкових документів;
- інші документи, що передавались у процесі засідання (все в одному примірнику).

Рішення колегіальних органів доводяться до виконавців у вигляді самостійних документів: постанов, рішень, ухвал. В інших випадках роблять витяг з протоколу.

**Витяг із протоколу** — один із наймасовіших у документуванні. Він надсилається або передається особам чи підприємствам і містить: назву виду документа (витяг з протоколу, засідання, наради), дату, місце складання чи видання (з оригіналу), текст, підписи, позначку про завірення копії.

Зразок протоколу та витягу з протоколу наведено в додатку 4.19.

## Написання стенограм

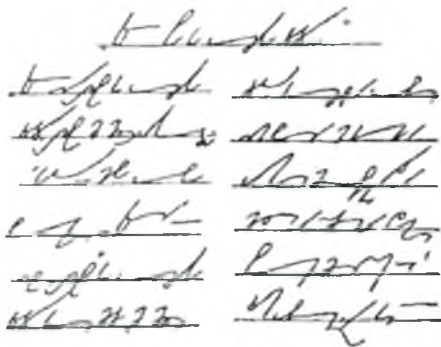
**Стенограми** — запис промови, доповіді, переговорів, виконаний способом стенографії, що означає «скоропис, скорочене письмо, яке поспіває за мовою». Так писав автор «Толкового словаря» В. І. Даль.

Стенографія — це спосіб швидкого і точного записування за допомогою системи скорочень і умовних знаків. З'явилося слово «стенографія» в 1602 р., коли англієць Джон Уїлліс видав книгу «Мистецтво скоропису, або стенографія».

Застосовувалася стенографія ще в Стародавньому Єгипті. Можливо, вона існувала і раніше, тому що людина завжди бажала писати швидше.

У 1883 р. в Акрополі було знайдено мармурову плиту з висіченими на ній стенографічними знаками, що підтвердило існування стенографії в Давній Греції. На думку вчених, давній стенограф залишив ці записи близько 350 року до н. е.

Багато давньогрецьких філософів володіли стенографією: відомо, наприклад, що промови філософа і вченого Сократа записав стенографічно давньогрецький історик Ксенофонт.



Зразок стенографічного листа

Скоропис був відомий і в Росії. Ще в XV ст. збори народного віча в Новгороді і Пскові записувалися знаками, що «поспівали за мовою». При Петрі I існувала група стенографів, яких називали «компанією писак».



Широке запровадження стенографії в практику управлінського апарату дає змогу в 2–3 рази прискорити підготовку будь-якого документа, дозволить кваліфікованим працівникам зекономити до 20–30 процентів часу, який витрачається ними на рукописне складання документів.

## Підготування повідомлень

**Повідомлення** — це документ, який інформує про якийсь захід (нараду, засідання, збори, конференцію) і пропонує взяти у ньому участь.

Оформляється повідомлення або запрошення як лист, адресований організації, установі чи конкретній особі.

Текст повідомлення включає відомості про час, місце, характер заходу, порядок денний, прізвище доповідачів та виконавців, пропозицію взяти участь, прохання підтвердити зустріч, телефони для довідок.

Починається текст повідомлення зверненням (до конкретної особи) або проханням направити представників організації. Структура речень повідомлення — найпростіша. Два-три перших слова одразу ж повинні дати зрозуміти, про що йдеться.

Складаючи повідомлення, слід використовувати прямий порядок слів у реченні.

Грамотний виклад має суттєве значення, адже наявні помилки одразу привертають до себе увагу, і враження від документа значно знижується. Уважна і неупереджена перевірка тексту повідомлення — надійний спосіб позбутися помилок, особливо грубих.

Зразок повідомлення поміщено в додатку 4.20.

## Підготовка запрошень

На відміну від повідомлень, запрошення можуть бути іменні та неіменні.

**Іменні запрошення** — це офіційні листівки, що вимагають подання документа, який засвідчує особу.

**Неіменні запрошення** — це офіційні листівки, які слугують вхідною перепусткою на науково-методичну конференцію, урочисті збори, засідання з певного приводу, святкову подію, на вечір зустрічі з ветеранами чи на концерт художньої самодіяльності.

## 4.5. Створення довідково-інформаційних документів

*Коло питань: складання анкет, анотацій, відгуків, висновків, графіків відпусток, доповідей, довідок, заміток, записок (доповідна, пояснювальна, службова), запрошень, заяв, звітів, зведень, оголошень, оглядів, планів, повідомлень, подання, прес-релізу, рецензій, рефератів, списків, службових листів, телеграм, телефонограм*

Серед щоденної кореспонденції підприємств, установ, організацій, сотень документів, які висвітлюють різні аспекти їхньої діяльності, найбільшу питому вагу має довідково-інформаційна документація, якій за обсягом належить першорядне значення в усій системі діловодства.

Довідково-інформаційні документи містять інформацію про фактичний стан справ в установі, організації чи підприємстві, що є підставою для прийняття розпорядчих документів, а також мають допоміжний характер відповідно до організації документації. Інформація, яка міститься в довідково-інформаційних документах, може спонукати до дії або бути лише доведеною до відома.

Документи, що виникають у процесі взаємовідносин підприємств та організацій, а також у відносинах з громадянами, дуже різноманітні. Цим, зокрема, пояснюється різнобічність у їх складанні та оформленні. Щоб його уникнути, деякі документи довідково-інформаційного характеру можна уніфікувати як за змістом, так і за формою. Це може помітно спростити їх складання, підвищити інформативність та культуру документування.

Розглянемо основні види довідково-інформаційних документів.

### Анкета

*Анкета* — документ, текст якого складається із запитань та обмеженої кількості однозначних, несуперечливих відповідей.

Біографічна анкета застосовується під час оформлення на роботу. У формі анкети заповнюється особовий листок з обліку кадрів, характеристики, довідки

Приклади заповнення таких документів наведені в другій частині посібника.

## Анотація

*Анотація* — коротка, стисла характеристика змісту книги, статті, посібника, звіту тощо.

Друкується анотація на звороті титульної сторінки. Може бути подана двома мовами: мовою видавництва та однією з іноземних.

Анотація допомагає в рекомендуванні та рекламуванні наступних видань, доборі та вивченні літератури з тих чи інших питань, скорочує час на ознайомлення із самою книгою.

У кінці анотації називаються категорії читачів, для яких рекомендовано анотовану книгу чи публікацію. Зразок анотації — на другій сторінці цього посібника.

## Відгук

*Відгук* — документ, у якому висловлюється обґрунтований погляд фахівця щодо наукової та дослідницької праці.

На відміну від рецензії, відгук подається на рукописи до їх публікації і підписується безпосередньо виконавцем. Супроводжувальний лист до відгуку, якщо він подається, підписує керівник установи.

Відгук складається з назви документа, заголовка та тексту. Текст включає вступ, де дається загальне уявлення про матеріал, короткий виклад змісту праці та висновки з оцінкою, пропозиціями та критичними зауваженнями. Колективний відгук підписують фахівці, посадові особи, після чого ставиться дата.

Формуляр-зразок відгуку наведено в додатку 4.21.

## Висновок

*Висновок* — документ, у якому висловлено думку про той чи інший предмет, питання, робиться підсумок його розгляду. Надсилається установою до вищого органу для розгляду та затвердження.

У галузі науки, техніки та виробництва висновок (наприклад, на розробку агрегата) робить головна організація.

Створення комісії для винесення висновку оформляється розпорядчим документом. Реквізити документа: найменування виду документа; заголовок; текст із загальною оцінкою та конкретними зауваженнями з кожного пункту; підписи, дата, печатка. Підписуючи висновок, уповноважені особи вказують посаду, котру вони займають.

## Графік відпусток

*Графік відпусток* складається, зазвичай, на рік. Містить такі реквізити: найменування організації; індекс і дата; місце видання; код, візи затвердження і погодження; найменування структурного підрозділу; текст.

Текст графіка починається повідомленням, на який рік складено графік, а далі йдуть прізвища, посади співробітників та заплановані строки відпусток (місяці, числа, кількість днів, за який робочий рік, підпис працівника).

Підписується графік керівником підприємства чи його підрозділу і погоджується з профспілковим комітетом.

## Довідка

*Довідка* — документ інформаційного характеру, що описує і засвідчує факти, події з життя й діяльності окремих громадян і різні обставини діяльності установ, організацій, підприємств чи їх структурних підрозділів: про стан виконання робіт, характерні показники, підтвердження тих чи інших фактів тощо.

У документашинному забезпеченні розрізняють внутрішні та зовнішні довідки.

*Внутрішні довідки*, зазвичай, містять узагальнені результати виконання яких-небудь службових робіт, проведення досліджень або перевірок, впровадження новітньої техніки та технологій тощо. Складаються внутрішні довідки у відповідь на запит керівництва і подаються у визначений термін.

Внутрішню довідку складає один працівник (укладач) або комісія, до складу якої може входити певна кількість працівників установи. Текст такої довідки має стосуватися одного питання службового характеру. Цей документ повинен об'єктивно розкривати стан справ, через що його складання вимагає ретельної перевірки відомостей, порівняння та аналізу одержаних даних. У ньому можуть наводитися таблиці, графіки тощо.

Стислий виклад тексту подають у заголовку, який має відповідати на питання *про що?* Якщо є необхідність подати інформацію з кількох не пов'язаних між собою питань, то складають відповідну кількість довідок із кожного питання. Внутрішню довідку, підготовлену комісією, оформлюють на загальному бланку організації

або на чистих аркушах паперу формату А4 з відтворенням основних реквізитів бланку.

У довідці відтворюються такі реквізити:

- назва організації;
- назва виду документа;
- дата документа;
- реєстраційний індекс документа;
- місце складання або видання документа (вказують, якщо воно не входить до назви організації);
- заголовок до тексту документа;
- текст документа;
- підпис (голови та всіх інших членів комісії);
- відмітка про виконання документа і направлення його до справи;
- відмітка про наявність документа в електронній формі (вказують у разі потреби).

Довідка, складена одним працівником або керівником структурного підрозділу для подання керівникові установи чи на розгляд колегіального органу, може бути оформлена на бланку структурного підрозділу, якщо такий заведено у відповідному підрозділі, або на чистому аркуші паперу (найчастіше формату А5) з обов'язковим відтворенням реквізиту 08 «Назва структурного підрозділу організації» (*Додаток*).

*Зовнішні довідки*, зазвичай, складають із метою засвідчення якогось юридичного факту, найчастіше для підтвердження факту роботи чи навчання, розміру заробітної плати, місця проживання тощо. Видають зовнішні довідки громадянам для подання до відповідних органів — податкової інспекції, пенсійного фонду, житлово-комунального управління тощо.

Зовнішні довідки службового характеру готують для подання до сторонньої установи. Вони, зазвичай, містять узагальнені результати виконання установою певних робіт, проведення наукових досліджень або перевірок, впровадження нової техніки, інноваційних технологій й т.п.

Зовнішня довідка має особливості оформлення. Юридичної сили довідка набуває лише за наявності таких реквізитів:

- коду організації за ЄДРПОУ;
- коду форми документа за ДКУД;
- назви організації вишого рівня;

- назви організації;
- довідкових даних про організацію;
- назви виду документа (ДОВІДКА);
- дати документа;
- реєстраційного індексу документа;
- адресат (вказують місце подання довідки);
- тексту документа;
- підпису;
- відбитку печатки;
- прізвища виконавця і номера його телефону (вказують у разі потреби).

Якщо зовнішня довідка стосується фінансово-матеріальних питань, то її підписує керівник установи та головний бухгалтер.

Оформлюють зовнішні довідки на загальному бланку організації або на чистих аркушах паперу.

Довідку з місця роботи, що підтверджує трудовий стаж та оплату праці працівника, складають на бланку установи формату А5 (Додаток 4.22).

Текст довідки з місця роботи починається із зазначення у називному відмінку прізвища, імені та по батькові працівника, про якого подаються відомості, далі вказують посаду та розмір заробітної плати.

Якщо довідка не містить відомостей щодо заробітної плати, то головний бухгалтер її не підписує.

Якщо зовнішню довідку оформлено на чистих аркушах паперу, то у верхньому лівому куті лицьового боку першого аркуша обов'язково проставляють відбиток кутового штамп, на якому має бути відтворено назву організації, довідкові дані про організацію та її код за ЄДРПОУ.

Крім цього, у відбитку має бути зафіксовано місце для написання дати і вихідного реєстраційного індексу. Відбиток має бути чітким і добре читатися.

Дату та реєстраційний індекс на відбитку проставляють від руки.

Текст довідки, зазвичай, складається з двох частин — вступної та констатуючої або лише з однієї констатуючої частини.

Констатуючу частину можна поділити на пункти; у довідці також можуть міститися таблиці.

Оскільки ситуації, з приводу яких видають довідки, є досить типовими, то для їх оформлення можна використовувати трафаретні

бланки, де постійну частину тексту надруковано заздалегідь, а для внесення змінних даних залишено місце.

Довідки, як і всі службові документи, підлягають обов'язковій реєстрації. *Зовнішні довідки* реєструють у базах даних, картках або журналах реєстрації вихідної документації. *Внутрішні* — в реєстраційних формах, призначених для реєстрації внутрішньої документації.

Складаючи і оформлюючи текст довідки, слід мати на увазі, що:

- дату і реєстраційний індекс довідки проставляють у день її підписання;
- внутрішні довідки реєструють окремо від зовнішніх;
- місце складання не вказують лише на зовнішніх довідках, оформлених на бланках із зазначенням довідкових даних про установу.

Крім розглянутих вище, існує багато видів довідок: аналітичні, архівні, біографічні, медичні, довідки-об'єктивки тощо.

*Біографічна довідка* досить поширена в органах державної влади, працівники яких є державними службовцями. Готують біографічну довідку у разі потреби (подання про призначення на посаду органом вищого рівня, присвоєння рангу державного службовця тощо) на підставі даних, що містяться в особовій справі та трудовій книжці працівника.

Текст біографічної довідки складають у вигляді анкети. Відповіді на запитання у ній мають бути стислими, але вичерпними.

Скорочення слів, пропуски і виправлення в біографічній довідці не допускаються.

Біографічну довідку складають за встановленою формою, скріплюють підписом керівника кадрової служби та відбитком печатки установи.

Біографічна довідка надсилається до установи вищого рівня.

Оформляються біографічні довідки на бланках або на чистих аркушах. Вони мають такі реквізити:

- назву виду документа;
- реєстраційний індекс документа;
- дату документа;
- текст документа;
- підпис;
- відбиток печатки.

У тексті довідки, зазвичай, зазначається назва установи, до якої вона подається.

Доцільно розпочинати текст довідки з прізвища, імені та по батьковій особи, про яку подаються відомості, вказаних у називному відмінку.

Не рекомендовано вживати архаїчні звороти на кшталт «*цим повідомляємо*», «*справді проживає*», «*справді працює*».

Оскільки текст довідки особистого характеру типовий, то для її складання бажано користуватися графаретними бланками, виготовленими друкарським способом, в яких заповнюються лише окремі частини реквізитів, скажімо, так, як наведено в додатку 4.22.

## Доповідь

*Доповідь* — документ, у якому викладаються певні питання, висновки, робляться пропозиції.

Призначається довідка для усного (публічного) повідомлення на визначену тему та обговорення.

Складаються доповіді з різних питань діяльності установи. Можуть бути: звітними, поточними, науковими та на політичні теми.

Текст доповіді будується з таких логічно пов'язаних частин:

- вступу;
- основної частини;
- висновку.

У вступі вказуються підстави, причини, що спонукали до створення документа. Наприклад, *керівники громадських організацій згідно зі статутом повинні регулярно звітувати про виконану роботу*.

В основній частині робиться фактичний аналіз справ, наводяться аргументи, посилання тощо.

Висновок у доповіді містить оцінки та пропозиції.

*Ділова доповідь* — це діловий документ, який містить виклад певних питань обов'язково з висновками та пропозиціями.

Ділова доповідь містить значний обсяг інформації й розрахована на обізнаних слухачів. У ній ставляться й пропонуються до розв'язання нарізлі в певній галузі проблеми і визначається практична мета.

Ділова доповідь, зазвичай, містить значний фактичний матеріал, тому найчастіше вона буває заздалегідь надрукована й роздана



учасникам зібрання. Особливістю ділової доповіді є те, що її текст може бути предметом обговорення, зазнавати критики, доповнюватися новими положеннями тощо.

**Звітна доповідь** за своєю будовою нагадує письмовий звіт. Цей публічний виступ особливо важливий і відповідальний: адже доповідач повинен правдиво, об'єктивно висвітлити факти й переконати слухачів у необхідності певних висновків і пропозицій.

Перед складанням ділової доповіді посадовій особі потрібно

- чітко визначити мету, характер і завдання доповіді;
- до кожного положення доповіді дібрати переконливі факти, цифри, приклади, цитати;
- продумати й скласти загальний план доповіді, до найважливіших пунктів цього плану дібрати й опрацювати фактичний матеріал;
- пов'язати окремі положення загального плану в одну струнку систему викладу. Хоч доповідь звичайно читається повністю або тезисно, вступну та заключну частину її треба написати особливо ретельно, перевірити, щоб позбутися при виступі невпевненості чи розгубленості.

Звітна доповідь не лише обговорюється, а й схвалюється зборами. До окремих її частин можуть бути внесені корективи. Переважно після обговорення такої доповіді приймається рішення — програма майбутніх дій.

## Замітка

**Замітка** — один із різновидів ділових паперів, що вміщує стислий запис думок, спостережень, подій тощо, зроблений із певною метою.

## Записка ділова

**Записки** (довідні, пояснювальні та службові) — це документи, що інформують керівника установи чи структурного підрозділу про явища і факти, виконану роботу, ситуацію тощо.

**Довідна записка** — це службовий документ на ім'я керівника з викладом певного питання з висновками і пропозиціями автора, з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, певні події, явища, виконану роботу.

У доповідній записці автор може:

- інформувати керівника про якісь складні ситуації, що склалися, важливі події або факти, що мали місце;
- доповідати про непередбачені труднощі, які виникли в ході виконання роботи;
- повідомляти про перенесення термінів, дострокове завершення або припинення роботи з певних причин.

Текст доповідної записки поділяють на дві частини — констатуючу та заключну. У першій частині наводять факти або описують ситуацію, що стала приводом для написання доповідної записки. У другій — дають аналіз ситуації, пропонують можливі варіанти її рішення, роблять висновки щодо конкретних дій, яких, на думку автора, необхідно вжити.

Доповідна записка може бути підготовлена як із власної ініціативи автора, так і за дорученням керівництва. Мета ініціативної доповідної записки — спонукати керівника установи до прийняття певного рішення і, відповідно, до видання розпорядчого документа.

Із огляду на адресність розрізняють внутрішні та зовнішні доповідні записки які створюються на загальних чи спеціальних бланках.

*Внутрішні доповідні записки* адресують керівникові установи або керівникові структурного підрозділу, якому безпосередньо підпорядковується працівник — автор цієї записки. Її оформлюють на бланку структурного підрозділу.

Основні реквізити внутрішньої доповідної записки такі:

- назва структурного підрозділу організації;
- назва виду документа (ДОПОВІДНА ЗАПИСКА);
- дата документа;
- реєстраційний індекс документа;
- місце складання документа (у разі потреби);
- адресат;
- заголовок до тексту документа;
- текст документа;
- відмітка про наявність додатків (за наявності додатків);
- відмітка про виконання документа і направлення його до справи;
- відмітка про наявність документа в електронній формі (у разі потреби).

Підписує внутрішню доповідну записку її автор.

**Зовнішні доповідні записки** адресують керівникам органів вищого рівня). Зазвичай, їх оформлюють на загальному бланку установи.

Допускається оформлення зовнішньої доповідної записки на чистих аркушах паперу з відтворенням таких реквізитів:

- назви організації вищого рівня;
- назви організації;
- назви виду документа (ДОПОВІДНА ЗАПИСКА);
- дати документа;
- реєстраційного індексу документа;
- місця складання документа;
- адресата;
- заголовка до тексту документа;
- тексту документа;
- відмітки про наявність додатків (за наявності додатків);
- підпису;
- прізвища виконавця і номера його телефону.

Незалежно від того, хто є автором зовнішньої доповідної записки, підписати її має право лише керівник установи. Проте, за необхідності, на документі може бути зазначено прізвище та номер телефону безпосереднього виконавця.

**Пояснювальна записка** — це письмовий документ, що містить пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій або вчинків працівника на вимогу керівника, а в деяких випадках — з ініціативи підлеглого.

Оформляється пояснювальна записка на бланку або стандартному аркуші паперу формату А4 із зазначенням таких реквізитів:

- адреси;
- назви виду документа;
- заголовка до тексту;
- тексту записки;
- прізвища виконавця і номера його телефону;
- дати;
- підпису.

Текст пояснювальної записки, зазвичай, поділяють також на дві частини — констатуючу та заключну. У першій частині наводять факти або описують ситуацію, що стала приводом для написання доповідної записки. У другій — дають аналіз ситуації, пропонують

можливі варіанти її рішення, роблять висновки щодо конкретних дій, яких, на думку автора, необхідно вжити).

Складаючи та оформлюючи пояснювальну записку, слід мати на увазі те, що датою пояснювальної записки є дата її підписання, а не дата події. Відмітка про наявність додатків проставляється за потреби.

Іноколи пояснювальною запискою може бути вступ до якогось документа (плану, звіту, проекту).

*Службові записки* має аналогічні реквізити. У разі направлення службової записки за межі установи її оформляють на бланку і реєструють.

Зміст службової записки повинен бути точним і лаконічним; найкраще поділити його на частини.

У кінці службової записки подаються чітко сформульовані висновки й пропозиції. Пишуть службові записки від руки чи друкують.

Зразок службової записки наведено в додатку 4.24.

## Запрошення

*Запрошення* — один із поширених документів, що не втратив свого призначення й сьогодні, є запрошення. Це коротке повідомлення про якусь подію з проханням взяти у ній участь.

За змістом і формуляром запрошення подібне до службового листа та оголошення про майбутню подію. Оформляється цей документ на окремих бланках, бажано з картону. У тексті мають бути слова ввічливості та подяки за увагу.

Зразок запрошення наведено в додатку 4.25.

## Заява

*Заява* — письмове звернення громадянина чи організації до керівника установи, її підрозділу або до громадської організації з приводу захисту його інтересів. Наприклад, заява про поліпшення житлових умов, приймання на роботу, вступ до громадської організації, звільнення тощо.

Реквізити заяви:

- ♦ адресат;
- ♦ адресант (хто адресує);
- ♦ назва документа;

- текст документа;
- додаток до документа (якщо потрібний);
- підпис і дата подання заяви.

Зразки заяв наведені в додатку 4.26.

## Звіт

*Звіт* — це документ, що містить відомості про виконання плану, завдання, доручення, підготовку або проведення заходів; адресований вищій установі чи посадовій особі.

Зазвичай, звіт включає:

- найменування різновиду документа;
- звітний період;
- назву органу або установи, про роботу яких складається звіт;
- текст документа;
- підписи;
- дату складання.

Окремі види звітів можуть мати додаткові реквізити: погодження та затвердження.

Складаються звіти у текстовій або табличній формі.

У таблицю зводять статистичні періодичні дані, що відображають ступінь виконання плану і позапланових робіт — місячні, квартальні, річні. Вони затверджуються керівником, який раніше підписав або завізував план виконання робіт.

Річний і квартальний звіти оформляються за наказом керівника установи у встановлений термін.

Звіти бувають періодичні та разові. Разові адресуються посадовим особам, від яких одержано завдання. Їх текст звичайно розпочинається словами «*Згідно з Вашим дорученням від (вказується дата)...*»

Це посилання є першим логічним елементом змісту документа. Потім ідуть опис виконаної роботи та висновок, в якому вона аналізується.

## Зведення

*Зведення* — документ, що містить дані з одного питання.

Складається зведення на підставі вказівки вищого органу, посадової особи у встановленому порядку.

Текст зведення може оформлятися таблицею, в якій наводяться відомості про джерела надходження інформації та характеристики матеріалу за визначеними показниками.

Зведення для керівника підписує той, хто його складає, для вищої установи — керівник установи.

## Наукова (курсowa) робота

*Наукова (курсowa) робота* — це письмовий виклад власних результатів наукового дослідження, який ґрунтується на критичному огляді бібліографічних даних.

Наукові роботи пишуться для виявлення знань студентів, курсантів та слухачів з конкретної дисципліни на певному етапі навчання. Вони підлягають обов'язковому оцінюванню, результати якого фіксуються у відповідних документах.

За формою подання матеріалу курсова та наукова роботи подібні до реферату, але за обсягом повинні бути більшими (курсowa — 25-30, а наукова — 50-70 друкованих сторінок).

Реквізити наукової роботи:

1. Назва міністерства, якому підпорядкована установа.
2. Назва закладу, в якому навчається автор.
3. Назва кафедри, на якій виконано роботу.
4. Заголовок (тема наукової роботи).
5. Прізвище, ім'я, по батькові особи, що пише курсову (наукову) роботу.
6. Назва факультету і номер групи, де навчається автор.
7. Прізвище, ім'я, по батькові, посада (звання) науковий ступінь керівника роботи.
8. Місце і рік написання.
9. Текст, який складається з плану; вступної частини; основної частини; висновків.
10. Список скорочень.
11. Бібліографія або список використаних джерел.
12. Додатки (таблиці, графіки, словники тощо).

## Оголошення

*Оголошення* — різновид ділових паперів, який уміщує повідомлення про щось.

Дедалі поширенішими у наш час стають різного змісту оголошення як окремих підприємств, організації, державних установ, так і приватних осіб.

За змістом оголошення поділяють на два види: оголошення про майбутню подію, оголошення про потребу в послугах або можливість їх надання.

Зразок оголошення наведено в додатку 4.27.

## Огляд

*Огляд* — документ, що складається для інформації підвідомчих або дочірніх організацій про хід робіт чи підсумки їх виконання за визначений період.

Огляд є різновидом довідки. На відміну від довідки, що відображає стан справ окремого підприємства або установи, в огляді висвітлюються питання діяльності чи її підсумки в ряді установ за певний час.

Формуляр огляду складається з таких реквізитів:

- найменування виду документа;
- заголовку до тексту документа;
- періоду, за який робиться огляд;
- тексту зі вступом, основною частиною та висновками;
- дати і місця складання документа;
- підпису особи, що склала огляд;
- відбитку печатки.

У тексті огляду можуть також вказуватися підстави складання документа, наводяться позитивні приклади, вказуються окремі недоліки в діяльності підприємства тощо.

Текст огляду розбивається на розділи залежно від деталізації питань, підписується огляд посадовою особою, розмножується і направляється адресатам.

## План роботи

*План роботи* — документ, яким установлюється конкретний перелік робіт, послідовність та термін їх виконання, обсяг, координати керівників і виконавців.

Плани бувають: перспективними (розрахованими на кілька років), річними, кварталними, місячними, декадними, денними, простими та складними залежно від кількості питань і показників.

Побудова плану визначається змістом та організацією робіт. Здебільшого застосовуються табличні форми.

Безпосередньо план містить:

- гриф затвердження (в правому верхньому кутку);
- гриф погодження із суміжною установою (в лівому верхньому кутку);
- найменування виду документа та період його виконання;
- назву структурного підрозділу або посади і прізвища співробітників робота яких планується;
- порядкові номери записів;
- зміст запланованих заходів;
- прізвища виконавців, терміни і місця їх виконання;
- примітку про виконання;
- підпис;
- дату складання документа;
- відбиток печатки;
- визи.

Службові плани, підписані посадовими особами, які відповідають за їх виконання, затверджуються керівниками установ.

Зразок складання плану роботи наведено в додатку 4.28.

## Подання

*Подання* — документ, який містить відомості і пропозиції про призначення, переміщення або заохочення працівників.

Подання на преміювання та заохочення складає керівник структурного підрозділу на адресу керівника підприємства. Подання може бути також підставою для видання наказу. В разі необхідності подання погоджується з профспілковою організацією.

Подання містить такі реквізити:

- зображення Державного герба України або емблеми організації (*за потреби*);
- назву організації вищого рівня;
- адресат;
- назву організації;
- назву структурного підрозділу (*за потреби*);
- назву документу (ПОДАННЯ);
- дату і реєстраційний номер документа;
- місце складання документа;
- заголовок до тексту документа;



- назву посади керівника організації (або структурного підрозділу), його особистого підпису, ініціалів і прізвища;
- візи документа (*за потреби*);
- гриф погодження (*за потреби*)

Текст документа повинен містити інформацію із зазначенням

- прізвища, ім'я та по батькові працівника;
- дати і місця народження;
- освіти і посади, яку обіймає працівник із зазначенням назви структурного підрозділу;
- стажу роботи (загальний, у цьому підрозділі, на цій посаді);
- оцінкою ділових та моральних якостей;
- участі у громадській роботі;
- вказуються мотиви призначення, переміщення або заохочення, а також посада, на яку пропонується призначити працівника чи структурний підрозділ, до якого планується його перевести.

## Прес-реліз

**Прес-реліз** — це документ, у якому установа подає інформацію про певну подію або захід до засобів масової інформації (ЗМІ).

Метою написання прес-релізу є ознайомлення ЗМІ з подією і подальше висвітлення її у найбільш вигідному або важливому для установи аспекті.

Іноколи журналісти використовують прес-релізи у своїх статтях без змін.

## Пропозиція

**Пропозиція** — це документ, у якому особа (установа) висловлює свої думки щодо методів поліпшення діяльності державних органів, громадських організацій, установ.

Реквізити пропозиції:

- назва міністерства, якому підпорядкована установа;
- повна назва організації — автора документа;
- адресат;
- назва виду документа;
- дата документа;
- місце написання документа;
- текст документа;
- підпис.

## Рецензія

*Рецензія* — це критичний відгук (аналіз і оцінка) на друковану наукову працю, статтю чи художній твір.

Реквізити рецензії:

- назва виду документа;
- заголовок, який містить назву рецензованої роботи;
- прізвище та ініціали її автора;
- рік публікації;
- назва видавництва;
- текст, що складається з двох частин (короткий виклад змісту роботи та висновки: зауваження і пропозиції автора рецензії);
- підпис та посада особи, яка рецензувала роботу;
- дата підготовки рецензії.

У разі необхідності рецензію засвідчують відбитком печатки або спеціального штампю.

## Реферат

*Реферат* — це:

- 1) короткий усний або письмовий виклад наукової праці, результатів наукового дослідження, змісту книги;
- 2) доповідь на будь-яку тему, написана чи зроблена на основі критичного огляду літературних та інших джерел.

Реферат готується за кількома джерелами. У ньому подаються як чужі, так і власні думки. У рефераті потрібно не тільки викласти все найголовніше з обраної теми, а й дати власну оцінку і зробити висновки.

Реквізити реферату:

- 1) назва міністерства, якому підпорядкована установа;
- 2) назва закладу, в якому навчається автор;
- 3) назва кафедри, на якій виконано роботу;
- 4) назва реферату;
- 5) прізвище, ім'я, по батькові виконавця;
- 6) прізвище, ім'я, по батькові, посада, вчене звання та науковий ступінь керівника роботи;
- 7) місце і рік написання реферату;
- 8) зміст роботи;
- 9) текст;

- 10) перелік використаної літератури;
- 11) підпис і дата написання документа.

Текст реферату повинен містити:

- вступну частину;
- основну частину;
- висновки.

За кількістю матеріалу реферат має бути не меншим, ніж 15 друкованих сторінок.

## Скарга

*Скарга* — це документ, у якому особа (установа) скаржиться на порушення її прав та інтересів іншою особою (установою) і пропонує вжити належних заходів для ліквідації такого порушення.

Реквізити скарги:

- 1) адресат (назва установи або посадової особи, яка має повноваження щодо розгляду даної скарги);
- 2) адресант (прізвище, ім'я, по батькові, посада, домашня адреса і паспортні дані особи, яка подає скаргу);
- 3) назва виду документа;
- 4) текст документа;
- 5) дата написання документа;
- 6) підпис;
- 7) засвідчення підпису.

## Список

*Список* — документ інформативного характеру, який містить перелік осіб, предметів.

Складається список у табличній формі. У першій колонії ставиться порядковий номер, потім подаються найменування об'єктів, прізвища та ініціали працівників (якщо необхідно), наводяться інші відомості — рік народження, освіта, місце проживання.

Деякі списки підлягають затвердженню посадовими особами (наприклад, список на одержання житлової площі).

Складаються списки в певному порядку. Якщо це список осіб за алфавітом, то ім'я та по батькові ставляться після прізвища.

Зразок складеного списку наведено в долатку 4.29.

## Службовий лист

*Службовий лист* -- це узагальнена назва різних за змістом документів, що є засобом обміну інформацією і оперативного управління найрізноманітнішими процесами. Службовий лист є не лише носієм певної інформації, а й правовим документом.

Правильність складання службового листа, відповідність його змісту нормативним актам засвідчує своїм підписом керівник установи, який несе повну відповідальність за викладену інформацію.

Виклад змісту листа має бути логічно послідовним, стислим, переконливим, спонукати адресата належним чином вирішити порушене питання.

Службове листування ведеться від імені установи, а не від імені посадової особи, яка підписала документ. Особистий момент у таких листах має бути зведений до мінімуму.

Службовий лист оформляється на спеціальному бланку установи — кутовому чи поздовжньому (формат А4, А5) і містить необхідні реквізити:

- назву й адресу організації — відправника листа;
- номер і дату написання листа;
- посилання на номер і дату документа, на який дають відповідь;
- адресата (назву одержувача лист);
- заголовок до тексту документа;
- текст документа;
- перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
- підпис керівника;
- візи документа (підписи відповідальних осіб на копії документа);
- прізвище виконавця і номер його телефону.

Службовий лист мусить бути оформленим бездоганно. Навіть невелике недотримання вимог до нього може перетворити лист на дефектний з юридичного погляду.

Вед дані та факти, про які йдеться в листі, повинні бути перевірені.

До підписаного листа не дозволяється вносити ніяких виправлень чи додатків. Датою листа є дата його підпису.

Під час складання службових листів слід пам'ятати такі правила етикету:

1. Чітко дотримуватися вимог оформлення.

2. При звертанні використовувати слова: *пан, добродію, шановний, вельмишановний*. Звертання пишеться окремим рядком і після нього ставиться знак оклику.

Потрібно пам'ятати, що при безпосередньому звертанні нормою української мови є кличний відмінок.

Наприклад:

*пане генерале,  
шановний Петре Юрійовичу,  
вельмишановний Ярославе Анатолійовичу.*

3. Займенники *Ви, Ваш, Вас* пишуться з великої літери.

4. Виклад змісту повинен бути аргументованим, тому обов'язковими є посилання на інші документи.

Наприклад:

*Згідно із Законом України «Про освіту» проаналізуйте...  
Відповідно до постанови КМУ від 03.04.2008 № 21 поінформуйте...*

5. Вимоги в тексті листа не повинні виражатися в категоричній формі. Для уникнення категоричності вживаються не особові форми дієслів, а безособові.

Наприклад, замість:

*Ми передаємо Вашу справу до суду...*

слід писати:

*Вашу справу буде передано до суду...*

6. Підписуючи лист, можна використати словосполучення:

*З повагою,  
З глибокою повагою.*

Взагалі ділова кореспонденція поділяється на такі види листів: ділові, особисті, рекомендаційні, рекламні.

**Ділові листи** поділяються на формальні та неформальні.

**Формальні листи** — це листи, підготовлені одним підприємством (організацією) до іншого.

**Неформальні листи** складають працівники одного рівня (скажімо, менеджер кадрової служби однієї фірми — менеджеру кадрової служби іншої) із пропозицією про особисту зустріч з метою обговорення деяких питань, обміну інформаційними матеріалами тощо.

За функціональною ознакою всі ділові листи можна поділити на такі, що потребують відповіді, і такі, що їй не потребують.

Серед перших — *лист-прохання, лист-вимога, лист-звертання, лист-запит*. Відповіді на них оформляють залежно від змісту відповідного листа.

До другої групи належать *лист-попередження, лист-відмова, лист-нагадування, лист-повідомлення, лист-подяка, лист-оповіщення, лист-підтвердження, лист-розпорядження, інформаційний лист, супровідний лист*.

Залежно від адресата розрізняють колективні та циркулярні листи.

*Колективний лист* складається від імені певної кількості осіб та спрямовується за одною адресою. До таких листів можна віднести скарги, прохання та звернення, що підписані групами осіб, які усвідомлюють свою спільність у розв'язанні питань.

*Циркулярний лист*, навпаки, спрямовується ряду підпорядкованих установ одним адресатом. Джерелом циркулярного листа зазвичай є вища організація (міністерство, корпорація), що інформує свої підрозділи або дочірні фірми щодо того чи іншого питання або дає вказівки, розпорядження.

З огляду на зміст та обсяг листи поділяють на: прості, або одвоаспектні, складні, або багатоаспектні.

За тематичною ознакою листи бувають *адміністративно-господарські, постачальницько-побутові, виробничі, пропагандистські* та інші. За цією ознакою розрізняють також ділову та комерційну кореспонденцію.

Вважається, що листування, яке стосується економічної, правової, фінансової та інших форм діяльності підприємства, є *діловою* кореспонденцією, а листування з питань матеріально-технічного постачання та збуту — *комерційною*.

Листування може стосуватися виробничої діяльності підприємств та організацій, а також відносин між суспільними, профспілковими та культурними установами.

За структурними ознаками ділову кореспонденцію можна поділити на *стандартну* (регламентовану) та *нестандартну*.

*Особистими* є листи, якими обмінюються знайомі або родичі. Така кореспонденція має приватний характер.

Раніше особисті листи займали багато сторінок. Автор першого англomовного тлумачного словника Самуель Джонсон, скажімо,

вважав, що стислий лист, адресований далекому другові, є образливим, подібно до короткого кивка або недбалого рукостискання.

Пишуть особисті листи, переважно, від руки. І якщо інколи їх можна надрукувати, то запрошення, відповіді, привітання та співчуття завжди складають від руки, що підкреслює ширість того, хто пише, краще висловлює особисте ставлення до людини та події в її житті.

У багатьох країнах вважають, що в окремих випадках обов'язково потрібно надсилати листи. Наприклад, висловити подяку господарям, якщо ви гостювали в їхньому будинку понад добу. Обов'язковими є також листи, в яких дякують за подарунки, якщо не було нагоди подякувати особисто.

**Рекомендаційними** є листи, які заочно представляють людину. Такі листи допомагають їй швидко заручитися підтримкою за місцем тимчасового перебування. Вони означають: «*Пред'явник цього має право на вашу увагу та гостинність*» (З огляду на це незручно просити кого-небудь дати такий лист).

Разом із рекомендаційним листом можна вкласти у конверт свою візитну картку.

**Рекламні листи**, або листи прямої поштової реклами, (Direct mail або Sales mail) призначені для рекламування товарів та послуг безпосередньо тим людям, в яких зацікавлений рекламодавець.

Якщо список адресатів добре продуманий, рекламний лист складений тонко та зі смаком, а товар, що пропонується, має хороший попит, адресати, зазвичай, отримують серйозний імпульс до здійснення негайних покупок.

Зразки ділових листів наведені в додатку 4.30.

## Телеграма

**Телеграма** — вид документа, що визначається способом передачі інформації каналами телеграфного зв'язку.

**Службові телеграми** надсилаються у найтерміновіших випадках для забезпечення своєчасного одержання інформації та правильного прийняття управлінського рішення.

Реквізити службової телеграми:

- найменування документа (телеграма),
- примітка про категорію та вид телеграми;
- адреса;

- текст документа;
- номер посилання (якщо телеграма надсилається у відповідь);
- вихідний (підписний) номер;
- підпис;
- адреса відправника;
- дата відправлення.

Внутрішні службові телеграми діляться на *вищі державні, термінові, звичайні*.

Насамперед обслуговуються вищі державні та державні телеграми, потім з позначкою «Звіт» і т. ін.

До категорії термінових належать телеграми, які оплачуються за терміновим тарифом, службові з помітками «Термінова», «Метео», а також «Термінова телефонна розмова». Всі інші вважаються звичайними.

Складаючи телеграми, дотримуються таких же вимог, що й до службових листів. Характерна риса телеграм — особлива стислість і ясність викладу. З телеграми вилучають сполучники, прийменники, розділові знаки, що вживаються лише тоді, коли їх пропуски перекручують зміст.

Розділові знаки пишуться скорочено, малими літерами, наприклад, «крик», «км», «лпк». Знаки № (номер), — (мінус), + (плюс), 0 (нуль) пишуться словами. Числа пишуться літерами. Заперечення «не» не вилучається. Дати вказуються арабськими цифрами: число, місяць, рік. Розділові знаки між цифрами не ставляться.

Службові телеграми пишуть у двох примірниках. Перший примірник надсилають до відділення зв'язку, другий (копію) підшивають до справи.

У разі, коли службові телеграми надсилають службові особи, які перебувають у відрядженні, під рискою відправник зазначає, крім власного прізвища, ще й посаду, ким і яким номером видано йому посвідчення про відрядження, а також серію, номер, місце і дату видачі паспорта.

Між окремими словами роблять пропуск у два інтервали. Текст телеграми відокремляють від адреси трьома інтервалами. Переноси слів не дозволяються. Текст подають без абзаців. Завіряють його печаткою.

Пишуть телеграми лише з лицьового боку телеграфного бланка або чистого аркуша паперу.



Телеграфний зв'язок українських організацій із закордонними представниками ведеться українською мовою, лише абетка замінюється латинськими літерами.

Підпис на телеграмі ставлять окремим рядком, відступивши від тексту.

Приклад телеграми наведено в додатку 4.31.

## Телефонограма

*Телефонограма* — це документ, який передають адресатам по телефону. Вона фіксується у спеціальній книзі (журналі) і містить розпорядження, інформацію вищих органів.

Застосовується телефонограма також для документального оформлення усних телефонних переговорів і с одним із видів ділової кореспонденції.

Особа, якій адресується телефонограма, після ознайомлення з текстом ставить свій підпис; таким чином підтверджує свою відповідальність за виконання переданих розпоряджень чи доведення інформації до відома. Реквізити телефонограм:

- 1) назва документа (заголовок);
- 2) номер і дата телефонограми (слово «телефонограма», її номер і дату надходження пишуть у першому рядку; датою телефонограми є дата її передачі);
- 3) назва організації і службової особи — одержувача телефонограми (кому);
- 4) текст телефонограми, який має бути таким самим стислим, як і текст телеграми. Треба уникати слів, що важко вимовляються, складних зворотів. Слова записують повністю, без скорочень. Текст телефонограми не повинен включати більше 50 слів;
- 5) підпис службової особи — керівника організації або його заступника (в окремих випадках — керівників відділів);
- 6) у графах «передано» і «прийнято» зазначають посаду, ініціали, прізвище того, хто передає, того, хто приймає, та номери їхніх телефонів.

На деяких підприємствах використовуються спеціальні бланки, на яких нотуються телефонограми.

## Факсограма

*Факсограма* — узагальнена назва різних за змістом документів, що передаються за допомогою телекомунікативного зв'язку та принтера.

Це електронний спосіб передавання графічної інформації.

Обов'язкові реквізити факсограми такі:

1. Місце відправлення.
2. Адресат.
3. Телефон місця відправлення.
4. Дата відправлення.

## 4.6. Застосування таблиць

*Коло питань: таблиця як документ; числові значення в таблицях*

### Таблиця як документ

*Таблиця* — документ, що містить цифрові дані, є компактною наочною формою висвітлення фактичного матеріалу. Застосовуються таблиці для зручності порівняння показників.

Заголовок таблиці має бути коротким і відображати зміст. Пишеться він посередині, з великої літери. Розділові знаки (крапка і двокрапка) в кінці заголовків і підзаголовків таблиць не ставляться.

Слово «Таблиця» зазначають один раз, угорі праворуч. Знак № не ставиться, лише цифра.

Графа «Номер по порядку» вводиться лише тоді, коли є посилання на певні компоненти. Знак № не подвоюється, а пишеться так: № пор. Графи таблиці заповнюються відповідними даними. Класи цифр у графах розташовуються в колонці один під одним. При повторюванні заміняти цифри «лапками» не дозволяється. Це саме стосується й знака процента, номерів позначень марок матеріалів тощо.

Наведемо зразок.

*Таблиця 1*

Позначення	Вид матеріалу	Стислість (прон.)
М	М'який	Понад 30
НЖ	Напівжорсткий	Від 60 до 30
Ж	Жорсткий	До 30

Всі таблиці в тексті (за винятком таблиць у додатках) нумерують у порядку розміщення арабськими цифрами. Подають таблицю відразу під текстом, у якому вона вперше згадується, або на наступній сторінці.

Якщо таблиця велика і не розміщується на форматі сторінки, її можна поділити на частини. Над кожною наступною частиною пишуть «Продовження таблиці...» або «Закінчення таблиці...», повторюють «шапку», а в разі необхідності и заголовки рядків чи граф.

Заголовки граф і рядків таблиці пишуть з великої літери, підзаголовки — з малої, якщо вони є продовженням заголовків, і з великої літери, якщо мають самостійне значення.

Наприклад:

*Таблиця 2*

Район	Розподіл товарообороту	
	на державну торгівлю	на приватну торгівлю

*Таблиця 3*

Район	2000-2005 рр.		2005-2010 рр.	
	Кількість ВНЗ	Число студентів	Кількість ВНЗ	Число студентів

## Числові значення в таблицях

Числові значення показників просявляють на рівні останнього рядка найменування показника. У разі, якщо значення показника розкривається у вигляді тексту, запис починають на рівні першого рядка найменування показника. За відсутності даних ставиться прочерк «—».

Наприклад:

Таблиця 4

Найменування показника	2000 р.	2005 р.	2010 р.
Фарворо-фаянсовий посуд, млн.грн.	437	528	534
Посуд зі скла та хрусталу, млн.грн.	—	86.4	91.2

Якщо у межах графи текст, що складається з одного слова, повторюється, а в таблиці відсутні горизонтальні лінії, це слово замінюється лапками. Наприклад:

Таблиця 5

Молодь у віці, років	1990 р.	2000р.	2010р.
Від 16 до 21			
Від 21 до 23			
Від 23 до 26			

Якщо в таблиці рядки розділені горизонтальними лініями, текст повторюється повністю.

Таблиця 6

	Стать	Кількість
Студенти коледжу	чоловіки жінки	126 135
Студенти бакалаврату	чоловіки жінки	126 135
Студенти магістратури	чоловіки жінки	126 135



## Питання для самоперевірки

---

1. Сформулюйте визначення наказу із загальних питань.
2. Назвіть реквізити наказу із загальних питань.
3. З яких частин складається наказ із загальних питань? Що вказують у кожній з цих частин?
4. З якого моменту наказ набуває чинності?
5. З ким узгоджується проєкт наказу із загальних питань у державних установах?
6. Що таке витяг із наказу?
7. Назвіть реквізити витягу з наказу із загальних питань.
8. Наведіть правила складання та оформлення витягу з наказу із загальних питань.
9. Яких правил слід дотримуватися під час складання та оформлення реквізиту «Відмітка про засвідчення копій»?



## Перелік додатків до модуля 4

- 4.1. Зразок закону України
- 4.2. Зразок указу Президента України
- 4.3. Зразок розпорядження Президента України
- 4.4. Зразок постанови Верховної Ради України
- 4.5. Зразок постанови Кабінету Міністрів України
- 4.6. Зразок розпорядження Кабінету Міністрів України
- 4.7. Зразок наказу із загальних питань
- 4.8. Зразок вказівки
- 4.9. Зразок ухвали
- 4.10. Розпорядження міського голови
- 4.11. Розпорядження міської державної адміністрації
- 4.12. Зразок розпорядження районної держадміністрації
- 4.13. Рішення Київської міської ради
- 4.14. Положення про факультет
- 4.15. Формуляр-зразок статуту
- 4.16. Структура типової інструкції
- 4.17. Структура посадової інструкції
- 4.18. Формуляр правил внутрішнього розпорядку
- 4.19. Зразок протоколу та витягу з протоколу
- 4.20. Зразок повідомлення
- 4.21. Формуляр-зразок відгуку
- 4.22. Зразок довідки
- 4.23. Зразок доповідної записки
- 4.24. Зразок службової записки
- 4.25. Зразок запрошення
- 4.26. Зразок заяви
- 4.27. Зразок оголошення
- 4.28. Вірєнь плану роботи
- 4.29. Зразок списку
- 4.30. Зразки ділових листів
- 4.31. Приклад телеграми
- 4.32. Приклад телефонограми
- 4.33. Зразки міжнародних ділових листів

## **ЗАКОН УКРАЇНИ**

### **ПРО ВНЕСЕННЯ ЗМІНИ ДО СТАТТІ 6 ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО ДЕРЖАВНУ ДОПОМОГУ СІМ'ЯМ З ДІТЬМИ»**

Верховна Рада України

#### **ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. У статті 6 Закону України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми» (Відомості Верховної Ради України, 1993 р., № 5) слова «Пенсійного фонду України» виключити.
2. Цей Закон набирає чинності з дня його опублікування.

**Президент України**

*м. Київ*

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

**УКАЗ  
ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ**

**ПРО ПЕРШОЧЕРГОВІ ЗАХОДИ ЩОДО РЕАЛІЗАЦІЇ**

З метою організаційного забезпечення реалізації.....

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Кабінету Міністрів України:

1) покласти в основу Програми діяльності Кабінету Міністрів України положення, висновки та завдання, що містяться у Посланні Президента України.....

2) забезпечити.....

3) виділити.....

2. Голові Адміністрації Президента України опрацювати в десятиденний строк пропозиції щодо правового, організаційного та пропагандистського забезпечення реалізації завдань, які випливають з....., та подати їх на розгляд Президенту України.

3. Контроль за реалізацією цього Указу покласти на Адміністрацію Президента України

**Президент України**

*м. Київ*

« \_\_\_\_\_ »

№ \_\_\_\_\_



## РОЗПОРЯДЖЕННЯ ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ ПРО ВІДЗНАЧЕННЯ ЖІНОЧОГО ДНЯ 8 БЕРЕЗНЯ

Ураховуючи винятково важливу роль жінки в житті суспільства і держави, добрі традиції шанування жіноцтва України та з метою забезпечення належної організації святкування Жіночого дня 8 Березня:

Кабінету Міністрів України, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям:

- здійснити заходи з відзначення Жіночого дня 8 Березня, передбачивши в них, зокрема, проведення в обласних, районних центрах, містах і селах, трудових колективах урочистостей з нагоди свята за участю.....
- приділити особливу увагу жінкам — ветеранам Великої Вітчизняної війни, вдовам загиблих воїнів, солдатським матерям, учасницям ліквідації аварії на Чорнобильській АЕС, матерям-героїням, самотнім матерям, багатодітним сім'ям, сім'ям, що мають дітей-інвалідів, жінкам-інвалідам,
- організувати вручення цінних подарунків, матеріальної допомоги.....

2. Кабінету Міністрів України, Київській міській державній адміністрації провести 7 березня н.р. урочисте зібрання з нагоди Жіночого дня і концерт у Національному палаці «Україна».

3. Міністерству культури і мистецтв України, Державному комітету інформаційної політики, телебачення і радіомовлення передбачити цикли тематичних теле- та радіопередач, присвячених жінці, організувати показ художніх фільмів, розважальних програм, концертів, широке висвітлення заходів з відзначення Жіночого дня 8 Березня.

**Президент України**

*м. Київ*

*№* \_\_\_\_\_

ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

ПРО ПАРЛАМЕНТСЬКІ СЛУХАННЯ  
ЩОДО РІЧНИЦІ ЧОРНОБИЛЬСЬКОЇ КАТАСТРОФИ

Учасники парламентських слухань щодо річниці Чорнобильської катастрофи, які відбулися \_\_\_\_\_ року, заслухавши та обговоривши доповідь Міністра України з питань надзвичайних ситуацій \_\_\_\_\_, щодо стану подолання наслідків Чорнобильської катастрофи та соціального захисту громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, та виступи народних депутатів України, відзначають, що в останні роки стало пріоритетом фінансування заходів, пов'язаних з мінімізацією наслідків Чорнобильської катастрофи.

Верховна Рада України **ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. Звернутися до Кабінету Міністрів України, обласних рад та обласних державних адміністрацій, громадських організацій з пропозицією вишукати додаткові резерви для надання допомоги інвалідам, учасникам ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, потерпілим від Чорнобильської катастрофи, у першу чергу для:

- забезпечення своєчасного надання компенсацій;
- надання спеціальної медичної допомоги, насамперед дітям;
- забезпечення виконання заходів для реабілітації радіоактивно забруднених територій;
- належного пенсійного забезпечення.

2. Контроль за виконанням цієї Постанови покласти на Комітет Верховної Ради з питань.....

\_\_\_\_\_

*Ініціали та прізвище  
Голови Верховної Ради*

## КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

## ПОСТАНОВА

від «\_\_» \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

Київ

**ПРО ЗВІЛЬНЕННЯ ВІД ОБКЛАДЕННЯ ПРИБУТКОВИМ  
ПОДАТКОМ З ГРОМАДЯН СУМ ОДНОРАЗОВОЇ  
ДОПОМОГИ ТА ІНШИХ ВИПЛАТ ВЕТЕРАНАМ ВІЙНИ  
І ОСОБАМ, НА ЯКИХ ПОШИРЮЄТЬСЯ ДІЯ ЗАКОНУ  
УКРАЇНИ «ПРО СТАТУС ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ,  
ГАРАНТІЇ ЇХ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ»**

Відповідно до пункту \_\_ статті \_\_ Декрету Кабінету Міністрів України від \_\_\_\_ р. № \_\_ «Про прибутковий податок з громадян» Кабінет Міністрів України **ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. Звільнити від обкладення прибутковим податком з громадян суми одноразової допомоги та інших виплат і вартість подарунків у розмірах, які не перевищують 15 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, що виділяються ветеранам війни та особам, на яких поширюється дія Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», у зв'язку з відзначенням \_\_ річниці Перемоги у Великій Вітчизняній війні 1941–1945 років.

2. ....

Прем'єр-міністр України \_\_\_\_\_

**КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**  
**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

від «\_\_\_» \_\_\_\_\_

Київ

№ \_\_\_\_\_

*Про затвердження графіка  
погашення заборгованості*

1. Затвердити графік погашення заборгованості із збору на обов'язкове державне пенсійне страхування, що утворилося станом на \_\_\_\_\_ згідно з додатком.

2. Зобов'язати керівників міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, корпорацій і компаній, зазначених у додатку, забезпечити до \_\_\_\_\_ виконання затвердженого графіка.

3. Забезпечити.....

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на Віце-прем'єр-міністра України.....

*Прем'єр-міністр України* \_\_\_\_\_

(підпис)

ХАРКІВСЬКА НАУКОВО-ВИРОБНИЧА  
КОРПОРАЦІЯ «СВІТОЧ»

**НАКАЗ**

17 червня 2008 р.

м. Харків

№ 12

*Про затвердження  
Інструкції з діловодства*

З метою подальшого вдосконалення порядку документування та організації роботи з документами

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Інструкцію з діловодства в корпорації.
2. Керівникам структурних одиниць корпорації і головного заводу забезпечити виконання підпорядкованими працівниками вимог, викладених в цій інструкції.
3. Вважати недійсними накази по корпорації від 14.03.98 за №32 «Про затвердження інструкції про порядок документування» та від 06.09.2006 за № 517 «Про вдосконалення діловодства».
4. Контроль за виконанням наказу покласти на начальника канцелярії Семенченко С.В.

Генеральний директор \_\_\_\_\_ А. В. Хоменко  
(підпис)

ЛУГАНСЬКЕ ВИРОБНИЧЕ ОБ'ЄДНАННЯ  
ПО ВИДОБУВАННЮ РУДИ

## В К А З І В К А

10 травня 2008 року

м. Луганськ

№ 26

*Про проведення комплексної  
ревізії діяльності Управління  
з монтажу шахтного обладнання*

З метою виконання затвердженого плану проведення документальних ревізій

## З О Б О В ' Я З У Ю :

1. Провести документальну комплексну ревізію виробничої та фінансово-господарчої діяльності Управління по монтажу шахтного обладнання за період з 1 листопада 2008 року по 1 листопада 2008 року.

2. Доручити проведення ревізії комісії у складі:

Масина І. В. — ст. інженер КРО (голова комісії),

Коростильов А. Б. — гол. гірник виробничої дирекції,

Малий К. Б. — ст. інженер відділу ОТК.

3. Директору шахтоуправління Голубу Ю. М. забезпечити включення до складу ревізійної бригади кваліфікованих бухгалтерів.

4. До ревізії приступити 20 листопада. Про результати ревізії доповісти 20 грудня 2008 р.

Фінансовий директор \_\_\_\_\_ Г. В. Агафонова

(підпис)

СВЯТОШИНСЬКА в м. КИЄВІ РАЙОННА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

УХВАЛА

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

*Про затвердження списків підприємств,  
організацій і установ району для надання  
житлової площі громадянам, які  
перебувають на квартирній черзі*

Розглянувши списки для надання житлової площі працівникам підприємств, організацій та установ району і пропозиції житлової комісії, керуючись «Положенням про порядок надання житлової площі в Україні», виконком

У Х В А Л И В:

Пану Слипченко В.С., менеджеру, який працює в дитсадку №181 з 1998 р., мешкає за адресою: Київ 012, вул. Зодчих, 30, кв.280, займає одну кімнату площею 14,2 кв.м у двокімнатній квартирі, де на вказаній площі проживає чотири особи, для сім'ї у складі:

1. Василя Сергійовича — заявника,
  2. Наталії Володимирівни — дружини
- виділити однокімнатну квартиру в м. Києві по вул. Сонячній, 10, житловою площею 18 кв.м згідно з чергою №4 з 1998 р.

Голова \_\_\_\_\_ М. І. Петренко  
(підпис)

Секретар \_\_\_\_\_ М. Ф. Волощук  
(підпис)

КИЇВСЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

№ \_\_\_\_\_

*Про створення Координаційної ради  
з питань місцевого самоврядування  
при Київському міському голові*

Згідно з рішенням Координаційної ради з питань місцевого самоврядування при Голові Верховної Ради України від «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ створити до \_\_\_\_\_ року Координаційну раду з питань місцевого самоврядування при Київському міському голові у складі:

1.

2.

3.

4.

5.

Голова \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
(підпис)



КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

№ \_\_\_\_\_

*Про організацію проведення  
культурно-мистецьких  
та спортивних заходів*

З метою організації дозвілля громадян у центральній частині столиці та районах міста **В И М А Г А Ю**:

1. Головному управлінню культури (Бистрий О. П.), Головному управлінню освіти (Жебрак Б. М.), Управлінню з питань внутрішньої політики (Блін Л. В.), Управлінню по фізичній культурі і спорту (Бурковський П. В.), Соціальній службі для молоді (Петренко О. А.), районним державним адміністраціям забезпечити виконання програми.

2. Головному управлінню МВС України в м. Києві (Корничуку М. В.) забезпечити охорону громадського порядку у місцях проведення заходів.

3. Прес-службі Київської міської державної адміністрації (Криворучко Л. В.) забезпечити висвітлення у засобах масової інформації програми проведення культурно-мистецьких, спортивних заходів \_\_\_\_\_.

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника голови Київської міської державної адміністрації \_\_\_\_\_

Голова \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
(підпис)

ПЕЧЕРСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
МІСТА КИЄВА

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

**Про заходи щодо відзначення**

Згідно з Указом Президента України від « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ р.  
№ \_\_\_\_\_ «Про відзначення \_\_\_\_\_ річчя Перемоги у Великій Вітчизняній війні та з метою проведення цього свята у Святошинському районі м. Києва:

1. Затвердити план заходів та кошторис витрат по підготовці та проведенню у Святошинському районі міста заходів щодо відзначення \_\_\_\_\_ річниці Перемоги у Великій Вітчизняній війні 1941-1945 років.

2. Організувати.....

3. Провести.....

4. Контроль за виконанням.....

Голова \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
(підпис)

КИЇВСЬКА МІСЬКА РАДА  
\_\_\_\_\_ сесія \_\_\_\_\_ скликання

**Р І Ш Е Н Н Я**

п. \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

*Про передачу основних фондів  
комунальної власності  
територіальної громади*

Враховуючи клопотання державного комунального підприємства «Госпкомобслуговування» та з метою раціонального використання основних фондів комунальної власності територіальної громади міста Києва, Київська міська рада

**В И Р І Ш И Л А:**

1. Закріпити.....

2. Державному комунальному підприємству «Госпкомобслуговування» передати.....

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти.....

Міський голова \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
(підпис)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Ректор Європейського університету  
\_\_\_\_\_ проф. І. І. Тимошенко  
(підпис)  
\_\_\_\_\_

## ПОЛОЖЕННЯ

### ПРО ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА БІЗНЕСУ

Структура тексту

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ
3. ФУНКЦІЇ
4. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ
5. КЕРІВНИЦТВО
6. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ. ЗВ'ЯЗОК
7. МАЙНО І КОШТИ
8. КОНТРОЛЬ, ПЕРЕВІРКА І РЕАЛІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ
9. РЕОРГАНІЗАЦІЯ І ЛІКВІДАЦІЯ ФАКУЛЬТЕТУ

Декан факультету \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
(підпис)  
\_\_\_\_\_

**Погоджено:**

Зав. навчальної частини  
\_\_\_\_\_ Лаптіїчук Л. В.  
(підпис)  
\_\_\_\_\_

## СТАТУТ

### ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНЖЕНЕРНО-ВИПРОБУВАЛЬНИЙ ЦЕНТР»

#### Структура тексту

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....
2. ПОРЯДОК СТВОРЕННЯ, ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ.....
3. ФУНКЦІІ.....
4. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ.....
5. МАЙНО ТА КОШТИ ПІДПРИЄМСТВА.....
6. ЗВІТНІСТЬ, ФІНАНСИ ТА КРЕДИТ.....
7. ПОСТАЧАННЯ, РЕАЛІЗАЦІЯ ПОСЛУГ І ТОВАРІВ.....
8. ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ.....
9. ТРУДОВИЙ КОЛЕКТИВ ПІДПРИЄМСТВА.....
10. РЕОРГАНІЗАЦІЯ ТА ЛІКВІДАЦІЯ.....

\_\_\_\_\_ Розшифрування підпису

*(підпис)*

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

*наказом Державного комітету  
України у справах нагляду  
за охороною праці*

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

**ЗАРЕЄСТРОВАНО**

*у Міністерстві юстиції  
України*

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

## ТИПОВА ІНСТРУКЦІЯ

**ДЛЯ ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ,  
ЯКІ ЗДІЙСНЮЮТЬ НАГЛЯД ЗА УТРИМАННЯМ  
ТА БЕЗПЕЧНОЮ ЕКСПЛУАТАЦІЄЮ  
ВАНТАЖОПІДЙОМНИХ КРАНІВ**

### Структура тексту

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....
2. ОБОВ'ЯЗКИ ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ  
З НАГЛЯДУ ЗА КРАНАМИ.....
3. ПРАВА ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ З НА-  
ГЛЯДУ ЗА КРАНАМИ.....
4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНИХ ПРА-  
ЦІВНИКІВ ЗА НАГЛЯДОМ ЗА КРАНАМИ.....

\_\_\_\_\_ Розшифрування підпису

*(підпис)*

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор комбінату

\_\_\_\_\_ розшифрування підпису  
(підпис)

\* \* \*

## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

Завідувача канцелярії

СТРУКТУРА ТЕКСТУ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....
2. ФУНКЦІЇ (предмет, зміст, перелік видів робіт).....
3. ПРАВА.....
4. ПОСАДОВІ ОБОВ'ЯЗКИ.....
5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.....
6. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ.....

Керівник \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
(підпис)

До справи № \_\_\_\_\_  
Співробітника ознайомлено  
\_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
(підпис)

\* \* \*

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор комбінату

\_\_\_\_\_ Розшифрування підпису

(підпис)

\_\_\_\_\_

**ПРАВИЛА  
ВНУТРІШНЬОГО РОЗПОРЯДКУ**

\_\_\_\_\_ (назва організації)

Текст документа

Особа, яка відповідає

за складання правил \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису

(підпис)

**Погоджено:**

\_\_\_\_\_ Розшифрування підпису

(підпис)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Розшифрування підпису

(підпис)

\_\_\_\_\_



ФІРМА «РАМІРА»

ПРОТОКОЛ №3  
ВИРОБНИЧОЇ НАРАДИ

18 жовтня 2008 р.

м. Київ

**Голова зборів:** Бондарчук В. С.

**Секретар:** Хорошун О. П.

**Присутні:** генеральний директор Бондарева Л. В., головний бухгалтер Шарій Л. І., співробітники фірми — 27 чел.

**Відсутні:** Люльчук Л. І.

**ПОРЯДОК ДЕННИЙ:**

1. Про підготовку до повної аудиторської перевірки на фірмі.
2. Про підготовку презентації нового продукту.
3. Про укріплення дисципліни персоналу.

**І. СЛУХАЛИ:**

Бондареву Л. І. — Про необхідність проведення аудиторської перевірки в зв'язку з перевіркою податковими органами діяльності фірми.

**ВИСТУПИЛИ:**

Шарій Т. Б. — вказала на необхідність ретельної підготовки всіх матеріалів бухгалтерії.

**УХВАЛИЛИ:**

Усім працівникам бухгалтерії забезпечити своєчасну підготовку необхідних матеріалів для аудиторської перевірки.

**СЛУХАЛИ:**

Менеджера відділу маркетингу Рибак О. М. — про проведення презентації нового продукту в клубі «Бінго».

**ВИСТУПИЛИ:**

Зав. комерційного відділу Томіліна О.В. — підтримала пропозицію проведення презентації нового продукту в клубі «Бінго».

**УХВАЛИЛИ:**

Презентацію нового продукту провести в клубі «Бінго» 20.11.2008 р. о 14.00 годині.

**3. СЛУХАЛИ:**

Менеджера по персоналу Ляшенко В.В. — доповіла про постійні запізнення працівників відділу реклами та зв'язків з громадськістю на роботу.

**ВИСТУПИЛИ:**

Заступник завідувача загальним відділом Гладкий О.В. запропонував винести догану співробітникам відділу реклами та зв'язків з громадськістю, які запізнюються.

**УХВАЛИЛИ:**

Усім працівникам, які будуть запізнюватись на роботу, зменшувати розмір премії до 20% (текст положення додається).

Голова \_\_\_\_\_ В.С. Бондарчук  
(підпис)

Секретар \_\_\_\_\_ О.П. Хорошун  
(підпис)

**ВИТЯГ З ПРОТОКОЛУ № 8**  
**засідання Ради трудового колективу АО «Сяйво»**

11 січня 2008 р.

м. Придуки

**ПРИСУТНІ:**

голова ради трудового колективу Харченко В. С., начальник цеху №2 Степанов В. І., майстер Анісімов В. А., робітники цеху.

**СЛУХАЛИ:**

Заяву слюсаря Грачова Ю.М. з клопотанням колективу цеху №2 про виділення путівки до лікувально-профілактичного санаторію «Зелений гай».

**УХВАЛИЛИ:**

Виділити Грачову Ю.М. путівку до названого санаторію з 20.04.2008 р.

Оригінал підписали:

Голова засідання \_\_\_\_\_ В.М. Михайлов  
(підпис)

Секретар \_\_\_\_\_ І.П. Потапов  
(підпис)

М.П.

**АСОЦІАЦІЯ ВИЩИХ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ УКРАЇНИ  
НЕДЕРЖАВНОЇ ФОРМИ ВЛАСНОСТІ**

Директорові інституту

проф. \_\_\_\_\_

**П О В І Д О М Л Е Н Н Я**

10 червня 2008 р.

Запрошуємо взяти участь у конференції з проблем сучасної культури управління персоналом, що відбудеться 17 червня 2008 р. в актовому залі Українського інституту підвищення кваліфікації керівних кадрів освіти.

**ПОРЯДОК ДЕННИЙ:**

1. Доповідь: «Вдосконалення культури управління персоналом за умов української реформації». (Доповідач — доктор філософських наук, проф. В.О.Кудін.)

2. Дебати по доповіді.

Регістрація учасників конференції буде проводитися за адресою 03144, Київ, вул. Січових Стрільців, 52А, корпус 2.

Просимо підтвердити участь представників інституту.

Додатки за тел.: (044) 264-62-64.

Виконавчий директор відділу реклами

та зв'язків з громадськістю \_\_\_\_\_ В.С. Симаков

(підпис)

## ВІДГУК

на магістерську роботу студента V курсу \_\_\_\_\_

*назва вузу**факультету*

(спеціальність \_\_\_\_\_) форма навчання

*прізвище, ім'я, по батькові*

На тему: \_\_\_\_\_

## ТЕКСТ

(текст повинен містити)

- вступ;
- короткий виклад основних положень роботи, що аналізується;
- висновок з пропозиціями, оцінкою і критичними зауваженнями).

\_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
*найменування посади, (підпис)*  
*вчений ступінь, звання особи*

Підпис \_\_\_\_\_ засвідчую  
 Учений секретар \_\_\_\_\_  
*(підпис)*

М.П.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(назва організації і адреса)

Відділ кадрів

## ДОВІДКА

№ \_\_\_\_\_

\* \* \* \_\_\_\_\_

Видана \_\_\_\_\_ в тому, що він (вона)  
*прізвище, ім'я, по батькові*

працює \_\_\_\_\_ з окладом \_\_\_\_\_ грн.

*(назва посади із зазначенням підрозділу)*

Видана для подання до \_\_\_\_\_  
*назва організації,*

\_\_\_\_\_ *підприємства*

Начальник відділу кадрів \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
*(підпис)*

**ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ**

Першому Проректору  
проф. Тимошенко З.І

**ДОПОВІДНА ЗАПИСКА**

25.02.08

№37

Про відрядження Михайлова А.П.

Прошу відрядити доцента кафедри економіки Михайлова Анатолія Петровича до м. Житомира з 3 березня 2008 р. терміном на 3 дні для участі в семінарі.

Підстава: лист Житомирського Будинку економічного прогресу від 03.02.08 №19-01/17 і програма семінару.

Завідувач кафедри економіки \_\_\_\_\_ О.В. Ареф'єва  
(підпис)

ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ  
КЕРІВНИХ КАДРІВ ОСВІТИ  
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Завідувачу гуртожитку  
Харченку Л. О.

## СЛУЖБОВА ЗАПИСКА

10.12.08

№20/1

Про поселення до гуртожитку

Прошу поселити до гуртожитку 12 студентів заочного відділення факультету менеджменту, що прибувають на настановчу сесію з 22 по 29 грудня 2008 р.

Декан факультету \_\_\_\_\_ А.М.Ільїн  
(підпис)



**АСОЦІАЦІЯ ВИПУСКНИКІВ ВИЩИХ  
НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ УКРАЇНИ**

Шановний \_\_\_\_\_!

**ЗАПРОШЕННЯ**

Запрошуємо Вас відвідати виставку навчально-методичної літератури з питань економіки, менеджменту та бізнесу, що відбудеться 1-3 лютого 2009 року в приміщенні Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету за адресою: Київ-03058, вул. Космонавта Комарова, 1.

Правління

Начальнику ЖБК «Арія»  
Соколову В. Т.  
Петрова Миколи Івановича,  
який мешкає в м. Києві-04112  
по вул. Маршака, 2, кв. 41.  
паспорт СН №534839  
виданий 14.08.2001  
Святошинським РУГУ м. Києва

## ЗАЯВА

Прошу Вашого дозволу на прописку на моїй житловій площі  
моєї дочки. Петренко Ольги Миколаївни, 1980 року народження.

\_\_\_\_\_ Розшифрування підпису

*(підпис)*

## ОГОЛОШЕННЯ

**До уваги акціонерів ВАТ «АІСУ»!**

08 липня 2008 року о 12.00 за адресою:

Київська обл., м. Бориспіль, вул. Леванівського, 23.  
відбудуться загальні збори акціонерів

**На порядку денному:**

1. Звіт Правління про підсумки фінансово-господарської діяльності ВАТ за перше півріччя 2008 року. Визначення стратегії розвитку та основних напрямків діяльності ВАТ на 2008-2010 роки
2. Звіт Спостережної Ради Товариства за перше півріччя 2008 року
3. Висновки Ревізійної Комісії по звіту Правління.
4. Затвердження змін та доповнень до Статуту Товариства (нова редакція) та внутрішніх документів Товариства.
5. Вибори Голови Правління та членів Правління.
6. Вибори Спостережної Ради.
7. Вибори Ревізійної Комісії.
8. Про передачу реєстру.

Реєстрація учасників відбудеться з 9.00 до 11.45 — 8 липня 2008 року за місцем проведення загальних зборів.

Для реєстрації учасники зборів повинні мати при собі:

Акціонери — паспорт або інший документ, що посвідчує особу.

Представники акціонерів — довіреність про передачу їм права на участь у зборах, оформлену згідно з чинним законодавством України, паспорт або інший документ, що посвідчує особу.

Телефон для довідок: 8-(044) 81-7-41-28

**Правління ВАТ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор кооперативу «Зоря»

\_\_\_\_\_ П.Л. Харченко

(підпис)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_ р.

## ПЛАН

роботи правління кооперативу  
«Зоря» на II квартал 2009 р.

Номер запису Найменування заходів Виконавець Термін виконання Відмітка про виконання

Номер запису	Найменування заходів	Виконавець	Термін виконання	Відмітка про виконання

Головний інженер \_\_\_\_\_ А. І. Бутузов

(підпис)

Виконроб \_\_\_\_\_ Х. М. Судаченко

(підпис)

До доручення № \_\_\_\_\_  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ р.

СПИСОК № \_\_\_\_\_

працівників \_\_\_\_\_  
*(назва підприємства)*

за заявами яких перераховуються суми на їх рахунки в банку

\_\_\_\_\_ *(адреса відділення банку)*

\_\_\_\_\_ *(сума прописом)*

№ запису	Номер рахунку в банку	ПІБ особи, на рахунок якої перераховується сума	Сума, грн.	Для відміток банку

Керівник підприємства \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
*(підпис)*

Головний бухгалтер \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
*(підпис)*

М П

**Шановна Місіс Однолько!**

20 січня мій колега по роботі Дмитро Глушик буде у відрядженні в справах нашої фірми в Тессалоніках.

Сподіваюсь, що Вам буде цікаво зустрітись та поспілкуватись з ним. Він, у свою чергу, буде радий такій нагоді.

Щиро Ваш \_\_\_\_\_ Олег Демиденко  
(підпис)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Додаток 4.31

Прошу заступника керівника підрозділу Марченко Х.Н. взяти участь в республіканській конференції 18-20 жовтня. Запрошення надішлемо електронною поштою.

Проректор  
з видавничо-інформаційної  
діяльності \_\_\_\_\_ розшифрування підпису  
(підпис)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

## ЛИСТ-ЗАПРОШЕННЯ

LJUBLJANA  
Capital of  
Republic of Slovenia  
Mayor Dimitrij Rupel, Ph.D.  
Mestni trg 1  
61000 Ljubljana  
Slovenia  
phone +38661 21-28-20.

Ljubljana June 6

**Respectable Ladies and gentlemen,**

On behalf of the Mayor of the City of Ljubljana we request the pleasure of your company on the occasion of the Second Joint meeting of the ENIC and NARIC Networks at a reception which will held on Friday June 13, at 8:00 p.m. in the Town Hall, Mestni trg, Ljubljana.

Anton Colaric

---

*(підпис)*

Deputy Mayor

## ЛИСТ-Вимога

**Шановний пане Сергійчук,**

Я посилаюсь на свій лист, надісланий 10 жовтня, у якому прохав Вас сплатити залишок у розмірі 405\$, який Ви повинні були сплатити ще у липні. На жаль, я не отримав від Вас відповіді, тому маю право передати цю справу до суду. Але мені не хочеться цього робити, тому пропоную Вам сплатити цей рахунок упродовж наступних 10 днів.

З повагою

---

*(підпис)*

розшифрування підпису

**Dear Mr Serhiychuk,**

I refer to the previous letter sent on 10 October in which you were asked to clear the balance of 405\$ which has been outstanding since July. As you have not replied to the letter you have little choice for me but to place the matter in the hands of solicitors. However, I am reluctant to do this and am offering you a further ten days to settle the account.

Yours sincerely,

---

*(підпис)*

розшифрування підпису

### **ЛИСТ-ПОПЕРЕДЖЕННЯ**

**Шановний пан Вікторчук,**

Я вже писав Вам стосовно Вашої заборгованості у розмірі 600\$. Ви повинні були сплатити її три місяці тому. Нам здається, що Ви не бажаєте співпрацювати з нами, тому ми будемо змушені передати цю справу до суду, якщо Ваш борг не буде сплачено протягом наступних 10 днів.

З повагою

---

*(підпис)*

розшифрування підпису

**Dear Mr Victorchuk,**

I have already written to you concerning your outstanding debt of 600\$. This should have been cleared three months ago. You don't seem to want to cooperate in paying us and therefore we will sue you if your debt is not cleared within the next ten days.

Yours, etc.

---

*(підпис)*

розшифрування підпису



## ЛИСТ-НАГАДУВАННЯ

Шановний пане

---

Дуже дякуємо Вам за надіслане нам замовлення, але оскільки Ваш рахунок на даний момент перевищує 500 грн., ми хотіли б спочатку отримати від Вас чек, перш ніж вступати з Вами у подальші торговельні відносини.

Ми знаємо, яке зараз тяжке становище, але у нас є багато власних платіжних зобов'язань. Тому, якщо Ви можете вислати нам чек на суму 250 грн., на часткову сплату Вашого рахунка, ми будемо Вам дуже вдячні. Це дасть нам можливість забезпечити Вас необхідними товарами у майбутньому.

З повагою

---

*(підпис)*

### REMINDER

Dear Sir,

---

Many thanks for sending us an order but as your account what exceeds 500 hm., we would appreciate a cheque from you before we can enter into further transactions.

We know how difficult conditions are just now, but we have many commitments of our own to meet. If, therefore, you are able to send us a cheque for 250 hm., in part payment of your account, we shall be most grateful. It will then be possible to supply you with a further quantity of goods.

Yours sincerely,

---

*(підпис)*

# ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ

## Перелік змістових модулів:

1. Загальні засади побудови документообігу
2. Долучення документів до документальної системи.
3. Проходження, опрацювання та відправлення ділової кореспонденції.
4. Організація контролю за ходом виконання документів

## 5.1. Загальні засади побудови документообігу

*Коло питань: документообіг та система управління, документні потоки в установі, організування раціональної побудови документообігу, впровадження систем електронного документообігу*

### Документообіг та система управління

Документообіг та організація управлінського процесу тісно пов'язані одне з одним і взаємозалежні. Від чіткості й оперативності руху, якості опрацювання документів і їх передавання залежить швидкість отримання інформації, необхідної для прийняття управлінського рішення.

Організація документообігу в більшості випадків залежить від прийнятої в установі системи управління і відображає технологію прийняття та виконання управлінських рішень.

Невпорядкованість управлінських процесів і залежних від них систем документообігу залишається, як зазначає український науковець проф. Л. В. Корж [108], основною причиною неефективного впровадження сучасних технологій.

Особливо це очевидно при передачі документів від одного виконавця до іншого, при погодженні документа, накладанні резолюції, контролю за виконанням доручень, автоматизації руху документів і т. і., що й визначає рівень побудови документообігу в установі.

Ефективне виконання ділових процесів вимагає від фахівця досконалих знань теорії і практики менеджменту та основних засад його документаційного забезпечення, оскільки чітко організовану технологію господарювання можна подати у вигляді набору відповідних управлінських процедур й методів їх вирішення.

Так, *підготовка управлінського рішення* складається з процедур:

- визначення того чи іншого підходу до розробки рішення (збирання інформації, підготовка можливих варіантів виконання, оцінка альтернатив, вибір варіанту рішення, його погодження);
- визначення способу доведення управлінського завдання (підготовка наказу, розпорядження чи прийняття колегіального рішення);
- визначення варіантів доставки розпорядження до виконавців (посильним, поштою, факсограмою чи електронною поштою).

*Процес організації виконання управлінського рішення* складається з таких ділових процедур:

- розподіл завдань між працівниками з урахуванням їхніх функціональних обов'язків, реальних можливостей, рівня кваліфікації, компетентності, ступеня завантаженості;
- визначення методу доведення завдання до підлеглих (загальна постановка завдання, орієнтовна схема його виконання чи жорстка регламентація дій);
- вибору способу доведення рішення (переконання, прохання, розширення кола інформації);
- делегування повноважень (визначення обов'язків, які необхідно делегувати, та вимог до їх виконання, вибору того чи іншого виконавця).

Більшість зазначених ділових процедур вимагають виконання певних діловодних операцій (документаційного забезпечення менеджменту), тобто, супроводження вищезазначених операцій певними видами документів та організації їх руху. В ряді випадків (це особливо характерно для державних та муніципальних установ) ділові процедури складаються винятково з операцій діловодства [80].

Недостатньо продуманий рух документів в установі спричиняє зводікання у виконанні управлінських рішень; на передання документів з однієї інстанції до іншої витрачається в кілька разів більше часу, ніж на роботу з ними. Невпорядкованість документообігу знижує ефективність праці управлінського апарату. Тому раціональній організації документообігу слід приділяти особливу увагу.

Існуюча в установі система управління також зумовлює організаційну побудову документообігу. Наприклад, якщо керівник установи буде вимагати, щоб усі отримані документи спочатку доповідалися йому і тільки він призначатиме виконавця, шлях проходження документів в установі буде багатоступінчастим.

Якщо в установі чітко розподілено функціональні обов'язки між керівником та його заступниками, структурними підрозділами і співробітниками, то значна частина документів надходить відразу до заступників керівника або до структурних підрозділів та безпосередніх виконавців, тобто шлях документів буде значно коротший. Так само від узвичасного в установі розподілу обов'язків і делегування повноважень співробітникам буде залежати швидкість руху документів під час їх опрацювання, погодження і засвідчення.

**Стан документообігу в установі залежить від організування управлінського процесу і, водночас, відображаючи систему управління, дає можливість наочно побачити, наскільки вона ефективна**

Отже, раціоналізація документообігу в установі сприяє ефективності роботи управлінського апарату, і, навпаки, форми і методи організації управлінської діяльності зумовлюють чіткість та оперативність документообігу.

## Документні потоки в установі

У документообігу будь-якої установи можуть бути виокремлені такі документні потоки:

- вхідні документи (одержані ззовні, від інших установ);
- документи, створені в установі (не виходять за її межі).

**Вхідні документи** класифікують за кореспондентами — авторами документів, їх змістом, за видами, за значущістю автора, строками виконання тощо.

*За кореспондентською ознакою* документи поділяються на:

- документи установ вищого рівня (укази, постанови, рішення, розпорядження, накази, листи тощо), що містять вказівки, роз'яснення і зведення;

документи підвідомчих установ, що надсилають первинну плану, звітно-облікову документацію та різні запити;

- документи сторонніх установ, що обмінюються інформацією для вирішення певних питань або потребують спільних дій (партнери, постачальники, замовники, споживачі тощо);
- звернення (пропозиції, скарги, заяви) громадян.

Поділ вхідних документів за кореспондентами-авторами слугує для створення бази даних постійних кореспондентів, з якими налагоджені ділові контакти із зазначенням їхніх адрес, телефонів, прізвищ, імен та по батькові, а також найменування посад керівного складу).

*За змістом* інформації всі вхідні документи можна поділити на *ініціативні* (які теж поділяються на ті, що потребують відповіді чи виконання, і надіслані лише для відома) та *листи-відповіді*, тобто документи, отримані у відповідь на запит установи.

*За видами* вхідні документи можна поділити також на:

- організаційно-розпорядчі (накази, рішення, розпорядження);
- інформаційно-аналітичні (листи, довідки, доповідні записки тощо);
- обліково-звітні.

Залежно від значущості автора і змісту вхідні документи наприкладяють керівникові установи, структурним підрозділам або конкретному виконавцю.

Отже, весь потік вхідних документів буде розподілено на кілька груп. Кожна з груп документів матиме різні шляхи руху і потребувати певної послідовності їх опрацювання.

Кому саме слід передавати той чи інший документ, визначає керівник служби діловодства або секретар-референт установи на стадії попереднього розгляду вхідної документації.

*Документи, створені в установі*, поділяються на дві групи:

- *внутрішні*, створені для потреб установи, що функціонують лише в межах цієї організації;
- *вихідні*, які після створення надсилають в інші організації чи установи.

Внутрішні документи установи, як правило, не розсилаються. Однак якщо структурні підрозділи територіально роз'єднані або установа має філії, куди направляються і внутрішні документи, наприклад розпорядчі, то для внутрішніх документів також має бути обов'язково передбачений етап їх відправлення.

Усі документи, що створюються в установі, поділяються на ініціативні (складені для вирішення потреб установи чи розроблені «на виконання» завдань вищих органів) або складені у відповідь на отримані запити.

Вихідні документи, як і вхідні, можна класифікувати за видами і за ко-респондентами-адресатами. Поділяються вихідні документи також на такі, що потребують відповіді, і надіслані для інформування.

Обліковуються вхідні і вихідні документи на етапі приймання і відправлення кореспонденції. До основних параметрів потоків, що беруться до уваги в процесі документообігу, відносять:

- напрямок потоку, що визначається пунктами відправлення та призначення;
- обсяг потоку, який визначається кількістю документів, що проходять через систему за одиницю часу;
- структуру потоку, що визначається різновидом документів, авторством та іншими ознаками класифікації;
- режим потоку, який визначається періодичністю руху документів через пункти обробки.

Таким чином, документи установ можна вивчати з різних поглядів. І кожен документний потік матиме свої особливості щодо проходження й оброблення в документній системі.

## Організування раціонального документообігу

*Документообіг*, як складова діловодства — це рух документів у документальній системі установи з моменту долучення до неї створених або надісланих службових документів до завершення виконання і відправлення одержувачеві чи передачі в архів установи.

*Організація документообігу* — це комплекс найефективніших засобів, форм і методів виконання робіт, пов'язаних із долученням, обробкою і рухом документів, включаючи отримання документів, що надійшли ззовні документальній системі, їх розподіл, реєстрацію, доставку виконавцям, переміщення всередині установи, захист від несанкціонованого доступу, відправку чи передачу в архів.

*Організування роботи з документами* включає побудову системи документообігу, зберігання, пошук і використання документів у поточній діяльності установи, забезпечення їх раціонального руху в документальній системі. В процесі роботи з документами мусить бути забезпечений обов'язковий контроль за їх виконанням і захист від несанкціонованого доступу.

Завданням раціональної побудови документообігу в установі є:

- встановлення оптимальної послідовності руху і обробки документованої інформації;
- досягнення оперативності проходження документа від моменту складання чи одержання до його виконання найбільш коротким шляхом із мінімальним витратами часу і зусиль;
- розробка раціональних схем проходження і обробки основних видів документів, отримання і опрацювання вхідних документів, а також проходження внутрішніх документів у процесі їх підготовки виконавцями;
- впровадження в документальній системі застосування (ДЗУ) новітніх інформаційних технологій.

Раціональна побудова документообігу в установі мусить передбачати:

- дотримання в установі основних принципів роботи з документами;
- прямоочинний рух документів (документи мають проходити найкоротшим шляхом, без повторних переміщень);
- чітку регламентацію шляхів проходження документів, скорочення інстанцій, до яких мають потрапляти документи (наприклад, під час погодження);

- одноразовість операцій з оброблення документів, уникнення зайвого дублювання в роботі з ними;
- раціональне розташування в установі структурних підрозділів і робочих місць виконавців;
- побудову цілісної документальної системи, обмеження і прискорення операцій щодо оброблення документів;
- скорочення обсягу документообігу за рахунок застосування бездокументних зв'язків (телефон, факс, електронна пошта);
- чіткий розподіл функцій між структурними підрозділами і виконавцями, скорочення внутрішнього листування, перехід до оперативного управління;
- обмеження доступу до окремих службових документів, що значно впливає на проходження документів в установі і технологію роботи з ними.
- поступову автоматизацію документообігу й перехід на електронний документообіг, створення електронної канцелярії та архіву.

Сучасний темп суспільного життя практично визначив інтенсивність потоків документної інформації, її мобільність, надлишок і водночас недостатність.

**Автоматизація документообігу дає змогу на 25-50% підвищити продуктивність праці службовців й на 75% зменшити час на оброблення одного документа**

Вдосконаленню документообігу в установі сприяє розроблення раціональних схем проходження і обробки основних видів документів, маршрутів їх пересування.

Так, рух документів у невеликій організації з обсягом документообігу до 500 документів можна подати у вигляді схеми 1, а от проходження документів у великій установі зі структурними підрозділами буде виглядати так, як це подано на схемі 2 додатку 5.1

Складання маршрутних схем з поділом на окремі потоки (групи документів) допомагає з'ясувати такі питання:

- через які структурні підрозділи (яких виконавців) будуть проходити певні групи документів;
- у якій послідовності буде рухатися конкретний службовий документ;



- скільки разів документ потрапляє в той самий структурний підрозділ чи до виконавця;
  - які операції повинні здійснюватися виконавцями в підрозділах.
- Комплекс операцій, що виконуються з документами, можна подати також у вигляді оперограми.

**Оперограма** — організаційний документ, що регламентує процес оброблення вхідних або вихідних документів. Складається оперограма за допомогою таблиці, рядки якої відведено для позначення операцій обліку, реєстрації, погодження тощо, а колонки (графи) — для зазначення відповідальних виконавців.

Графічний спосіб складання оперограми дає можливість встановити логічний зв'язок між різними етапами роботи з певними видами документів в установі, простежити послідовність цієї роботи та її зміст. Наприклад, оперограму підготовки і видання внутрішніх розпорядчих документів (наказів) наведено в додатку 5.2.

## Впровадження систем електронного документообігу

Постійне збільшення кількості інформації, необхідної для прийняття адекватних управлінських рішень, призводить до того, що традиційні методи роботи з документами стають все більше нерентабельними. Так, за статистичними даними, 15% паперових документів губляться, а для їх пошуку працівники витрачають близько 30% свого часу.

Традиційні методи, які відрізняються високим ступенем емпіризму, в сучасному документальному забезпеченні управління себе вже не виправдовують. У зв'язку з цим стала нагальною потреба автоматизації існуючих систем документообігу та переходу на електронний документообіг — високотехнологічний і прогресивний підхід до суттєвого підвищення ефективності роботи з документами.

**За даними експертів, співвідношення кількості паперових і електронних документів в Україні через 5 років має бути п'ятдесят на п'ятдесят, через 10 років стане — тридцять на сімдесят.**

**Кількість документів із паперовими носіями в середньому за рік збільшується на 7%, а з електронними — вдвічі**

Відсутність необхідності вручну розмножувати документи, відслідковувати переміщення паперових документів всередині установи, контролювати порядок передачі конфіденційної інформації тощо істотним чином допоможе знизити трудовитрати лівоодів. Впровадження наскрізного автоматичного контролю виконання всіх етапів роботи з документами буде сприяти підвищенню якості роботи виконавців, робити терміни підготовки документів більш прогнозованими й керованими.

Потреба в ефективному керуванні документами і призвела до створення автоматизованих систем електронного документообігу (СЕД), що включають в себе створення електронних документів, їх обробку, передачу, збереження та вивід релевантної інформації, що необхідна установі, організації чи підприємству, на основі використання сучасних комп'ютерних технологій.

*Системи електронних документів (СЕД)* призначені забезпечити процес створення, керування і розповсюдження великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також вести контроль за потоками документів в установі. Типи файлів, що, будуть підтримувати функціонування системи електронних документів, можуть включати: текстові документи, зображення, електронні таблиці, аудіо- та відеодані і Web-документи.

**Сучасний документообіг має відображувати комплексну інформатизацію завдань щодо ефективної побудови системи документаційного забезпечення управління**

Досконале забезпечення автоматизованого виконання підрозділами і працівниками установи процедур обробки документації має включати:

- реєстрацію документів із використанням електронних реєстраційних карток;
- пересилання виконавцям копій документів за допомогою електронної пошти разом із зареєстрованими електронними реєстраційними картками;
- пошук у базі даних, перегляд і редагування електронних реєстраційних карток і текстів документів у відповідності з правами доступу до них користувачів;
- контроль за проходженням і виконанням документів, їх оформлення і передавання до електронного архіву для подальшого зберігання.

**Система електронного документообігу повинна бути побудована таким чином, щоб кожному документу, який характеризується сукупністю структурованих даних, було створене ефективне: просування, опрацювання, відправлення й зберігання**

*Головне завдання* системи обігу електронних документів — це організування раціонального руху, опрацювання та збереження електронних документів, організування їх пошуку як за атрибутами, так і за змістом.

Комплексна система електронних документів (документаційна система) має містити в собі певну кількість підсистем, побудованих за допомогою програмних продуктів, і повинна:

- охоплювати весь цикл діловодства в установі — від постановки завдання на створення документа, його опрацювання й до списання чи передавання в архів, забезпечувати централізоване збереження документів у будь-яких форматах, у тому числі — складних композиційних документів;
- автоматично відслідковувати зміни в документах, терміни їх виконання, рух документів, а також контролювати всі їхні версії та підверсії;
- послідувати розрізнені потоки документів територіально віддалених підрозділів у єдине ціле;
- забезпечувати гнучке керування документами як за допомогою жорсткого визначення маршрутів руху, так і шляхом вільної маршрутизації документів;
- встановлювати чітке розмежування доступу користувачів до різних документів залежно від їхньої компетенції, займаної посади і призначених повноважень;
- бути налаштованою на існуючу організаційно-штатну структуру і систему діловодства конкретної установи, а також інтегруватися з уже існуючими корпоративними системами.

Користувачами систем електронних документів можуть бути великі державні та недержавні організації, підприємства, банки, промислові підприємства та всі інші структури, чия діяльність супроводжується значним обсягом створюваних, оброблюваних і збережених документів.

Для регулювання правовідносин у сфері інформаційних технологій Верховною Радою України ухвалено кілька Законів України, які набули чинності, а саме:

- «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- «Про електронний цифровий підпис»;
- «Про обов'язковий примірник документів»;
- «Про Національну програму інформатизації»;
- «Про телекомунікації»;
- «Про Національну систему конфіденційного зв'язку»;
- «Про заміст інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах».

З метою підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування у рамках реалізації завдань (проектів) Національної програми інформатизації Кабінетом Міністрів України підготовлено ряд відповідних постанов з цих питань». Передбачається також об'єднання існуючих у органах державної влади та органах місцевого самоврядування інформаційних систем та тих, що будуть розроблятися, в єдиний інформаційно-аналітичний комплекс — Інтегровану інформаційно-аналітичну систему органів державної влади та органів місцевого самоврядування України (ІСЕД).

## 5.2. Долучення документів до документаційної системи

*Коло питань: організація долучення документів до документальних систем, технологічні аспекти долучення документів, основи функціонування автоматизованих систем діловодства, технології діловодства та програмні системи автоматизації діловодних процесів*

### Організація долучення документів до систем

*Долучення документів до документаційної системи* — це визначення необхідності того, що створені або надіслані до установи документи треба включити до документаційної системи цієї установи, зареєструвати в ній, використовувати, опрацьовувати, і зберігати [73].

Метою долучення службових документів до документаційних систем є:

- встановлення взаємозв'язків між службовим документом, автором та службовою потребою, що зумовила його створення;
- розміщення службового документа з його взаємозв'язками в документаційній системі;
- встановлення зв'язків з іншими службовими документами

Долучення службового документа до документаційної системи дає змогу визначити місцезнаходження службового документа відповідно до контексту дії, яку здійснюють після його одержання, та є підтвердженням того, що він буде брати участь у робочій операції.

Рішення про те, які службові документи треба долучати до документаційної системи, а які ні, мусить базуватися на аналізі діяльності та звітності установи. Для цього слугують типова номенклатура справ та відповідні інструкції з діловодства, що визначають, які службові документи й де потрібно зберігати і термін їх зберігання.

Прикладами службових документів, які не потрібно долучати до системи, можуть бути такі, що [74]:

- а) не зобов'язують установу чи працівника до певної дії;
- б) не документують жодних зобов'язань або обов'язків;
- в) не містять інформацію, пов'язану з діяльністю установи, про яку вона зобов'язана звітувати.

У традиційних документаційних системах установ долучення службового документа з паперовим носієм здійснюється шляхом фізичного розміщення його в хронологічній послідовності у досьє або теки після його опрацювання. Таке групування пов'язує окремий службовий документ з іншими документами відповідно до напрямку діяльності та надає можливість будь-кому, хто хоче одержати інформацію, знайти і ознайомитись зі змістом відповідного документа.

Службовий паперовий документ може бути пов'язаний з іншими документом часом створення, фізичним сусідством, власником або назвою досьє чи теки. Формальна документаційна система, де інформація записана на паперовому носіїві, контролює, які справи створювати та як їх найменувати.

В електронних документаційних системах установ у разі надійдення до них вхідного документа з паперовим носієм із середовища

системи забезпечується виклик пакета оптичного розпізнавання тексту, а після одержання його електронного образу — повернення в систему з одночасним прикріпленням документа до електронної реєстраційно-контрольної картки.

Під рухом електронних документів мається на увазі не фізичне переміщення, а передача прав на застосування із повідомленням конкретних користувачів і контролем за їх виконанням.

В електронних документаційних системах *долучення електронних документів* є результатом визначення, до якого класу належить конкретний службовий документ, та подальше його розміщення у наперед визначеній послідовності серед іншої документації для опрацювання чи відповідного реагування.

Реєстрація вхідного електронного документа здійснюється в автоматизованому режимі. Для отриманого в результаті конвертації між двома документаційними системами документа більша частина реквізитів ЕРКК формується автоматично.

Електронний образ документа також прикріплюється до ЕРК. При цьому засвідчується ідентичність документа та його криптозахист.

## Технологічні аспекти долучення документів

### А. Приймання документів

Усі документи незалежно від виду носія, що надходять до установи: поштою, факсом, доставляються кур'єром чи електронною поштою, приймаються керівником служби діловодства (начальником канцелярії або секретарем-референтом) й попередньо розглядаються ним. Прийманням підлягає також і доплата кореспонденція.

У разі надходження до служби діловодства *документів із паперовими носіями* розкриваються всі конверти, за винятком іменних листів, та тих, що мають напис «особисто» чи адресованих громадським організаціям установи (профком, жіноча рада тощо), які передаються за призначенням.

При розкритті конвертів перевіряється їх цілісність, а також відповідність номерів на документах і конвертах. У разі відсутності документа або додатків до нього, невідповідності номера на конверті номеру документа, складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправникові, а другий залишається

в службі діловодства. Зразок акта про відсутність вкладиша в конверті наведено у додатку 5 З.

Якщо виявлено пошкодження конверта, робиться відновлена позначка в поштовому реєстрі.

Зберігати конверти і додавати їх до документів необхідно у випадку:

- коли лише за конвертами можна встановити адреси відправників, час відправлення і одержання документів,
- коли у конверті бракує окремих документів чи номери документів не відповідають номерам на конвертах;
- долучення їх до судових справ, позовних заяв чи касаційних скарг.
- розгляду заяв, пропозицій і скарг громадян.

Неправильно оформлені (непідписані, незареєстровані, незасвідчені), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправникові чи пересилаються за належністю.

У разі надходження в *електронну документаційну систему* відносно великого обсягу документів з паперовими носіями в системі передбачена спеціальна підсистема розпізнавання

У цьому випадку після занесення реєстраційних даних про документ у ЕРКК користувач автоматизованого робочого місця (АРМ) потокової реєстрації наносить на перший аркуш штрих-код, що відповідає внутрішньому системному номеру, який присвоюється документу системою.

Після цього документи в довільному порядку надходять на АРМ сканування, що обладнане швидкодючим сканером. Відскановані електронні образи документів надходять у базу даних і завдяки технології видлення штрих-коду «прикріплюються» до відповідних контрольно-реєстраційних карток документів.

Процес долучення електронних документів до документационних систем включає розміщення детальних метаданих, які містять, доповнюють та пов'язують інформацію про певний службовий документ незалежно від його формату. Такі метадані є суттєвою інформацією для подальшого відстеження повноважень, статусу, структури й цілісності службового документа в будь-який момент, визначення його зв'язків з іншими службовими документами.

## Попередній розгляд документів

Перед долученням службового документа до документальної системи необхідно з'ясувати необхідність здійснення цього процесу. Метою попереднього розгляду надісланих документів є розподіл їх на такі, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом (власником) установи або безпосередньо виконавцями відповідно до їх функціональних обов'язків, визначення необхідності їх реєстрації, а також встановлення строку виконання.

Попередній розгляд *документів з паперовим носієм* проводиться у день їх надходження або в перший робочий день у разі їх надходження в неробочий час. Доручення вищих органів правління, телеграми і телефонограми розглядаються негайно.

У ході попереднього розгляду документів незалежно від їх носія варто керуватися статутом чи положенням про установу та її структурні підрозділи, посадовими інструкціями, класифікаторами ділянок та питань діяльності підрозділів установи, інструкцією з діловодства, номенклатурами справ та схемами руху документів.

Керівництву або власникові установи насамперед мусять передаватися документи урядових та інших вищих органів, а також найважливіші документи, що містять інформацію з принципових питань діяльності установи і потребують їх вирішення. Інші документи передаються структурним підрозділам і виконавцям за призначенням.

Наслідки розгляду документів керівництвом або власником установи фіксуються в резолюції, правила складання якої наведені в другому модулі носібника.

Для налагодження ритмічної роботи служби діловодства, за погодженням з керівництвом установи чи її власником, необхідно чітко розподілити між підлеглими функції керування документами, визначити стратегічні дії, що забезпечують виконання вимог та правил щодо роботи з документами, забезпечення їх зберігання протягом того часу, доки вони потрібні.

## Б. Реєстрування документів

*Реєстрування*, як уже зазначалось, — це спосіб формалізації долучення службового документа до документальної системи. Основна мета реєстрування — засвідчити, що службовий документ було створено або долучено до документальної системи,



а додатковою перевагою є те, що реєстрування полегшує пошук необхідних службових документів.

Факт створення або надходження документів, незалежно від виду носія, фіксується проставлянням на ньому умовних позначень — реєстраційних індексів — з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ. Суть індексування полягає в зарахуванні документа до певної групи встановлено до його змісту (контексту).

Реєстраційні індекси складаються з порядкових номерів у межах типу документів, що реєструються, і доповнюються індексами за номенклатурою справ щодо питань діяльності, кореспондентів тощо. Реєструються документи для їх обліку, контролю виконання і оперативного використання наявної в них інформації.

Місце реєстрації документів повинне бути закріплене в інструкції з діловодства установи, до якої додається затвердження керівником (власником) установи перелік документів, що не підлягають реєстрації (додаток 5.4).

Обов'язковій реєстрації підлягають документи, що:

- потребують обліку, виконання і використання з довідковою метою (розпорядчі, плани, звіти, обліково-статистичні, бухгалтерські, фінансові тощо);
- створюються і використовуються в установі;
- надходять від інших установ і приватних осіб.

Кожний документ, незалежно від форми його носія, реєструється в установі лише раз:

- *вхідні* — днем надходження або не пізніше наступного дня, якщо документ надійшов у неробочий час;
- *створювані* — днем підписання або затвердження. У разі передачі зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу в інший повторно він не реєструється.

Проводиться реєстрація документів у межах груп залежно від найменування, виду, автора і змісту. Окремо, наприклад, реєструються закони України, акти та кореспонденція Верховної Ради, Президента України, Кабінету Міністрів України, а також органів місцевої влади. Примірний перелік можливих в установі видів документів для їх індексування за кореспондентською ознакою подано в додатку 5.5.

Реєструються також окремо накази керівника з основної діяльності, накази щодо особового складу та про відрядження, рішення

колегії, акти ревізій фінансово-господарської діяльності, бухгалтерські зведення, звернення громадян, заявки на матеріально-технічне постачання тощо.

Для реєстрації вхідних і створюваних документів з паперовими носіями може застосовуватися реєстраційно-контрольна картка, придатна для обробки засобами обчислювальної техніки (додаток 5.6).

У невеликих установах з обсягом документообігу щорічно до 500-600 документів на рік допускається застосовувати журнальну форму реєстрації, зразок якої подано в додатку 5.7.

За карткової форми реєстрації вид і визначення кількості картотек залежать від конкретних потреб роботи установи. Так, в установах, де довідкові картотеки ведуться в структурних підрозділах, реєстраційні картки складаються у двох примірниках (для служби діловодства і структурного підрозділу, якому картка передається разом із документом).

У разі виявлення документа на контроль виготовляються три примірники картки. Для зручності реєстраційні картки групуються в обліково-довідкові картотеки, які заводяться окремо на кожний календарний рік. Такі картотеки, зазвичай, складаються з двох частин: виконаних і невиконаних документів.

Перша частина реєстраційної картки використовується для пошуку виконаних документів з певного питання, друга — для пошуку документів у процесі роботи над ними за виконавцями, кореспондентами або строками виконання. Якщо реєстраційних карток багато, їх розкладають за розділами та напрямками діяльності установи, покладеними в основу назви її структурних підрозділів.

У міру виконання документів картки з розділів першої частини із проставленими на них необхідними позначками переставляються у відповідний розділ і рубрику другої частини картотеки.

Обов'язкові реквізити реєстрації документів з паперовими носіями:

- назва або характер документа;
- вид службового документа
- автор (кореспондент);
- дата документа;
- індекс документа;
- заголовок документа або його короткий зміст;

- резолюція (виконавець, зміст доручення, автор, дата);
- відповідальний виконавець;
- строк виконання;
- позначка про виконання (короткий запис про вирішення питання);
- дата виконання та реєстраційний індекс документа-відповіді);
- певні вимоги до опрацювання службових документів і даних; способи користуванням службовим документом

Склад обов'язкових реквізитів у разі необхідності може бути доповнений: зазначенням виконавця, його розпискою в одержанні документа, ходу виконання, додатками тощо. Порядок розміщення додаткових реквізитів визначає установа.

За автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних, а за наявності мережі — центральний банк реєстраційних даних.

На паперових документах, що реєструються службою діловодства або секретарем-референтом, на нижньому березі першого аркуша документа з правого боку штемпелем ставиться *реєстраційний штамп*, яким визначається, чи підлягає документ поверненню секретареві-референтові.

Обов'язковому поверненню підлягають нормативні документи та кореспонденція, одержана від Адміністрації Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, міністерств, відомств, органів місцевих держадміністрації, а також зареєстровані доручення.

Системами електронного діловодства та документообігу (СЕДД) підтримуються, як і в традиційному діловодстві, базові групи документів: вхідні, вихідні (внутрішні) документи, а також листи і звернення громадян.

СЕДД допускають розподіл кожної з груп документів на дозвільні підгрупи, що поєднують документи за загальною тематичною ознакою, ознакою підрозділів або ознакою листування. Кожну з підгруп, також можна поділяти на більш дрібні підгрупи тощо.

Наприклад, групу «*Вихідні документи*» можна розділити на підгрупи «*Документи, що відправляються*», і «*Внутрішні документи*», а підгрупу «*Внутрішні документи*» — на підгрупи «*Наказ*», «*Розпорядження*», «*Інструкції*» тощо.

Розподіл на підгрупи визначається правилами документообігу і потребами довідково-аналітичної роботи, а склад підгруп і правила формування реєстраційних номерів зберігаються в системному довіднику групи документів.

До системи електронного документообігу установи, що містить службові документи, необхідно долучати метадані, пов'язані з ними у спосіб, що [74]:

- а) описує як зміст службового документа, так і контекст діяльності, що відбувається;
- б) робить службовий документ основним свідченням виконаних дій;
- в) надає можливість оперативно знайти та відтворити документ.

Реєстрування електронних документів встановлює, як мінімум, такі метадані:

- унікальне умовне позначення, визначене системою;
- дату і час реєстрування;
- заголовок або скорочений опис;
- автора (особу або корпоративний орган), відправника чи одержувача.

Детальне реєстрування мусить пов'язувати службовий документ з описовою інформацією про контекст, зміст та структуру документа і показувати його зв'язки з іншими спорідненими документами. Кожний службовий документ або група документів мають містити інформацію про контекст та зміст документа й інших споріднених документів.

У процесі реєстрування *електронного службового документа* до його унікального умовного позначення (метаданих), залежно від характеру діяльності, яку документують, вимог до установи та характеристик основних технологічних процесів у ній, може включатися також додаткова інформація (див. додаток 5.10).

У разі використання схем класифікації файл (електронний документ) найкраще реєструвати одночасно з класифікуванням. Тип та складність схеми класифікації буде залежати від виду установи. Відповідне закріплення індексів розширює можливості пошуку електронних документів за допомогою класифікації їх категорії та носіїв.

В електронних документальних системах процес реєстрації, окрім індексування та класифікування документів, мусить містити

також визначення статусу доступу та їх передання на зберігання чи вилучення для знищення.

Навіть якщо реєстрування автоматизоване не повністю, елементи процесу реєстрування (особливо деякі метадані, потрібні для реєстрування) можуть автоматично надходити з комп'ютерного і ділового середовища, до якого належить службовий документ.

Якої б форми не набувало реєстрування, загальним правилом є його незмінність. Проте, якщо зміни потрібні, це фіксують під час перевірки і результати цих змін зберігають.

## Основи функціонування автоматизованих систем діловодства

Автоматизація традиційного, паперового, документообігу є проміжним рішенням, яке використовується для підвищення ефективності роботи установи перед переходом на електронний документообіг.

Для втілення цього рішення в конкретних установи потрібно створити тісно інтегровані комплекс програмних засобів, котрий повинен включати:

- операційні системи;
- систему управління базами даних (СУБД);
- систему автоматизованого діловодства і документообігу;
- систему автоматизації архівної справи;
- сервер обміну повідомленнями;
- програмні пакети.

Основа пропонованого рішення — це придбання системи автоматизації діловодства і документообігу (САДД), яка являє собою сучасне масштабоване рішення, розраховане на роботу з потоком вхідних паперових документів. В автоматизованій системі управління документами можуть бути використані підсистеми обробки зображень документів, оптичного розпізнавання символів, управління документами та програмне забезпечення робочих груп, характеристика яких подана у додатку 5.11.

Сукупність нових технологій роботи з електронними документами, дозволяє організувати «безшовну» взаємодію зазначених підсистем та якісне виконання операцій обробки документів. У першу чергу до таких операцій можна віднести:

- розпізнавання текстів, що трансформують інформацію на паперових документах в електронну форму;

- засоби передачі даних;
- засоби збереження електронної інформації;
- електронний аналог власноручного підпису.

Стратегічним завданням для сучасної установи є проблема вибору такої системи управління документообігом, яка була б здатна створювати, зберігати, здійснювати пошук, редагувати і розсилати документи. Проблема полягає в тому, що лише небагато програмних систем даної категорії наближаються до того рівня, на якому всі перелічені функції забезпечуються одночасно.

Система управління документообігом може вважатись повною, якщо вона взмозі виконати кілька ключових функцій, найголовніші з яких — надання можливості індексування і пошуку, відслідкувати стан документа, який знаходиться у будь-якому місці мережі підприємства, і швидко визначати його місцезнаходження у разі потреби. Система повинна також мати можливість групувати документи (зводити в один файл тексти, графіки, таблиці), формуючи, в разі необхідності, складний документ.

Одиницею збереження в системі управління документообігом залишається електронна реєстраційно-контрольна картка (ЕРКК) документа — електронний аналог традиційної реєстраційно-контрольної картки, що містить вичерпну інформацію про документ і зберігається в єдиній базі даних.

База даних, яка зберігає ЕРКК документа, за аналогією з традиційним документообігом називається картотекою, хоча підтримується вона сучасною високопродуктивною СУБД. Функціональні можливості системи управління документообігом повинні підтримувати ведення ЕРКК на всіх етапах виконання документа, включаючи його реєстрацію, накладання на резолюції, оформлення звітів виконавцями, списання документа, або передавання його в архів.

Сучасні спеціалізовані системи автоматизації діловодства, як правило, мають функції підмножини даних: ведення довідників-класифікаторів, видів документів, що використовуються в системах, реєстраційних реквізитів документів, введення резолюції і контролю виконання документів, організації пошуку документів, формування документів у справу, а також звітів про виконану роботу. Короткий опис змісту функцій систем автоматизованого документообігу та діловодства наведено в додатку 5.12.

З узагальнюючою характеристикою етапів роботи цих систем можна ознайомитись скориставшись додатком 5.13.

## Технології діловодства та програмні системи його автоматизації

Практика застосування різноманітних систем автоматизації ділових процесів свідчить, що переважно використовуються дві технології, які умовно називають «західна» і «вітчизняна».

*Західна технологія діловодства* ґрунтується на високій виконавчій дисципліні працівників. Основними його особливостями є такі:

- горизонтальний характер руху документів, що передбачає можливість надходження документа одразу ж до виконання;
- відсутність централізованого контролю в межах установи;
- реєстрація документів безпосередніми виконавцями.

Зазначена технологія передбачає використання програмних систем, орієнтованих на максимальне повне використання електронних документів та засобів колективної роботи користувачів з документами, відсутність проміжних ланок та оптимізацію існуючих ділових процесів в установі. Особливістю «західної технології» є моделювання конкретних процесів документообігу і спрямування на ці моделі відповідних програмних систем.

Програмні системи для цієї технології, як правило, постачаються не у вигляді автономного, відчуженого від розробок продукту, а як набір програмних засобів, з яких комплектується відповідна автоматизована система.

Адаптація цих засобів до конкретних умов роботи установи, встановлення необхідних функціональних компонентів дає змогу виконувати завдання відповідно до місця кожного працівника в документаційній системі. Функції визначення маршруту руху документів в установі покладаються на інформаційного аналітика — адміністратора системи, наявність якого обов'язкова.

До систем цього напрямку належать розробки фірм Compaq, IBM, Novell, Oracle, Symantec та ін.; русифіковані версії західних систем: «Docs Open», «Link Word», «Lotus-IBM», «Staffware»; програмні рішення, які створені на основі західних систем «Office Media», «Docs Open», «Optimal Work-flow», «BOCC-Референт», а також власні розробки компанії «Lan Docs», «Effect Office», «Документ-2000», «Крон», «Євфрат», «Ескало».

*Вітчизняна технологія діловодства* не має аналогів в інших країнах ні за детальністю опрацювання технології роботи з документами, ні за масштабами розповсюдження.



Якщо на Заході розвиток автоматизації стимулює розвиток технологій документообігу, то як у Росії, так і в Україні найчасніше йдеться про автоматизацію вже сформованої й відпрацьованої в радянські часи технології діловодства.

Вітчизняна технологія діловодства має такі особливості:

- чітке документальне підтвердження всіх кроків діяльності установи;
- вертикальний характер руху документів (керівник-виконавець-керівник);
- централізоване відслідкування всього комплексу робіт з документами, починаючи з моменту їх створення чи надійдення в реєстраційних журналах або в картотеках;
- наявність спеціалізованих діловодних служб (управління справами, секретаріатів і канцелярій);
- фіксація технології діловодства в державних стандартах, інструкціях і правилах з діловодства, інших нормативних документах;
- відносно невелика різноманітність процесів діловодства і документообігу та висока міра стандартизації.

Особливістю зазначеної технології є централізований контроль руху документів у реальному масштабі часу, необхідність отримання оперативної інформації і ведення великої кількості різних журналів і картотек. Усе це дає змогу гарантовано відстежити шлях руху будь-якого документа, що надійшов до установи, адже жоден зареєстрований документ вже не може «зникнути безвісти».

Максимальна централізація контролю за документообігом передбачає, що документ повинен бути спочатку переданий на розгляд керівництву, а лише потім, разом з резолюціями відповідно до службової ієрархії (через керівників структурних підрозділів) надіти до виконавців.

Діловодні операції при цьому фактично відокремлено від роботи з самими документами, безпосередньо з якими працюють керівники і виконавці, а діловодний персонал контролює їхні дії за допомогою різних реєстраційно-контрольних карток. Як наслідок, програмні засоби, що реалізують зазначену технологію, орієнтовані передусім на забезпечення супроводу паперового документообігу, зниження трудомісткості рутинних операцій з опрацювання документації, поступовий перехід до електронних облікових документів.



## Системи автоматизації діловодних процесів

Основою функціонування майже всіх систем автоматизації діловодства і документообігу (як західних, так і вітчизняних) стали серверні технології, що дають змогу одночасно створювати, аналізувати, перерозподіляти інформацію, здійснювати її швидкий перегляд і пошук.

Найбільш прийнятнішою для автоматизації документообігу є система типу клієнт-сервер.

*Клієнтська частина* цієї системи дає можливість користувачам за допомогою відповідних прикладних програм отримувати, редагувати, створювати і надавати для загального користування нову інформацію.

*Серверна частина* системи призначена для довгострокового зберігання інформації (файловий сервер), створення і поповнення баз даних конкретної установи (сервер баз даних), виходу до зовнішніх інформаційних ресурсів (сервер виходу в Інтернет), підключення до зовнішніх мереж (модеми, маршрутизатори тощо) передавання повідомлень адресатам. Для серверної частини може застосовуватися мережева операційна система *Windows Server*, а для клієнтської — *Windows Professional*.

Слід зазначити, що інформаційні технології в складі системи клієнт-сервер використовують систему *Internet/Intranet*, де Інтранет — внутрішня корпоративна мережа установи, яка працює за стандартами Інтернет. Канали передавання даних мають забезпечувати створення загального інформаційного простору в установі. Це дає можливість мати реалізовані зв'язки між користувачами з будь-якого місця корпоративної мережі або з віддаленими користувачами в системі діловодства і документообігу через Інтернет.

Програмні системи автоматизації діловодних процесів український дослідник А.Л.Маньковський пропонує позиціонувати за таким переліком:

- *спеціалізовані системи автоматизації діловодства* («Дело-8.0», «Lan Docs», «Золушка»);
- *системи автоматизації документообігу*, що забезпечують довільний обмін документами та інформацією («Office Media», «Ескадо»);

- *системи управління потоком робіт*, які дають можливість автоматизувати складні багатокрокові алгоритми роботи з документами (в корпораціях «Optima-Works», «Links Works», «Staffware»);
- *системи колективного оприцювання документів* з орієнтацією на автоматизацію роботи невеликого колективу і підтримку сумісного використання інформації групою користувачів (Group Wire і Lotus Notes («Lotus-IMB»);
- *електронні масиви документів*, призначені для зберігання документів в електронному вигляді та їх пошуку («Docs Open», «Євфрат»).

Ефективна реалізація ділових завдань вимагає застосування потужних спеціалізованих систем управління базами даних масштабу установи, наявності відповідних засобів проектування та використання спеціальних платформ для функціонування систем управління електронного документообігу.

Найпопулярнішою серед зарубіжних платформ, яку використовують вітчизняні фірми для розробки систем управління електронним документообігом є **Lotus Notes/Domino**, найуспішніший приклад програмного забезпечення для робочих груп. Це потужний програмний продукт з великою кількістю різноманітних функцій. Окрім вбудованих операцій для роботи з поштою, особистим і груповим календарем, заготовками для проведення дискусійних форумів, зазначена платформа надає можливості щодо створення спеціалізованих баз, в яких документи мають налаштований зовнішній вигляд, склад берегів та «запрограмовану поведінку», що дає змогу опимально переводити традиційний паперовий документообіг в електронний.

Прикладом такої розробки є створена компанією «Інтерсофт» російськомовна система електронного документообігу та діловодства і **TS-Office** ([www-its.dn.ua](http://www-its.dn.ua)).

Лише недавно на українському ринку почали з'являтися комплексні рішення, які повністю враховують специфіку ведення вітчизняного діловодства: мову, традиції ведення і організації, нормативні вимоги, можливість адаптації і технологію автоматизації.

Серед систем автоматизації діловодства та електронного документообігу значну частку займають системи: «ДОК ПРОФ<sup>TM</sup> 2.0» товариства «Квазар-мікро», «Атлас ДОК» корпорації «Атлас», «АСКОД» закритого акціонерного товариства «ІнфоПлюс»,

«Megapolis™. Документообіг» закритого акціонерного товариства «Софтлайн», «Летограф» однойменної компанії, «ДЕІО» компанії НЕТКОМ ТЕХНОЛОДЖІ та інші.

Характеристика окремих систем електронного діловодства та документообігу подана в додатку 5.14.

### 5.3. Проходження, опрацювання та відправлення ділової кореспонденції

*Коло питань: визначення обсягів документообігу, загальний порядок проходження документів в установі, робота над документами у підрозділах; опрацювання та засвідчення документів, застосування електронного підпису*

#### Визначення обсягів документообігу

Обсяги документообігу в установі визначаються з урахуванням всіх документопотоків за певний період часу, найчастіше за рік. У великих установах облік документообігу можуть проводити кожного місяця, що дає можливість визначити місяці найбільш інтенсивної роботи.

При цьому кожен документ обліковується один раз.

Рекомендується окремо підраховувати оригінали документів та копії, позначаючи їх у вигляді дробу, де в чисельнику записано кількість оброблених в установі документів, а в знаменнику — кількість копій.

Наприклад: обсяг документообігу в університеті за рік становить 1588/1965.

Вхідні і вихідні документи, незалежно від їх поєтів, обліковуються на етапі приймання і відправлення кореспонденції (експедиція, служба діловодства, секретар керівника).

Внутрішні документи підраховуються за місцем їх реєстрації чи підготовки. Крім того, слід пам'ятати, що всі внутрішні документи підлягають реєстрації (доповідні записки, довідки, заяви тощо). Облік цих документів може здійснюватися не лише в службі діловодства, а й в інших структурних підрозділах, наприклад, у відділі кадрів, бухгалтерії, службі маркетингу, відділі науково-технічної інформації тощо.

Розмножені примірники підраховують окремо в розмножувальному бюро, службі автоматизованої обробки документів, видавництві, друкарні тощо, застосовуючи при цьому прийняту в установі систему обліку.

Підрахунки ведуться за реєстраційними формами вхідних, внутрішніх (зазвичай — за видами) і вихідних документів. Для більш точного визначення обсягу документообігу варто врахувати документи, що не підлягають реєстрації, оскільки для їх оброблення також потрібно витратити час. Це можна зробити за реєстрами вхідної кореспонденції.

Метою обліку документообігу є одержання необхідних даних для:

- розрахунку штатної чисельності діловодного персоналу;
- розрахунку ефективності застосування засобів механізації й автоматизації діловодних процесів;
- визначення ступеня завантаженості діловодного персоналу, а також структурних підрозділів і окремих виконавців роботою з документами.

Періодичність підрахунку документообігу визначає служба діловодства. У великих установах документообіг обліковують кожного місяця, що дає можливість визначити місяці найбільш інтенсивної роботи. Можна здійснювати підрахунок щоквартально. У невеликих установах достатньо підраховувати кількість документів за рік. Підсумкові дані обліку документообігу оформлюються довідкою у вигляді таблиці.

Форма довідки про обсяг документообігу, що вводиться у пам'ять комп'ютера й роздруковується з необхідною періодичністю, подана в додатку 5.15.

## Загальний порядок проходження документації в установі

*На розгляд першого керівника установи чи її власника передаються:*

- закони України;
- постанови Верховної Ради України;
- укази та розпорядження Президента України, доручення Адміністрації Президента України;

- постанови, розпорядження, рішення, протоколи засідань та доручення Кабінету Міністрів України;
- накази, розпорядження, рішення колегій міністерств та відомств;
- запити та звернення депутатів України;
- листи, що надходять від структурних підрозділів за підписом їх перших керівників;
- кореспонденція міністерств і відомств України, а також органів місцевої влади за підписом перших керівників;
- звернення громадян відповідно до ст. 14, 15 Закону України «Про звернення громадян».

На розгляд заступників керівника за напрямками подаються:

- доручення органів державного управління вищого рівня, доповіді, інформація, листи, телеграми та інші документи;
- документація діяльності міністерств і відомств, а також органів місцевої влади (за підписом заступників, керівників, але тих, що не виконують обов'язки перших осіб).

Якщо в документах порушуються питання, що мають вирішуватися керівником, заступник доповідає йому про це, подає необхідні матеріали і вносить свої пропозиції.

Під час перебування керівника у відрядженні або відпустці всі документи розглядає перший його заступник.

Кореспонденція, що передається керівникові, попередньо розглядається канцелярією чи секретарем-референтом, які визначають, кого треба ознайомити з документом.

У резолюціях повинні даватися ясні та вичерпні вказівки про порядок та характер виконання документа. Обов'язкові елементи резолюції розглянуті в модулі 2.

Після розгляду отриманої документації керівником установи секретар-референт ще раз переглядає документи, за потреби уточнює виконавців, зміст доручення та строк виконання, що вказано в резолюції.

Діловоди підрозділів, одержавши кореспонденцію від секретаря-референта, повинні перевірити правильність її надходження і зразу ж передати її на розгляд своєму керівникові. Вони ж мусять забезпечувати збереження, облік, оперативне проходження та опрацювання документації виконавцями.

Опрацьовані керівництвом підрозділів документи діловоди повертають секретареві-референтові, про що робиться відповідна відмітка в журналі реєстрації вхідної кореспонденції.

При одержанні від керівника підрозділу незареєстрованих документів їх також заносять до журналу реєстрації вхідної кореспонденції. При цьому зазначаються кореспондент, номер листа, дата відправлення, короткий зміст і дата одержання.

Приймаючи документи для підпису в керівника, секретар-референт перевіряє правильність їх оформлення: адресу, короткий зміст, прізвище виконавця, номер його службового телефону, наявність необхідних віз. Неправильно оформлені документи повертаються виконавцеві.

Підписані керівництвом документи реєструються у журналі реєстрації вхідної кореспонденції, зразок форми якого наведено в додатку 5.8.

Доповідні записки керівників структурних підрозділів секретар-референт реєструє у журналі реєстрації вхідної кореспонденції і після розгляду керівником передає безпосередньо виконавцеві під розписку в цьому самому журналі.

## Робота над документами в підрозділах

Діловодство в структурних підрозділах покладається керівником на одного з працівників. Його завданням є приймання, реєстрація, пошук, оформлення, зберігання, відправлення та контроль за виконанням документів у підрозділі.

В установах, де опрацьовуються *документи з паперовими носіями*, відповідальний за роботу з документацією в підрозділі (діловод) щодня у встановлений час одержує документацію від секретаря-референта чи в канцелярії. На кожному зареєстрованому документі у журналі вхідної кореспонденції діловод на звороті останнього аркуша внизу зліва проставляє індекс свого підрозділу, порядковий номер та дату одержання документа.

Подання документів на розгляд заступників керівника підприємства за напрямками здійснюється відповідно до розподілу обов'язків. Термінова кореспонденція і документи з дорученнями керівництва розглядаються негайно.

Керівник підрозділу, розглянувши отриманий документ з резолюцією вишого керівника, визначає безпосередньо виконавця і за потреби дає йому додаткові вказівки. Після розгляду документів керівництвом підрозділу діловод передає їх виконавцям згідно з резолюцією.

Законои України, постанови та інші акти Верховної Ради України, укази та розпорядження Кабінету Міністрів України, накази міністерств чи інших вищих органів діловод підрозділу без затримки передає на розгляд керівництву, а після повернення — виконавцям. При цьому він постійно контролює проходження документів і забезпечує їх повернення секретареві-референтові.

Передавання взятих на облік у підрозділі документів від одного виконавця іншому здійснюється тільки через діловода, який:

- зберігає всі виконані документи в справах згідно із затвердженою номенклатурою;
- стежить за тим, щоб на період чергової відсутки, тривалого відрадження і т. ін. виконавець передав працівникові, який його буде замінювати, всі невиконані службові документи, а також документи, потрібні для роботи;
- робить відповідні відмітки в своєму журналі вхідної та вихідної документації;
- знімає, в разі необхідності, отриманий документ з контролю.

Після остаточного вирішення всіх питань, порушених у документі, виконавець робить на документі запис про результати розгляду та ставить свій підпис.

За вказівкою керівника структурного підрозділу з документом, що надійшов для ознайомлення, діловод підрозділу ознайомлює тих працівників, які мають безпосереднє відношення до його виконання. Спеціалісти підрозділу зобов'язані ознайомитися з документом, а в разі потреби зробити копію чи необхідні виписки.

Діловод підрозділу також стежить за тим, щоб усі зареєстровані документи після виконання доручення і документи, передані для ознайомлення, без затримки поверталися для зберігання чи передавання секретареві-референтові (службі діловодства).

В установах, де налагоджений *електронний документообіг*, після реєстрації ЕРКК із прикріпленим документом пересилається через мережі посадовій особі, відповідальній за ухвалення рішення з виконання документа, а далі — виконавцям документа відповідно до реквізитів винесеної резолюції. При цьому кожен керівник чи виконавець наділяється певними правами, що дають змогу забезпечити організацію роботи з документами, максимально наближену до традиційної, за якої документи розкладаються по сформованих ним відповідно до класифікатору справах.



і які або чекають початку виконання (у справі «Документи, що надійшли»), або прийняті співробітником до виконання (у справі «Документи на виконанні»), або передані підлеглим із зазначеним контрольним терміну виконання (у справі «На контролі»).

У ході роботи з електронними документами мусить бути забезпечено комбінований повнотекстовий і атрибутивний пошук необхідного документа, в тому числі й за допомогою веб-доступу до документальної бази даних систем.

Файли з текстами (образами) вихідних і внутрішніх документів за стандартною технологією також прикріплюються до ЕРКК. Вихідний документ, супроводжуваний відповідними реквізитами ЕРКК, може бути захищений електронним цифровим підписом, зашифрований і переданий адресатові.

Відмінність процесів опрацювання документів для автоматизованого документообігу від цих самих процесів у електронному документообігу невелика.

Оскільки в автоматизованому документообізі використовуються сучасні рішення і критерієм відбору є лише їхня сполучаність з паперовим документообігом, то нічого переважно нового в електронному його варіанті не міститься.

Дуже важливою перевагою технології підготовки документів, яка використовується в СЕДД, є можливість автоматизації всього процесу узгодження і затвердження документа, в тому числі і з використанням електронних аналогів власноручного підпису.

Технологію електронного документообігу на цій стадії підтримують такі функціональні можливості системи:

- прикріплення до реєстраційно-контрольної картки (ЕРКК) електронного образу документа у вигляді файлу (файлів) будь-якого формату;
- розмежування прав доступу до прикріплених файлів електронного образу документа;
- надання кожній посадовій особі — учаснику діловодного процесу — свого особистого віртуального кабінету, чим досягається доступ посадової особи до документів, що належать до її компетенції;
- розсилання електронних документів і доручень до них по мережі (по «кабінетах» виконавців);
- забезпечення процесу узгодження (візування) проектів документів;



- здійснення повнотекстового і атрибутивного пошуку електронних документів, включаючи віддалений повнотекстовий пошук;
- відправлення електронною поштою або публікація на Інтернет-порталі установи електронних вихідних документів (з використанням електронної пошти), захищених за допомогою сертифікованих засобів;
- формування і оформлення справ, тобто групування виконаних документів у справи відповідно до номенклатури;
- архівне збереження електронних документів.

Основною одиницею обліку в системі залишається ЕРКК документа, повнота реквізитів якої забезпечує можливість формування статистичних і аналітичних звітів у різних інформаційних зрізах, оперативність пошуку.

## Засвідчення та відправлення кореспонденції

Уся вихідна кореспонденція мусить оброблятися та відправлятися централізовано канцелярією або секретарем-референтом підприємства. Відправляється вона, зазвичай, у день її одержання від структурних підрозділів або наступного дня.

**Не дозволяється відправляти або передавати працівникам документи без відповідної їх реєстрації у службі діловодства**

Під час приймання від виконавців вихідних документів з паперовими носіями перевіряються:

- правильність оформлення документа, розміщення на ньому реквізитів;
- правильність зазначення адреси кореспондента;
- наявність необхідних підписів на документі та додатках до нього;
- наявність віз на коніях документів, що залишаються у справах;
- наявність на документі позначки про додатки;
- відповідність кількості примірників кількості адресатів.

Документи, що надсилаються водночас одному й тому самому адресатові, вкладаються в один конверт, на якому проставляються реєстраційні номери всіх документів, які там знаходяться.

Якщо оригінал документа підлягає поверненню, то на верхньому березі першого аркуша проставляється штамп

### ПІДЛЯГАЄ ПОВЕРНЕННЮ

Оригінали наказів, планів, протоколів тощо необхідно залишати в установах — авторах цих документів. Підрозділам надсилаються їх другі примірники.

Документи, які адресують постійним кореспондентам, рекомендується відправляти в конвертах з адресою одержувача та відправника, що виготовляються заздалегідь друкарським способом.

У випадку надсилання кореспонденції до інших міст країни на конверті, крім найменування установи, посади та прізвища адресата, слід зазначати поштову адресу.

У разі відправлення кореспонденції за кордон після прізвища адресата також вказуються спочатку номер будинку, вулиця, місто, графство або штат, країна і поштовий індекс. Приклади надсилання кореспонденції по Україні та за кордон наведені в додатках 5.1 та 5.2.

Можливе застосування європейських конвертів з невеликим пластиковим віконцем. Головне при цьому — визначити, щоб місце підписання адреси на листі відповідало розмірам віконця.

У правому верхньому куті конверта поряд з марками іноді вказуються порядок надсилання і особливості вкладеної кореспонденції. При цьому можуть використовуватися такі написи:

*Air Mail* (Авіа), *Confidential* (Конфіденційний),

*Private* (Приватний) *Urgent* (Рекомендований),

*Express* (Терміновий), *Strictly confidential* (Цілком таємний).

Документи, що доставляються кур'єром, необхідно передавати адресатам під розписку у відповідному журналі.

Створені засобами обчислювальної техніки документи відправляються із супровідним листом в упаковці, що повинно відповідати технічним вимогам збереження носіїв з записаною на них інформацією. Копія супровідного листа долучається до відповідної справи на загальних підставах.

Уся вихідна кореспонденція та інші поштові відправлення передаються структурними підрозділами або виконавцями у визначені для цього години, встановлені інструкцією з діловодства конкретної установи.

Неоформлені або належним чином не оформлені документи повертаються виконавцеві на доопрацювання.

Вихідні документи та інші поштові відправлення структурних підрозділів та окремі виконання обов'язані передавати секретареві-референтові до встановленої години.

Секретар-референт реєструє вихідні документи в журналі реєстрації вихідних документів (додаток 5 6).

Кожному вихідному документу присвоюється номер, який складається з літер імені та прізвища документа, індексу структурного підрозділу та порядкового номера документа з початку року. Наприклад: ІТ/10-56, де ІТ — індекс, який вказує, що документ підписано керівником (*І. Тимошенко*), 10 — індекс автора документа, 56 — порядковий номер.

Перелік індексів, присвоєних, як приклад, підрозділам навчального закладу, наведено в додатку 5 7.

Позначку про вихідні документи-відповіді робить секретар-референт у журналах реєстрації вихідних документів, де проставляються номер і дата вихідного документа, вказується прізвище керівника, що підписав документ.

Документи, що надсилаються одночасно одному адресатові, вкладаються в один конверт. Законвертована кореспонденція маркується і доставляється у поштове відділення.

Виконання вимог щодо раціональної організації як традиційного, так і електронного документообігу можливе лише за умови ретельно продуманої технології оброблення документів, дотримання послідовності операцій, що виконуються. Для цього слід розробити схеми документообігу, маршрутні й технологічні карти на службову документацію.

## Застосування електронного підпису

Основною технологічною проблемою для службовців при переході до електронного документообігу є використання електронного аналога власноручного підпису на документах. Без розуміння і впровадження цієї технології перейти на цілком безпаперову обробку документів неможливо.

Сучасні інформаційні технології дають можливість фізичним особам, підприємствам та організаціям, суб'єктам господарювання більш ефективно і творчо вирішувати економічні та соціальні проблеми.

Електронний документообіг є одним з тих інструментів, що в змозі забезпечити потреби сьогодення в швидкому інформаційному обміні. А використання електронного цифрового підпису, що підтверджує оригінальність документа і надійно захищає його від підробок, — ефективне рішення для всіх, кому необхідно оперативно перевірити дійсність отриманої інформації або підтвердити факт укладення договору.

Документи можуть бути засвідчені електронним цифровим підписом і передані до місця призначення протягом декількох секунд, адже електронний документ передається за допомогою швидкісних телекомунікаційних систем, однією з яких є, приміром, мережа Інтернет. За таких умов усі учасники обміну електронними документами незалежно від відстані мають однакові можливості в електронному інформаційному обміні.

Електронний документообіг з використанням електронного цифрового підпису невдовзі посяде домінуюче місце у системі опрацювання, підготовки, підписання та надсилання документа, оскільки традиційні схеми: розроблення проекту документа в електронному вигляді, створення паперової копії для підпису, пересилання паперової копії з підписом, розгляд паперової копії, перенесення її на комп'ютер — є малоефективними, трудомісткими й такими, що потребують забагато часу.

Електронний цифровий підпис (ЕЦП) можна отримати за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який логічно поєднується з документом і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача.

**ЕЦП додається до вхідного документа  
(або розміщується в окремому полі документа),  
і така комбінація даних (документ + ЕЦП)  
утворює захищений електронний документ**

Накладається електронний цифровий підпис за допомогою особистого (таємного) ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Особистий ключ відомий лише його володільцеві й може зберігатись у нього на дискеті, пристрої Touch Memory, Smart-карті і т.і.

Відкритий ключ доступний усім учасникам електронного документообігу. Такий ключ включається до сертифіката відкритого ключа та може розповсюджуватися в електронній формі або

у формі документа на папері (публікується в загальнодоступному або спеціалізованому довіднику).

**Алгоритм роботи системи побудовано таким чином, що, маючи доступ до відкритого ключа, неможливо відтворити таємний ключ або поставити цифровий підпис — його можна тільки перевірити**

Для повноцінного функціонування систем ЕЦП необхідно забезпечити доступ отримувача до достовірної копії відкритого ключа відправника (підписувача) та можливість перевірити, що ця копія відкритого ключа належить саме ньому підписувачу.

Для виконання цього створюються спеціальні захищені довідники ключів, які ведуться спеціальними установами — центрами сертифікації ключів.

*Центри сертифікації ключів* — це установи, які перевіряють дані власника відкритого ключа та видають захищені електронні документи спеціального зразка — сертифікати відкритих ключів, у яких містяться відкритий ключ та перевірена центром сертифікації інформація про власника ключа.

*Сертифікат відкритого ключа* — електронний документ, що підписується електронним цифровим підписом центру сертифікації ключів. Достатньо отримати достовірним каналом сертифікат самого центру сертифікації ключів, щоб мати можливість перевірити достовірність будь-якого сертифікату, що виданий ним центром.

Зазначена особливість дає можливість поряд із звичайним електронним цифровим підписом виділити цифровий підпис, підтверджений посиленням сертифікатом відкритого ключа.

*Посилений сертифікат ключа* — це сертифікат, виданий із додержанням певних стандартизованих та затверджених законом вимог та правил (у тому числі — правил щодо проведення процедури засвідчення особи — власника ключа). Для того, щоб мати право видавати сертифікати такого зразка, центри сертифікації мають пройти процедуру акредитації (засвідчення відповідності вимогам законодавства).

Юридичні та фізичні особи можуть на договірних засадах засвідчувати чинність відкритого ключа сертифікатом відкритого ключа, а також використовувати електронний цифровий підпис без сертифіката відкритого ключа.

Щодо органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій державної форми власності, то для них встановлено імперативну (обов'язкову) норму, згідно з якою зазначені організації можуть застосовувати електронний цифровий підпис лише за умови використання надійних засобів ЕЦП, що повинно бути підтверджено сертифікатом відповідності або позитивним висновком спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади, та наявності посиленних сертифікатів відкритих ключів у своїх працівників-підписувачів.

За правовим статусом електронний цифровий підпис прирівнюється до класичного підпису (печатки) лише в тому разі, якщо:

- електронний цифровий підпис підтверджено з використанням посиленого сертифіката відкритого ключа за допомогою надійних засобів цифрового підпису;
- під час перевірки використовувався посилений сертифікат відкритого ключа, чинний на момент накладення електронного цифрового підпису;
- особистий ключ підписувача відповідає відкритому ключу, зазначеному у сертифікаті.

Щоб зробити електронний цифровий підпис, а разом з ним і засвідчений документ неможливо, адже це потребуватиме величезної кількості обчислень, які, як вважається, не можуть бути реалізовані за сучасного рівня математики й обчислювальної техніки за прийнятний час, тобто поки інформація, що міститься в підписаному документі, є актуальною.

Порядок застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності встановлено Постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 р. № 1453 [46].

Окрім підписувачів, користувачів, центру сертифікації ключів та акредитованого центру сертифікації ключів, до суб'єктів правових відносин у сфері послуг електронного цифрового підпису також належать центральний засвідчувальний орган, засвідчувальний центр органу виконавчої влади або іншого державного органу, контролюючий орган.

Процедура акредитації центру сертифікації ключів, умови надання центром послуг електронного цифрового підпису, вимоги

до його персоналу та захисту інформації визначено у Порядку акредитації центру сертифікації ключів, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 13 липня 2004 р. № 903 [40].

Згідно з інформацією, розміщеною на офіційному сайті центрального засвідчувального органу, акредитацію пройшли такі центри сертифікації ключів: Дніпропетровський Спеціалізований центр сертифікації ключів (СЦСК) ТОВ «Науково-виробнича фірма «Українські національні інформаційні системи» (УНІС); Державне підприємство «Українські спеціальні системи»; Закрите акціонерне товариство «ІВК»; Товариство з обмеженою відповідальністю «Український сертифікаційний центр».

*Функції центрального засвідчувального органу* системи електронного цифрового підпису виконує Державний комітет інформатизації України.

*Функції контролюючого органу*, який перевіряє дотримання вимог законодавчих актів центральним засвідчувальним органом, засвідчувальними центрами та центрами сертифікації ключів, здійснює спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері криптографічного захисту інформації, яким є *Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України*.

Таким чином, система електронного цифрового підпису є повністю структурно укомплектованою для належного функціонування. Кожна фізична особа, підприємець, державний чиновник дістали можливість засвідчувати електронні документи своїм власним цифровим підписом, що має однакову юридичну чинність і власноручним підписом або печаткою.

Для масового використання електронного цифрового підпису в державі необхідно прийняти такі нормативно-правові акти:

- щодо архівного зберігання електронних документів;
- щодо національних стандартів;
- щодо вимог до засобів електронного цифрового підпису, форматів даних, які для цього використовуються

Зазначені завдання, що поставили перед державою, були окреслені та сформульовані для виконання відповідним державним органам у постанові Верховної Ради України «Про затвердження завдань Національної програми інформатизації на 2006-2008 роки» від 4 листопада 2005 р. № 3075-ІУ [24].

Всебічне використання електронного цифрового підпису надасть можливість не тільки спростити та прискорити документообіг



між суб'єктами господарювання та зміцнити конкурентоспроможність вітчизняних підприємств, а й створити умови для розвитку експортно-імпорتنих операцій, електронної торгівлі, електронних банківських послуг, повномасштабного дистанційного навчання та надання медичних послуг із застосуванням новітніх інформаційних технологій.

Якщо передбачається обмін підписаними документами між підрозділами всередині великої установи, корпорації, то можна створити корпоративний ЦККС, діяльність якого б поширювалася тільки на власну організацію і підвідомчі їй дочірні підприємства (наприклад, філії банку).

Склад подібного ЦККС може бути мінімальний: окремий комп'ютер, що працює під керуванням ОС Windows Server, програмне забезпечення (ПО), що керує Microsoft Certificate Services і ПО криптопровайдера, що має відповідний сертифікат для формування ключів ЕЦП.

Секретні ключі, записані ЦККС на ключових носіях (можуть використовуватися дискети, інтелектуальні карти і т. п.) передаються користувачам, які будуть мати право підпису. Головний комп'ютер ЦККС і комп'ютери всіх користувачів, що одержали ключі, повинні бути обладнані пристроями для читання ключових носіїв.

Сертифікати ключів і списки відкликаних сертифікатів записуються в базу даних установи й можуть бути підписані ЦККС відкритим способом та направлені підписувачам електронною поштою. Одержавши секретні ключі, користувачі, що мають право підпису, будуть взмозі підписувати файли документів безпосередньо на своїх робочих місцях.

Витрати на програмне забезпечення для роботи з ключами й апаратуру для читання ключів хоча й незначні (приблизно сто доларів на одне місце), але пропорційно зростають зі збільшенням кількості робочих місць.

Крім того, запровадження в дію ЕЦП це не разовий захід, а досить тривалий процес. У цьому процесі будуть потрібними і навчання користувачів, і видання відповідних інструкцій та нормативних документів. І уже в міру освоєння технології ЕЦП кількість користувачів із правом підпису зростає до оптимального для кожної конкретної організації значення.



Усі інші користувачі Системи можуть переконатися у справжності підписів одержаних ними документів, використовуючи загальний сервер верифікації підпису. Сертифікати підписів, що зберігаються в базі даних Системи, використовуються для перевірки підписів. При поширенні сертифікатів у всіх установах корпоративної системи користувачі зможуть переконатися у справжності документа, незалежно від того, де він був підписаний.

Для забезпечення цілісності переданих електронною поштою електронних документів також може використовуватися ЕЦП. У цьому випадку ЕЦП використовується вже для підпису всього електронного повідомлення, включаючи РК документа і його файли.

Після одержання електронною поштою повідомлення одержувачу необхідно перевірити підпис, зареєструвати отриманий документ, зберігши при цьому підпису файлів документів. Таким чином, користувачі Системи можуть бути переконані у справжності документів, що надійшли до них.

Регламент одержання, використання і відкликання підписів, а також дозвіл можливих конфліктів застосування ЕЦП є внутрішньою справою учасників корпоративної системи і може вирішуватися їх внутрішніми нормативними документами. До того ж, наведена технологія застосування ЕЦП не припускає виникнення правових відносин, що виходять за рамки повноважень учасників корпорації.

## **5.4. Організація контролю за ходом виконання документів**

*Коло питань: завдання і порядок контролю; строки виконання документів; здійснення контролю за виконанням документів; автоматизована форма контролю*

### **Завдання і порядок контролю**

Контроль виконання документів забезпечує своєчасне та якісне їх виконання. Контроль не є функцією, що виконується самостійно. Це одна зі складових управлінської діяльності, а його реалізація — невід'ємний елемент менеджменту. Контролю підлягає виконання всіх зареєстрованих в установі документів.

Чим вищий рівень звітності, тим більшою є потреба точного та швидкого визначення місцезнаходження окремих службових документів. Чим більше ризиків у діловій діяльності, наприклад, безпека суспільства від впливу небезпечних хімічних речовин, тим більшою є необхідність точності та контролю у разі пошуку.

Для підвищення рівня виконавської дисципліни керівники зобов'язані:

- поліпшувати якість підготовки управлінських рішень;
  - відмовитися від практики повторного видання наказів, постанов чи інших актів;
  - підвищити вимоги до якості підготовки та оформлення службових документів незалежно від форм носія;
  - аналізувати практику направлення на місця розпорядчих документів, завдань, доручень та їх ефективність з обговоренням результатів на оперативних нарадах;
- впроваджувати автоматизовані форми контролю.

Відповідальність за виконання того чи іншого документа повинні нести особи, вказані у розпорядчому документі (наказі, рішенні, вказівці тощо) чи резолюції керівника на вхідному документі та безпосередні виконавці.

У тих випадках, коли виконання документа покладене на кілька осіб, відповідальною за організацію його виконання є особа, яка у резолюції вказана першою.

Усі інші виконавці також відповідальні за своєчасність і якість виконання документа. Вони зобов'язані на вимогу особи, відповідальної за організацію виконання доручення керівника, брати участь в опрацюванні поставлених ним питань, надавати в зазначений термін необхідні матеріали (проекти документів, довідки, відомості тощо).

Контроль за одержанням відповідей на запити, надіслані до установ, організацій, закладів, здійснюється безпосередніми виконавцями, відповідальними за підготовку відповідей на ці запити.

Обов'язково контролюється виконання законів України, постанов Верховної Ради України, указів, розпоряджень та доручень Президента України і його Адміністрації, постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, прокуратури, судових органів, запитів та звернень народних депутатів України, наказів міністерств і відомств, наказів керівників.

Безпосередній контроль за виконанням документів покладається, насамперед, на службу діловодства (управління справами, загальний відділ, секретаріат, канцелярію) або спеціально створену в установі контрольну службу. У структурних підрозділах організація контролю покладається на секретаря-референта або особу, відповідальну за ведення діловодства.

Працівник, якому доручено здійснювати контроль і перевірку виконання доручень, зобов'язаний:

- встановити контакт із керівниками секретаріату і конкретним виконавцем;
- мати оперативну інформацію про хід виконання доручень, вживати, в разі необхідності, відповідних заходів щодо забезпечення своєчасного подання підрозділами та відповідальними особами матеріалів для доповіді керівництву;
- за неможливості виконання доручення до встановленого терміну застребувати подання від підрозділу-виконавця мотивованого рапорту про продовження строку не пізніше як за три дні до закінчення терміну його виконання.

## Строки виконання документів

Обов'язковими засобами ефективної організації роботи в управлінському апараті є досконале налагодження контролю за виконанням розпорядчих документів та використання у роботі наявної інформації.

Строки виконання документів вираховуються у календарних днях від дати підписання або затвердження для створюваних установою документів чи від дати надходження (для вхідних). Ці строки можуть бути *типовими* та *індивідуальними*.

**Типові строки виконання** встановлюються для окремих, найбільш масових, категорій документів відповідно до актів вищих органів законодавчої та виконавчої влади України (додаток 6 З). В інших випадках строки виконання документів не повинні перевищувати 10 днів. Триваліші строки виконання встановлюються для документів, більш складних за характером виконання.

**Індивідуальні строки виконання** встановлюються для найважливіших документів керівником установи. Кінцева дата виконання документа фіксується в резолюції керівником.

Якщо документ надійшов до установи із затримкою і терміни виконання доручень минули або явно недостатні для виконання, то керівник служби, на яку покладається організація виконання документа, забезпечує домовленість з контрольними підрозділами вищої організації, яка його надіслала, про зміну терміну виконання документа.

Якщо у відному документі зазначений строк, до якого передбачається одержати відповідь, його потрібно дотримуватися. Зміна строку виконання проводиться лише за вказівкою керівника в такому порядку: типові строки — прийняттям нового акта, індивідуальні — керівником, який призначив строк.

Якщо в резолюції на документі є слово «*терміново*», термін виконання встановлюється не більше *трьох діб*.

За відсутності в резолюції керівника дати виконання документ виконується в термін, зазначений безпосередньо в ньому. В інших випадках документ повинен бути виконаний не пізніше як у *місячний термін*.

Продовження строку виконання має бути оформлене відразу ж після одержання документа виконавцем або не менш ніж за два-три дні до його закінчення, якщо в процесі виконання з'ясувалося, що вкластися у встановлений термін неможливо. Якщо цього не зробити, документ вважається не виконаним у строк.

Припинити виконання документів, що надійшли від державної установи, або відмінити їх виконання має право лише вища в порядку підпорядкування організація — автор документа.

Терми виконання відраховується з часу надходження документа до установи. У випадках, коли термін виконання документа закінчується в неробочий день, закінченням терміну виконання вважається *наступний робочий день*.

Строки підготовки (оформлення), подання (відправлення) і типові строки виконання документів закріплюються інструкцією з діловодства.

## Здійснення контролю за виконанням документів

Контроль за виконанням документів включає:

- постановку документа (доручення) на контроль, формування картотеки контрольованих документів;
- перевірку своєчасного доведення документа до виконання;

- попередню перевірку і регулювання ходу виконання;
- облік і узагальнення результатів контролю виконання документів (доручень);
- інформування керівника про хід і підсумки виконання документів (доручень);
- повідомлення про хід і підсумки виконання документів на оперативних зборах, засіданнях колегіальних органів;
- зняття документів з контролю;
- формування картотеки виконаних документів.

*Контроль за виконанням документів з паперовим носієм* може відображатись у реєстраційно-контрольних картках, додаткові примірники яких роздруковуються на ПК при взятті документів на контроль.

Одночасно на лівому березі першого аркуша документа, що підлягає контролю, проставляється літера «К» або штамп

## КОНТРОЛЬ

після чого документ передається виконавцеві; додатковий примірник реєстраційної картки зберігається в контрольній картотечі.

Картки контрольованих документів групуються в спеціальній контрольній картотечі або у відповідному розділі довідкової картотеки за строками виконання документів, виконавцями, групами документів (накази, рішення тощо).

Підготовлений проект відповіді на контрольний документ або доповідна записка про наслідки виконання контрольного документа доповідаються керівництву органу разом з контрольним документом і контрольною картою.

Проекти відповідей на документи, які є на контролі у вищих органах, подаються на підпис керівництву установи не пізніше ніж за три дні до закінчення терміну виконання.

Документ вважається виконаним тоді, коли всі поставлені в ньому питання вирішені й кореспондентові (автору) дана відповідь.

З контролю документ знімає керівник, який дав доручення про виконання, або особа, що виконав його обов'язки. Це засвідчується його підписом на контрольній картці.

Перевірка ходу виконання документа здійснюється, зазвичай, за п'ять днів до закінчення терміну виконання.

Якщо про виконання документа доповідалося керівнику установи чи його заступникові в усній формі, то в контрольній картці робиться відповідний запис у графі «контрольні відмітки» за підписом особи, яка доповідала про наслідки виконання.

Контрольні картки на виконані документи повертаються до служби діловодства (секретаріатів) з відмітками про результати виконання, зняття з контролю, причини порушення терміну (якщо це мало місце) не пізніше наступного дня після виконання документа.

Контрольні картки на виконані документи розміщуються в архівній картотеці, зберігаються протягом трьох років, після чого знищуються за актом.

В установах з обсягом документообігу понад 25 000 документів щорічно періодично складаються і надсилаються в структурні підрозділи-виконавці переліки документів, що перебувають на контролі (додаток 5.20). Після заповнення відповідних граф ці переліки повертаються до контрольної служби.

## Автоматизована форма контролю

У сучасних установах організація документообігу та контроль за виконанням документів провадяться за допомогою комп'ютерної техніки. Підсумком автоматизованого пошуку є виведення шуканої інформації або повідомлення про її відсутність.

Нагадування виконавцям про строки виконання, відомості про стан виконання, про перенесення строків, завершення виконання тощо, в разі необхідності виводяться на друкуючий пристрій.

Документ вважається виконаним лише тоді, коли поставлені в ньому питання вирішені й кореспондентові дана повна відповідь.

Після виконання документи знімаються з контролю. Зняти документ з контролю може тільки та відповідальна особа, яка поставила його на контроль; при цьому на документі і картці робиться позначка про зняття з контролю. Дані про виконання документа і зняття з контролю вносяться у контрольну картку та відповідний файл в ПК.

Відомості про наслідки виконання взятих на контроль документів періодично узагальнюються і доповідаються керівництву установи на оперативних нарадах, засіданнях колегіальних органів з пропозиціями щодо поліпшення усієї роботи.

Основним механізмом контролю за документами є резолюція керівника, де визначено, хто та у який строк має виконати певні дії над документом. СЕДД дає можливість формувати підзвітні резолюції, при цьому користувач може бачити всі резолюції або тільки резолюцію безпосереднього керівника залежно від того, як вона налаштована. Усі користувачі автоматично одержують документи на виконання відповідно до резолюції керівника.

Користувачі можуть працювати з електронними образами документів або ж безпосередньо з документами, але при цьому може зберігатися паралельний рух паперових документів. Факт прийняття документа користувачем на виконання та зняття з контролю фіксується за допомогою технології штрих-кодової ідентифікації документів.



## Питання для самоперевірки

---

1. Який взаємозв'язок між документообігом та системою?
2. У чому полягає організування раціональної побудови документообігу?
3. Хто дозволяє впровадження систем електронного документообігу?
4. Що означає долучення документів до документальних систем?
5. Охарактеризуйте технологічні аспекти долучення документів?
6. Поясніть основи функціонування автоматизованих систем діловодства?
7. Перерахуйте програмні системи автоматизації ділових процесів?
8. Опишіть загальний порядок проходження документів в установі?
9. У чому полягає робота над документами у підрозділах?
10. Поясніть застосування електронного підпису?
11. Які завдання і порядок контролю?
12. Як визначаються строки виконання документів?
13. Опишіть здійснення контролю за виконанням документів?



## Перелік додатків до модуля 5

---

- 5.1. Схеми документообігу в установі.
- 5.2. Зразок оперограми руху внутрішніх розпорядчих документів.
- 5.3. Акт про відсутність вкладень в конверті.
- 5.4. Примірний перелік документів, що не підлягають реєстрації.
- 5.5. Перелік видів документів і кореспондентів для індексування.
- 5.6. Реєстраційно-контрольна картка.
- 5.7. Журнал реєстрації вхідних документів.
- 5.8. Журнал реєстрації вихідних документів.
- 5.9. Примірний перелік індексів керівного складу.
- 5.10. Перелік метаданих електронного службового документа.
- 5.11. Характеристика підсистем автоматизації діловодства.
- 5.12. Функції систем автоматизації діловодства діловодства.
- 5.13. Основні етапи роботи автоматизованих систем діловодства.
- 5.14. Системи електронного документообігу та діловодства.
- 5.15. Зведена таблиця підрахунку обсягів документообігу.
- 5.16. Приклади надсилання кореспонденції по Україні та за кордон.
- 5.17. Перелік документів, що знаходяться на контролі.



## Схеми документообігу в установі

## А. Документообіг в установі без структурних підрозділів



## Б. Документообіг в установі зі структурними підрозділами



## Зразок операграми руху внутрішніх розпорядчого документа

Технологічні операції	Виконавець	Юридичний відділ	Відділ № 1	Відділ № 2	Відділ № 3	Заступник керівника	Керівник	Канцелярія	Підрозділ
1. Підготовка проекту наказу	<input type="checkbox"/>								
2. Передання	<input type="checkbox"/>								
3. Візування		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4. Передання	<input type="checkbox"/>								
5. Підписання									
6. Передання									
7. Реєстрація								<input type="checkbox"/>	
8. Постановка на контроль								<input type="checkbox"/>	
9. Тиражування								<input type="checkbox"/>	
10. Розсилка								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Назва міністерства,  
відомства, організації

АКТ № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

м. Київ

Про відсутність вкладень  
у конверті

Підстава: \_\_\_\_\_

Складений зав. канцелярії \_\_\_\_\_

(Назви організації,

прізвище, ініціали)

Присутні: \_\_\_\_\_

(Прізвища, ініціали)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Від \_\_\_\_\_

(Назва організації, від якої надійшов пакет)

надійшов пакет, в якому під час розкривання не виявлено таких  
документів: \_\_\_\_\_

(Назва, номери документів, яких не вистачає)

Акт складений у двох примірниках, один з яких надсилається  
відправникові для надсилання документів, яких не вистачає.

Зав. канцелярії \_\_\_\_\_ розшифрування підпису.

(підпис)

ПРИМІРНИЙ ПЕРЕЛІК  
видів документів,  
що не підлягають реєстрації

1. Листи, що надійшли в копії до відома.
2. Телеграми і листи про дозвіл відряджень і відпусток.
3. Повідомлення про засідання, наради, збори і порядок денний.
4. Графіки, наряди, заявки, рознарядки.
5. Зведення та інформація, надіслані до відома.
6. Навчальні плани, програми, копії документів.
7. Рекламні повідомлення, плакати, програми нарад тощо.
8. Прейскуранти.
9. Норми витрат матеріалів.
10. Вітальні листи і запрошення.
11. Друковані видання (книги, журнали, бюлетені).
12. Наукові звіти за темами.
13. Місячні, квартальні, піврічні звіти.
14. Форми статистичної звітності.
15. Порядок денний та матеріали засідань колегії, вченої чи адміністративної рад.
16. Листи підвідомчих підприємств та установ, надіслані у копії до відома, про виконання розпорядчих документів та доручень, інші документи довідкового характеру.
17. Документи бухгалтерського обліку та звітності підрозділів.
18. Позови та інші документи за судовими довідками.
19. Наукові звіти.

**ПРИМІРНИЙ ПЕРЕЛІК**  
видів документів за кореспондентами  
для індексування при реєстрації

1. Закони і постанови Верховної Ради України.
2. Доручення та листи Верховної Ради України.
3. Укази і розпорядження Президента України.
4. Документи Адміністрації Президента України.
6. Постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України.
8. Протоколи та виписки з протоколів засідань КМУ.
9. Запити, звернення та листи народних депутатів.
10. Накази та рішення міністерств та відомств України.
11. Розпорядження та вказівки місцевих органів державної влади.
12. Переписка з органами масової інформації
13. Договори з міжнародними організаціями.
14. Запити та переписка з громадськими організаціями.
15. Переписка з навчальними закладами
16. Переписка з об'єднаннями, корпораціями, асоціаціями, підприємствами та організаціями інших галузей
17. Запити правоохоронних органів.
18. Переписка з проектними організаціями.

## РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

Дата та індекс надходження	Індекс і дата документа
Заголовок документа або короткий зміст	
Резолюція, або кому направлено, відповідальний виконавець	
	Розписка про одержання документа

Дата передачі на виконання	Кому направлено	Підпис про одержання	Дата одержання	Примітка
Дата			Позначки про контроль	
Коли і ким знято з контролю				
Фонд №		Опис №		Справа №

## Журнал реєстрації вхідних документів

№ п/п	Дата надходження документа	Індекс документа	Кореспондент, дата і індекс одержаного документа	Короткий зміст	Резолюція або кому направлено документ	Розпис про одержання	Результат розгляду	Номер листа-відповіді	Номер справи, підпис
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Журнал реєстрації вихідних документів

№ п/п	Дата та індекс документа	Кореспондент	Короткий зміст	Хто підписав документ	Примітка
1	2	3	4	5	6



ПЕРЕЛІК ІНДЕКСІВ КЕРІВНИКІВ  
І СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ  
(на прикладі навчального закладу)

1. Ректор.
2. Перший проректор.
3. Деканати:
  - 3.1. Менеджменту і бізнесу.
  - 3.2. Інформаційних систем та технологій.
  - 3.3. Безпеки підприємництва.
4. Кафедри:
  - 4.1. Соціально-гуманітарних дисциплін.
  - 4.2. Права.
  - 4.3. Іноземних мов.
  - 4.4. Фінансів та банківської справи.
  - 4.5. Обліку, аналізу і аудиту.
  - 4.6. Економіки.
  - 4.7. Маркетингу.
  - 4.8. Менеджменту.
  - 4.9. Математичних дисциплін.
  - 4.10. Інформаційних систем і технологій.
  - 4.11. Статистики та економетрії.
5. Юрисконсулт.
6. Бухгалтерія.
7. Видавництво.
8. Відділ кадрів.
9. Відділ ТЗН.

**Перелік метаданих електронного  
службового документа**

№ п/п	Найменування
1	Назва документа або його заголовок
2	Опис або короткий виклад тексту
3	Дата створення
4	Дата і час передання та отримання
5	Вид службового документа — вхідний, вихідний, внутрішній
6	Дані про автора (із співавторами)
7	Дані про відправника (із його/її належністю до організації)
8	Дані про одержувача (із його/її належністю до організації)
9	Дані про форму носія інформації,
10	Позначення документа згідно схеми класифікації,
11	Зв'язки зі спорідненими службовими документами
12	Зазначення сфери ділової діяльності, з якої документ долучено
13	Програмне забезпечення та версію, за якими документ долучено
14	Стандарт, з яким узгоджується структура службового документа
15	Шаблони, необхідні для пояснення структури документа
16	Умови доступу до документної інформації
17	Терміни зберігання документа
18	Додаткова необхідна інформація про контекст документа

### Характеристика підсистем автоматизації діловодства

№ п/п	Назва підсистем	Короткий опис змісту функцій
1.	<b>Системи обробки зображень документів</b>	Призначені для введення, обробки, зберігання і пошуку графічних образів документів на паперових носіях. Вони застосовуються в організаціях з великим обсягом документообігу. Технічне забезпечення цих систем вміщує високошвидкісні сканери та документні контролери, які виконують швидко і високоефективну компресію і декомпресію документів, а також бібліотеки-автомати на базі оптичних нагромаджувачів з автоматичним поданням дисків. Комп'ютерні зразки документів знаходяться на сервері зображень, їх можна проглядати на робочих станціях-клієнтах
2.	<b>Системи оптичного розпізнавання символів</b>	Дають можливість отримувати електронні копії документів з друкованих аркушів чи з документів, надісланих факсом. Для підвищення точності розпізнавання тексту системи повинні виконувати ряд перевірок підсумкового документа, наприклад, здійснювати частотний аналіз і порівнювати частоту появи певного символу в тексті з частотою його появи мовою оригіналу, а також знаходити неправильне розташування символів, виходячи з правил орфографії
3.	<b>Системи управління документами</b>	Призначені для автоматизації, пошуку і управління електронними документами різних форматів, у тому числі і зображеннями документів. Сучасні системи управління документами дають можливість: виконувати індексування документів, вести повнотекстовий пошук за ключовими словами; управляти конфігурацією документів з встановленням взаємозв'язків

№ п/п	Назва підсистем	Короткий опис змісту функцій
		<p>між окремими структурними компонентами; ансамблювати документ, тобто об'єднувати всі частини складного документа для подальшого відображення на екрані; організовувати доступ до документа незалежно від місця його зберігання; управляти документами за допомогою ключових компонентів (найменувань розділів), здійснювати багаторівневий захист даних, що відкриває доступ до документа лише окремим користувачам або ж встановлює обмеження доступу, наприклад «лише для сканування»; проводити адміністрування обліку і архівування, організацію видачі та повернення документів, вести контроль за наявними версіями та їх розсиланням</p>
4	Програмне забезпечення робочих груп	<p>Призначене для установ, працівникам яких за характером своєї діяльності необхідний постійний обмін документами з виконанням завдань збереження, перегляду і сумісного використання.</p> <p>Основними функціями програмного забезпечення робочих груп можуть бути електронна пошта, підтримка відеоконференцій (нарад), управління зображеннями документів, їх маршрутизація та календарне планування</p>
5.	Системи автоматизації ділових процесів	<p>Призначені для створення прикладних систем колективної обробки документів у процесі виконання конкретних бізнес-процесів.</p> <p>Документні потоки на підприємстві мають бути пристосовані до існуючих бізнес-процесів і регламенту їх взаємодії</p>

## Функції систем автоматизації діловодства

№ п\п	Назва функції	Короткий опис змісту функції
1	«Довідники-класифікатори»	Дозволяє здійснювати адаптацію системи до особливостей роботи певної установи. Використання довідників істотно полегшує роботу користувачів із системами, забезпечує застосування раніше введених значень і тим самим дає змогу виключати «рутинні» повторні операції введення одноманітної інформації. До довідників-класифікаторів можуть бути занесені такі дані: назви підрозділів; прізвища посадових осіб; види (групи) документів; організації-кореспонденти; користувачі; громадяни; номенклатури справ; тематичний рубрикатор; грифи доступу; сукупність тек користувача; види доставки; типи ресстрів; стандартні списки розсилання; типи файлів; стандартні тексти; ключові слова; типи дій з документом. Можуть бути передбачені рівні доступу «Загальний», «Конфіденційний» і «Секретний».
2	Довідник «Типи дій»	Описує типи дій, які виконуються з документами в установі, і включає такий набір: — назва дії (ознайомлення, з'ясування суті, накладення резолюції, підписання), — стан очікування — статус, якого набуває документ після визначення подальших дій з ним (на підпис, на резолюцію, для ознайомлення); — стан виконання (відмова — статус, якого набуває документ після завершення певної дії: підписаний/непідписаний)

№ п/п	Назва функції	Короткий опис змісту функції
3.	«Види документів що використовуються в системах»	Містить дані про вхідні і вихідні документи, внутрішню кореспонденцію, письмові звернення та скарги громадян
4.	«Ресстраційні реквізити документів»	Дає можливість заносити реквізити документа, ідентифікувати його і здійснювати над ним відповідні подальші дії. Додатково надається можливість занесення резолюцій і відповідних позначок
5.	«Ведення резолюцій і контроль виконання»	Забезпечує введення тексту резолюції з зазначенням прізвища (керівника), терміну передачі документа для виконання, строку та фактичної дати виконання, прізвища відповідального виконання та співвиконавців (список), а також тексту звіту про виконання
6.	«Організація пошуку документів»	Допомагає здійснювати пошук: за реквізитами РК (дані: група документів, дата надходження, короткий зміст, тематичний рубрикатор, критерії пошуку вхідних і вихідних документів); за ресстраційними номерами (дані: вид документа, вихідний номер, рік); за резолюціями (дані: дата, автор, виконавець, тип резолюції)
7.	«Формування звітів»	Передбачає підготовку необхідних зведень щодо виконання документів.
8.	«Формування документів у справі»	Дає можливість здійснювати формування документів у справі з відповідною відміткою в РК. При цьому список реквізитів може вмішувати: <ul style="list-style-type: none"> <li>— відомості про виконання;</li> <li>— дату архівації та підпис;</li> <li>— номер опису;</li> <li>— архівний номер та режим архівації</li> </ul>

### Основні етапи роботи автоматизованих систем діловодства

№ п/п	Найменування етапу	Характеристика етапів роботи автоматизованих систем діловодства
1.	<b>Реєстрація документів</b>	На етапі реєстрації за допомогою матричного принтера штрих-коду в службову зону першого аркуша документа заноситься інформація про реєстраційний номер, вид документа, час реєстрації, найменування організації, яка направила документ. Одночасно з цим автоматично створюється електронна реєстраційно-контрольна картка (ЕРКК), в якій зазначається група, вид документа та посилання в разі потреби на інший документ. Механізм групування документів з певного питання дає можливість оперативної одержувати відповідь щодо виконання будь-якого з них.
2.	<b>Попередній розгляд документа</b>	Цей етап полягає в скануванні його тексту за допомогою ручного сканера штрих-коду. При цьому автоматично активізується ЕРКК, в яку вводиться інформація про конкретний термін виконання і тематику документа. Відповідно до обраної тематики документ автоматично адресується у відповідний підрозділ установи для розгляду, виконання чи погодження.
3.	<b>Заповнення реєстраційної картки</b>	В електронну реєстраційно-контрольну картку вводиться інформація про реєстраційні атрибути кореспондента й короткий зміст документа. На основі сформованої ЕРКК автоматично роздруковується паперова реєстраційно-контрольна картка для подальшої передачі безпосередньому виконавцю.

№ п/п	Найменування етапу	Характеристика етапів роботи автоматизованих систем діловодства
4	Доставка документа в підрозділ	<p>Залежно від рівня автоматизації в установі даний етап може бути як повністю автоматизованим, так і супроводжуватися паперовими документами. Працівник електронної канцелярії групує документи, перевіряє їх комплектність і наявність додатків. У випадку нанесення на паперовий документ резолюції керівника працівник канцелярії сканує її за допомогою оптичного олівця, проводячи ним по рядках тексту доручення та дати розгляду документа.</p> <p>Розпізнаний за допомогою відповідної програми текст автоматично переноситься у відповідні графи ЕРКК. Подібним чином за допомогою оптичного олівця скануються і переносяться до ЕРКК позначки на берегах документа та інша необхідна документальна інформація. Для підрозділів, які не мають автоматизованих робочих місць, службові документи роздруковуються й передаються виконавцю разом з інформаційним листком і розпискою про отримання документа</p>
5	Отримання документа і його опрацювання	<p>Отримавши паперовий документ, виконавець сканує нанесений на ньому штрих-код. Система автоматично закріплює документ за підрозділом, вводить інформацію про виконавця й забезпечує контроль виконання документа згідно з дорученнями в резолюції керівника. Якщо ж документ передано виконавцю в електронній формі, то система автоматично виконує весь процес самостійно. При цьому підсистема повідомлень своєчасно інформує виконавців і контролерів про наближення термінів виконання документа або його затримку</p>



№ п\п	Найменування етапу	Характеристика етапів роботи автоматизованих систем діловодства
6	Конвертування і відправка кореспонденції	<p>На цьому етапі проводиться сортування і конвертування вихідної кореспонденції по адресах. При цьому система автоматично формує такі службові документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— «реєстр пакета»,</li> <li>— «реєстр пакетів для фельдів'язку»,</li> <li>— «поштовий ордер»,</li> <li>— «ордер телеграм».</li> </ul> <p>Зазначені документи повинні мати відповідне штрих-кодове маркування, при скануванні якого активізується електронний варіант реєстру чи ордера, може міститись інформація про конкретного адресата і час відправлення документації.</p> <p>Спеціалізована система мусить забезпечувати закінчені програмні рішення автоматизації процесів діловодства, включаючи всі стадії життєвого циклу документів від реєстрації до формування у справу.</p> <p>Перевагою зазначеної системи є універсальність, можливість застосування в будь-яких установах, високий рівень культури роботи з документами.</p>

## Системи електронного документообігу

№ п/п	Найменування продукту	Характеристика системи
1	iTS-Office на платформі Lotus Notes/Domino	<p>Платформу Lotus Notes/Domino випускає компанія IBM спільно з Lotus Development (<a href="http://www-142.ibm.com">www-142.ibm.com</a>).</p> <p>На практиці платформа має чотири функції управління інформацією:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— електронна пошта;</li> <li>— спільні бази даних;</li> <li>— керування погоком ділової інформації;</li> <li>— робота в Інтернеті з забезпеченням повного доступу до різних служб мережі.</li> </ul> <p>Зазначена платформа — це водночас:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— сервер електронної пошти;</li> <li>— сервер долатків для роботи з документами і створення систем автоматизації ділових процедур;</li> <li>— веб-сервер, доповнений широкими можливостями інтеграції з реляційними СУБД;</li> <li>— системи управління ресурсами підприємств (ERP-системи)</li> </ul> <p>Lotus Notes — інтегрований поштовий та інтернет-клієнт, клієнт для спільної роботи і роботи з документами, що забезпечує ще й можливості мобільної роботи користувачів.</p> <p>Система iTS-Office (<a href="http://www-its.dp.ua">www-its.dp.ua</a>) містить набір взаємозв'язаних модулів, кожен з яких виконує певні завдання пов'язані з обробленням інформації (створення нумераторів, реєстрування документів) їх погодженням, структурованим збереженням, контролем виконання доручень, протоколюванням дій над документами тощо</p>

№ п/п	Найменування продукту	Характеристика системи
2.	Система ДОК ПРОФ™ 2.0.	<p>Система ДОК ПРОФ 2.0 (<a href="http://doerprof.kvazar-micro.com">http://doerprof.kvazar-micro.com</a>) української корпорації АТЗТ «Квазар-Мікро» призначена для автоматизації процесів загального діловодства, роботи зі зверненнями громадян, контролю виконання доручень керівництва, поточної роботи з документами в структурних підрозділах організації, обробки й погодження проектів документів, ведення електронного архіву.</p> <p>Система встановлена у Кабінеті Міністрів України, Державному комітеті з питань регуляторної політики і підприємництва, Міністерстві охорони здоров'я, в АТ «Український інноваційний банк», ЗАТ «Оболонь», Вишній раді юстиції, ОАТ «Енергетична компанія «Севастопольенерго», корпорації «Українські будівельні матеріали», адміністрації Державної прикордонної служби, авіакомпанії «Аеросвіт».</p> <p>Система має гнучкі засоби налаштування, які дають можливість реалізувати автоматизований процес діловодства та електронний документообіг у масштабах будь-якої установи зі складною організаційною структурою та територіально віддаленими підрозділами.</p> <p>Запровадивши Систему служба діловодства організації має можливість зареєструвати документ будь-якого типу (лист, наказ, протокол, доручення та ін.), створити необхідні картотеки (вхідних, вихідних документів), створити відповідні електронні форми реєстраційних карток та встановити правила формування реєстраційних індексів документів. У процесі реєстрації створюється реєстраційно-контрольна картка документа (РКК), яка містить усі реєстраційні реквізити. Реєстраційний індекс документа генерується автоматично на базі встановленого правила.</p>

№ п/п	Найменування продукту	Характеристика системи
		<p>Система забезпечує: заповнення берегів за допомогою оптичного олівця (ручного сканера); автоматичне заповнення полів за значеннями інших полів, які логічно пов'язані з ними (наприклад, після заповнення поля «Вид документа» автоматично заповнюються поля «Кореспондент», «Хто підписав», «Посада»). Система дає можливість створювати дерево посилань між документами, що забезпечує оперативний доступ до будь-якого документа в листуванні щодо одного питання.</p> <p>Після заповнення берегів РКК на першій сторінці документа відбивається штрих-код і разом з ним проставляються літеро — цифрові дані, які у звичній для користувача формі відображають інформацію про реєстраційні реквізити документа. Сканований (електронний) образ документа автоматично додається до його РКК.</p> <p>Крім електронного образу документа, до РКК можна додати будь-які необхідні файли (додатки). На підставі визначеної на етапі реєстрації тематики документа система автоматично направляє документ у відповідний підрозділ для виконання.</p> <p>Функціональність системи розкривається в таких підсистемах: реєстрація документів; сканування структурованих документів; контроль виконання доручень керівництва; обробка обігу громадян; підготовка проєктів документів; рух документів; ведення електронного архіву документів; підготовка статистичних і стандартних звітів; обмін документами із зовнішніми програмами</p>

№ п/п	Найменування продукту	Характеристика системи
3	Система Атлас ДОК	<p>Система Атлас ДОК розроблена АТЗТ «Атлас» (<a href="http://www.atlas.ua">www.atlas.ua</a>) й являє собою складний програмно-апаратний комплекс, який відповідає вимогам до сучасних автоматизованих систем. Призначена система для автоматизації процесів контролю і організації документообігу й зорієнтована на вітчизняну модель діловодства.</p> <p>Система впроваджена у Державній податковій адміністрації України, Пенсійному фонді України та інших державних установах. Цей продукт насамперед може зацікавити установи, яким необхідно застосувати формалізоване діловодство.</p> <p>Основні підсистеми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— реєстрація документів — реєстрація і облік документів, ведення журналів реєстрації та обліку, складання номенклатури справ;</li> <li>— контроль виконання — постановка на контроль, перенесення терміну виконання завдань, контроль стану виконання, зняття завдань з контролю згідно зі звітами, визначення результату виконання завдань, підтримка завдань централізованого і децентралізованого рівнів, підтримка деталізованих завдань;</li> <li>— маршрутизація об'єктів документообігу (work-flow-підсистема) — маршрутизація реєстраційних карток, контрольних карток, електронних версій документів, звітів щодо виконання контрольних завдань;</li> <li>— колективна робота — ведення електронних версій документів, потокове завантаження електронного сховища, нормативно-довідкова інформація;</li> <li>— пошук — атрибутивний пошук об'єктів документообігу;</li> </ul>

№ п/п	Найменування продукту	Характеристика системи
		<p>— журнали реєстрації та обліку, контрольні картки, аналіз виконання завдань, аналітичні і статистичні довідки;</p> <p>— адміністрування — розмежування повноважень, управління технологічними процесами, налагодження системи.</p> <p>Система автоматизує такі бізнес процеси: реєстрацію вхідних і вихідних документів, а також внутрішніх документів з використанням реєстраційно-контрольних карток; підтримку версій документів; виписку (з тимчасовим блокуванням для монопольного редагування, можливо, поза офісом) і повернення документів; реєстрацію місцезнаходження паперового документа на будь-якому етапі його життєвого циклу: розгляд керівництвом, узгодження, виконання й т. ін.; здійснення контролю за своєчасним виконанням доручень, резолюцій і вказівок керівництва; долучення документів у справу відповідно до прийнятої в організації номенклатури справ; швидкий пошук необхідної інформації за наявності руху паперових документів; одержання необхідних стандартних форм і журналів, а також статистичних звітів з документообігу установи; множинного обліку попередньо зареєстрованих документів.</p>
4.	Система «АСКОД»	<p>Система автоматизації процесів реєстрації, обробки, проходження й контролю виконання службової кореспонденції, внутрішніх документів і звернень громадян розрахована на використання фахівцями з діловодства в міністерствах, відомствах, інших державних установах і на підприємствах. Цей програмний продукт, забезпечує роботу як окремого інспектора-діловода, так і цілих підрозділів (канцелярії, керування справами, загального відділу й т. ін.).</p>

№ п/п	Найменування продукту	Характеристика системи
		<p>Система автоматизує виконання таких процесів:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— реєстрація й обробка вхідної кореспонденції;</li> <li>— реєстрація й обробка вихідної кореспонденції; реєстрація й обробка нормативно-розпорядчих документів;</li> <li>— реєстрація й обробка звернень громадян, контроль виконання;</li> <li>— робота із взаємозалежними документами, формування статистичних довідок;</li> <li>— обробка електронних копій документів; функції електронної пошти, передавання документів.</li> </ul>
5.	Система «Megapolis™ Документообіг»	<p>Система «Megapolis™ Документообіг» є комплексним рішенням для побудови автоматизованих систем електронного документообігу й автоматизації ділових процесів і може успішно використовуватися в різних структурах — від комерційних компаній до державних органів влади.</p> <p>Система призначена для вирішення таких завдань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— організація електронного архіву документів з наданням потужних пошукових засобів і механізмів спільної роботи з документами;</li> <li>— забезпечення автоматизації складних ділових процесів в організації (workflow);</li> <li>— організація єдиного інформаційного простору для організації з розподіленою структурою;</li> <li>— автоматизація завдань з діловодства і контролю виконавської дисципліни — функції реєстрації, накладення резолюції, доведення документів до виконавців, фіксації ходу виконання, контролю виконання, автоматизації функцій ведення паперового архіву і т.п.;</li> <li>— організація роботи зі зверненнями громадян;</li> <li>— формування різноманітної статистичної й аналітичної звітності.</li> </ul>

№ п/п	Найменування продукту	Характеристика системи
fr.	Система FossDoc	<p>Розробником системи є компанія FOSS Software, Inc (США). — це гнучка система, яку легко пристосувати до будь-якого масштабу.</p> <p>FossDoc являє собою комплексне програмне рішення для автоматизації діловодства та управління бізнес — процесами як у державних установах, так і на недержавних підприємствах будь-яких розмірів і видів діяльності. Адаптацію та налагодження системи для українського споживача здійснює компанія «ФОСС-Он-Лайн» (<a href="http://www.foss.kharkov.ua">www.foss.kharkov.ua</a>).</p> <p>З допомогою цієї системи можна автоматизувати роботу з документами (діловодство, документообіг, зберігання і пошук документів, ведення електронного архіву документів тощо); підтримувати роботу з контрагентами установи (управління контактами з клієнтами і постачальниками, укладання договорів, обробка кореспонденції); автоматизувати роботу із замовленнями в сервісних центрах, на підприємствах масового обслуговування (планування черги замовлень, моніторинг обслуговування, формування рахунків за послуги, складання звітів).</p> <p>Автоматизація бізнес-процесів здійснюється за допомогою типових рішень на базі платформи FossDoc — набору готових засобів, реалізованих на підставі об'єктної моделі FossDoc і призначених для підтримки бізнес-процесів в умовах конкретного підприємства або групи підприємств. Типове рішення зберігається в окремій базі даних платформи FossDoc, що постачається разом з додатками.</p> <p>Нині компанія «ФОСС-Он-Лайн» розробила й підтримує такі типові рішення: система електронного документообігу; система управління договорами підприємства, система підтримки контактів з клієнтами; контроль і погодження.</p>



**Зведена таблиця  
підрахунку обсягів документообігу**

№	Документи	Кількість документів		Усього
		оригінали	тираж (копії)	
1	2	3	4	5
1.	Вхідні			
2.	Вихідні			
3.	Внутрішні			
	Разом			

**Перелік документів, що знаходяться на контролі**

№	Документи	Кількість документів		Усього
		оригінали	тираж (копії)	
1	2	3	4	5
1.	Вхідні			
2.	Вихідні			
3.	Внутрішні			
	Разом			

Приклади надсилання кореспонденції  
по Україні та за кордон

А. По Україні

1. У міста

*Адреса вправника:*

В.Ф. Кушніренко  
вул. Хрешатик, 5, кв. 20  
м. Київ, 1  
01001

*Адреса одержувача:*

В.В. Саленку  
вул. Б. Хмельницького, 20  
м. Львів, 1  
579015

2. У сільську місцевість

*Адреса вправника:*

В.А. Марченко  
вул. Леонтовича, 20, кв. 47  
м. Івано-Франківськ, 16  
76016

В.І. Тарасюку  
с. Зелений Гай,  
Дубинський район  
Рівненська область  
35612

**Б. За кордон**

**1. До країн СНД**

*Адреса відправника:*

В.Ф. Шевчук  
вул. Миру, 5, кв. 2,  
м. Київ, 11,  
Україна 01011

*Адреса одержувача*

С.И. Иванову  
ул. Ленинградская, 3  
г. Саратов, 10  
Россия 24018

**2. До країн далекого зарубіжжя**

*а) кореспонденту в Словенію:*

Л.Д. Баранон  
вул. Ентузіастів, 21, кв. 29,  
м. Житомир, 15, Україна  
03115

Mayor  
Dimitriy Rupel, Ph. D  
Mestni trg 1  
Ljubljana  
Slovenia  
61000

## Типова та приблизна номенклатура справ

*Номенклатура справ* — це обов'язковий для кожної юридичної особи систематизований перелік назв справ, що формуються у діловодстві, із зазначенням строків зберігання справ (ст. 1 Закону України «Про національний архівний фонд та архівні установи» [7]).

У державному стандарті «Діловодство та архівна справа. Терmini та визначення понять: ДСТУ 2732:2004» зазначено, що номенклатура справ — це систематизований проіндексований список назв справ, до якого входять документи, подібні за змістом і належністю, із зазначенням строку їх зберігання [76].

Номенклатура справ необхідна кожній установі як проіндексований перелік заголовків справ чи систематизований у відповідному порядку класифікаційний довідник, що використовується під час вибудовування інформаційно-пошукової роботи: створення єдиної системи формування справ, забезпечення їх обліку, швидкого пошуку документів за змістом і видом та їх відбору для включення до архіву конкретної установи, відомчого архіву чи до складу Національного архівного фонду.

Розроблення номенклатури справ покладається на службу діловодства (управління справами, загальний відділ, відділ документального забезпечення управління і контролю, канцелярію тощо) установи. На невеликому підприємстві функції такої служби може виконувати один працівник (найчастіше — секретар), відповідальний за організацію діловодства.

Зауважимо, що номенклатура справ є обов'язковим документом для кожної організації. Якщо в новоутвореній установі вчасно не розроблено номенклатуру, то ускладнюється групування документів справи, забезпечення їх обліку і розшуку, неможливим стає відбір документів для подальшого зберігання.

Для правильного формування справ документи групують за змістом та видами ще у поточній роботі з ними. Класифікування документів закріплюють у номенклатурі справ. Якщо номенклатуру справ складено правильно, то документи в міру їх виконання вносятимуться до тих справ, які заздалегідь для них передбачені, тоді знайти потрібний документ буде нескладно.

Таким чином, номенклатура справ:

- є покажчиком індексів документів, що присвоюються під час реєстрації, оскільки індекс документа, зазвичай, містить індекс структурного підрозділу структури та номер справи за номенклатурою;

- визначає принципи розподілу документів та групування їх у справи;
- встановлює терміни зберігання документів;
- використовується як схема побудови довідкової картотеки віпрацьованих документів;
- слугує звітним документом структурного архіву.

Номенклатура справ — це документ, який створюють на спеціальному багатосторінковому графаретному бланку формату А-4. Реквізитами номенклатури справ є:

- назва структурного підрозділу;
- найменування документа;
- дата;
- індекс;
- місце складання;
- гриф затвердження;
- гриф погодження;
- заголовок до тексту;
- текст (заповнюється в табличній формі);
- підпис;
- візи;
- виконавець.

За сферою використання розрізняють три види номенклатур справ: типова, примірна (взірцева) й індивідуальна.

**Типова номенклатура справ** має нормативний, тобто *обов'язковий, характер* для впровадження без жодних винятків. Складається номенклатура справ для однорідних за характером діяльності й структурою установ. Вона встановлює типовий склад справ з єдиною системою індексації і є нормативним документом.

**Примірна номенклатура справ** встановлює орієнтовний склад справ для установ, однорідних за характером діяльності, але різних за структурою, і має *рекомендаційний характер*.

Типові і примірні номенклатури справ розробляються установами вищого рівня (міністерства, державні комітети, інші органи державної влади, центральні установи країни, великі корпорації, концерни, асоціації, товариства та компанії) для мережі підлідомчих організацій або дочірніх підприємств, однорідних за характером діяльності, з метою створення методичної основи раціональної організації діловодства, уніфікації заголовків однотипних

справ та встановлення для них єдиних строків зберігання й використовуються як методичні посібники під час складання індивідуальних номенклатур.

## Розробка індивідуальної номенклатури справ

Незалежно від наявності типової чи примірної номенклатури справ кожна установа мусить мати власну, індивідуальну, номенклатуру справ, в якій встановлено конкретний перелік справ, що утворюються за час її діяльності.

*Індивідуальна номенклатура справ* включає заголовки лише тих справ, що ведуться в установі, з урахуванням специфіки її діяльності та принципу формування справ й складається, зазвичай, з номенклатур справ окремих структурних підрозділів.

Залежно від обсягів документного масиву, включеного до систематизованого переліку, виокремлюють індивідуальну зведену номенклатуру справ або номенклатуру справ структурного підрозділу.

Розробляє номенклатуру справ структурного підрозділу посадова особа, відповідальна за діловодство в ньому із залученням провідних спеціалістів установи. Керівник структурного підрозділу підписує та обов'язково погоджує номенклатуру справ з експертною комісією установи (якщо вона створена) та керівником архівного підрозділу установи (додаток 6.1).

Перед тим, як розпочати роботу над індивідуальною номенклатурою справ, необхідно ознайомитися з *Методичними рекомендаціями з розробки та застосування примірних та типових номенклатур справ*. Повний текст цього видання опубліковано на офіційному сайті Державного комітету архівів України ([www.archives.gov.ua](http://www.archives.gov.ua)).

З формами побудови номенклатур справ можна ознайомитись у *Правилах роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій, затверджених наказом Держкомархіву України від 16 березня 2001 року №16* [59].

Працівникам служби діловодства апаратів місцевих державних адміністрацій можуть стати у пригоді такі нормативно-методичні посібники, як:

*Примірна номенклатура справ ипириту обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій*, розроблена УкрНДІ архівної справи та документознавства у 2003 році [60];

*Примірна номенклатура справ апарату районної державної адміністрації області*, розроблена УкрНДІ архівної справи та документознавства у 2004 році [61].

*Основними принципами побудови індивідуальної номенклатури справ є:*

- єдність у підході до обліку, систематизації, опису й пошуку документів;
- застосування індексації документів, що забезпечує внесення до відповідних розділів номенклатури змін, доповнень і поправок;
- стабільність індексів справ, збереження за номенклатурою справ функції обліку документів.

Під час складання номенклатури справ слід керуватися положенням про орган, службу чи підрозділ установи, його штатним розкладом, планами і звітами про роботу, переліком документів із зазначенням строків їх зберігання, номенклатурами справ за попередні роки. При цьому вивчаються документи, що створюються в діяльності підрозділу, їх види і склад.

## Використання переліків типових документів

За відсутності примірних та типових номенклатур справ, які можна взяти за основу, для розроблення індивідуальної номенклатури справ використовують переліки типових документів із зазначенням строків зберігання документів і (або) відомчі (галузеві) переліки документів зі строками зберігання.

Одним із таких переліків є *Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів*, затверджений наказом Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України від 20 липня 1998 р. № 41 зі змінами і доповненнями [62].

Зазначений перелік типових документів опубліковано на сайті Верховної Ради України (<http://zakon.rada.gov.ua>). Знайти цей документ можна, зазначивши такі пошукові реквізити:

- видавник — *Головархів*;
- вид документа — *наказ*;
- дата прийняття — *1998, 07 — Липень, 20*;
- номер документа — *41*.

Перелік типових документів є основним нормативним документом, який застосовують для визначення строків зберігання документів з метою їх відбору для внесення до Національного архівного фонду (НАФ) України або вилучення для знищення. У Переліку зазначено документи, що утворюються під час документування однотипних управлінських функцій, які виконуються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, іншими підприємствами, установами та організаціями в процесі діяльності, а також документи, що утворюються в результаті виробничої та науково-технічної діяльності підприємств, установ і організацій.

Види документів, зазначених у доповненнях до Переліку типових документів, створюються переважно в діяльності комерційних структур і відображають питання організації системи управління, кредитування, оподаткування, акціонування, ліцензування діяльності установ, а також питання бухгалтерського обліку. До них належать:

- реєстраційні справи суб'єктів підприємницької діяльності;
- документи з ліцензування певних видів господарської діяльності;
- реєстри акціонерів; договори купівлі-продажу акцій;
- кредитні договори; документи на право власності та володіння;
- податкові накладні, погашені векселі тощо.

Для банківських установ обов'язковим для використання є *Переліку документів, що утворюються в діяльності Національного банку України та банків України, із зазначенням строків зберігання* [63].

Зазначений нормативно-правовий акт визначає строки зберігання відповідних категорій документів, що утворюються в процесі діяльності центрального апарату, структурних підрозділів і одинокі, територіальних управлінь, спеціалізованих підприємств, навчальних закладів Національного банку України та всіх інших банків України, їх філій, представництв і відділень. Побудовано документ за функціонально-галузевим принципом із розділів, що відповідають основним напрямкам діяльності банківських установ.

Серед інших відомчих переліків треба також відзначити *Перелік документів, що утворюються в процесі діяльності органів внутрішніх справ, навчальних закладів, підприємств, установ, організацій*



*системи МВС України, із зазначенням строків зберігання документів і Перелік документів, що утворюються в процесі діяльності внутрішніх військ МВС України, із зазначенням строків зберігання документів, які були розроблені у 2002 році [64].*

Для працівників служб діловодства митниць у нагоді буде *Перелік документів, що утворюються в митних органах України, спеціалізованих митних установах та організаціях, із зазначенням строків зберігання*, схвалений ЦЕПК Держкомархіву України 14 грудня 2005 р. [65].

## Побудова зведеної номенклатури справ

Під час розроблення єдиної номенклатури справ установи вивчаються номенклатури справ структурних підрозділів і аналізується діяльність установи загалом. При цьому використовується

- статут (положення) про установу;
- положення про структурні підрозділи установи;
- штатні розписи;
- типові чи примірні номенклатури та описи справ за минулі роки;
- класифікатори документів і кореспондентів, які функціонують в установі;
- реєстраційно-контрольні картотеки;
- типові та відомчі переліки документів із зазначенням строків зберігання документів;
- перспективні плани і завдання установи на наступний рік.

Складання зведеної номенклатури справ може ґрунтуватися на двох принципах внутрішньої побудови: структурному та функціональному.

**Структурний принцип** складання зведеної номенклатури справ використовується за чітко встановленої в установі структури, затвердженої штатним розписом. Підзаголовком у такій номенклатурі справ є назва структурного підрозділу. Першим розділом її, зазвичай, зазначається служба діловодства, їй присвоюють індекс 01. Усі інші структурні підрозділи розміщують після служби діловодства в порядку важливості.

Наприклад: канцелярія, організаційний відділ, плановий відділ, відділ кадрів, відділ реалізації і збуту, транспортний відділ тощо.

*Функціональний принцип* (тобто за напрямками діяльності) використовується при розподілі основних напрямів діяльності установи між її структурними підрозділами, службами, творчими колективами й окремими виконавцями.

Розділи і підрозділи номенклатури справ такої установи мають відображати управлінські функції та галузі і розміщуватися за ступенями важливості. Наприклад: керівництво, планування, фінансування, прогнозування, робота з персоналом тощо.

Отже, у номенклатуру справ як структурного підрозділу, так і зведеної по установі включаються найменування справ, що відображають всі документальні ланки її роботи. Включаються у номенклатури справ і незакінчені діловодствам справи, що надійшли від інших установ для їх продовження, в тому числі довідкові й контрольні картотеки номенклатурних справ, документи, які утворилися за допомогою обчислювальних машин.

Справи з питань, вирішення яких триває понад один рік (перехідні справи), вносяться в номенклатуру кожного року протягом усього строку їх вирішення.

До номенклатур справ включаються справи з грифом службового користування (ДСК) та довідкові картотеки, журнали обліку документів і видань з грифом ДСК. Справи громадських організацій розміщуються наприкінці номенклатури справ установи після справ основних структурних підрозділів чи функціональних об'єднань. Не включають у номенклатури справ друковані видання, збірники постанов, брошури, довідники, бюлетені, реферативні журнали, експрес-інформацію тощо.

За потреби до зведеної номенклатури справ складають довідковий апарат пояснення, зміст, список скорочень. Довідковий апарат може вміщуватися або на початку, або в кінці номенклатури справ.

## Оформлення й погодження номенклатури справ

Після остаточного доопрацювання зведена номенклатура справ погоджується з експертною комісією установи (ЕК, ЦЕК) і експертно-перевірною комісією відповідного державного архіву, після чого затверджується керівником установи. Установи, які не передають документи на державне зберігання, погоджують номенклатури справ з ЦЕК або ЕК вищої установи.

У номенклатурі справ структурного підрозділу та зведеній номенклатурі протягом діловодного року в графі «Примітка» необхідно своєчасно робити відмітки про:

- заведення і включення нових справ;
- наявність перехідних справ;
- осіб, відповідальних за формування справи;
- передавання справ до архіву чи для продовження в інших установах тощо.

Наприкінці діловодного року зведена номенклатура справ установи та номенклатури справ усіх її структурних підрозділів обов'язково закриваються підсумковим записом, в якому зазначаються категорії та кількість фактично заведених за рік справ.

Підсумкові записи номенклатур справ структурних підрозділів підписують працівники, відповідальні за діловодство у своїх підрозділах, і передають підсумкові відомості до служби діловодства. Керівник служби діловодства (або особа, відповідальна за діловодство на підприємстві) також зводить усі відомості разом, підписує підсумковий запис зведеної номенклатури справ і повідомляє керівнику архівного підрозділу (або особи, відповідальній за архів підприємства) про фактичну наявність справ, заведених на підприємстві за рік.

Наприклад:

*У 2008 р. заведено 16 справ у 24 томи, які поставлені на інвентарний облік, з них постійного строку зберігання 10 справ у 13 томах, десятирічного — 3 справи у 9 томах, 3 справи перехідних на 2009р.*

*Начальник канцелярії \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
(підпис)*

Реєструються номенклатури справ у журналі реєстрації вихідних документів установи та долучаються до справ з номенклатурами. Про фактичну наявність заведених за рік справ повідомляється архів установи.

Складається зведена номенклатура справ у п'яти примірниках, на кожному з яких повинен бути заповнення гриф погодження з державною архівною установою. Ці примірники розподіляються так:

- 1-й — недоторканий, зберігається в службі діловодства;
- 2-й — передається до архіву установи з метою контролю за формуванням справ у структурних підрозділах;

3-й — направляється до відповідної державної архівної установи, з якою проводилося погодження;

4-й — використовується у поточній роботі служби діловодства;

5-й — розбирається за розділами і передається відповідним структурним підрозділам установи або функціональним утворенням для практичної роботи [59].

Зведена номенклатура справ установи, як і номенклатура справ структурного підрозділу, щороку (не пізніше листопада — грудня) переглядається, аналізується і уточнюється. Після внесення відповідних змін вони передруковуються й затверджуються керівниками відповідних рівнів.

Повторному перегляду і погодженню з архівними органами зведені номенклатури справ підлягають раз на п'ять років або в разі змін у структурі, функціях та характері роботи установи.

Підприємства недержавної форми власності, які не передають документи на зберігання до державного архіву, можуть складати зведену номенклатуру справ у трьох примірниках, а якщо вони не мають структурного поділу, — у двох примірниках.

Керівники служб діловодства новоутворених установ, підприємств та організацій, заснованих на приватній формі власності, а також об'єднань громадян і релігійних організацій згідно з Законом України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [7] впродовж року з дня реєстрації повинні погодити свою номенклатуру справ з однією із державних архівних установ або архівним відділом міської ради.

Підприємства, що мають статус установ загальнодержавного значення, можуть звертатися до відділу формування Національного архівного фонду та діловодства Центрального державного архіву вищих органів влади та управління України.

Такими загальнодержавними установами передусім є центральні органи державної влади, інші центральні установи України (зокрема Національний банк України, Рахункова палата України, Господарський суд України тощо), а також корпорації, концерни, асоціації, товариства і компанії.

Підприємства, установи і організації інших форм власності, а також об'єднання громадян обласного значення мають звертатися до державних архівів відповідних областей або до державних архівів міст Києва і Севастополя. Невеликим підприємствам місцевого значення треба звертатися до архівних відділів міських рад або районних державних адміністрацій за місцем своєї реєстрації.

## Групування у справи документів з паперовими носіями

Документи після їх виконання групують у справи, яким надаються найменування (заголовки), що в стислій, узагальненій формі відтворюють склад і зміст документів.

**Справа** — це сукупність документів або документи, які стосуються одного питання чи виду діяльності й зібрані в окрему одиницю, файл.

**Формування справи** — це визначення належності документів до певної справи та систематизація їх усередині справи. До справ вносять документи, які за змістом відповідають заголовку справи. Головною частиною заголовка справи є виклад питання (предмета), з якого вона заводиться.

Формування справ полягає у групуванні виконаних документів у справи відповідно до номенклатури. Розміщення справ у номенклатурі структурного підрозділу мусить відповідати ступеню важливості питань, які вирішуються, з урахуванням взаємозв'язку документів, що знаходяться в конкретних справах.

Першою зазвичай розміщується група справ, яка містить документи вищих установ, далі — група організаційно-нормативної документації (статути, положення тощо), потім — розпорядча документація самої установи (постанови, накази, розпорядження і т. ін.), планово-звітна документація і листування. У групі листування першими розміщуються справи, які містять листування з вищими органами.

Кожна справа, включена до номенклатури, повинна мати умовне позначення — індекс (арабськими цифрами).

**Індекс справи** структурного підрозділу складається з індексу структурного підрозділу (за штатним розписом або класифікатором структурних підрозділів) та порядкового номера в межах підрозділу. За наявності у справі томів (частин) індекс проставляється на кожному томі із зазначенням *т. 1*, *т. 2* і *т. і*.

Номенклатура справ структурного підрозділу установи складається у трьох примірниках. Примірники номенклатури використовуються так:

1-й — недоторканий, зберігається у структурному підрозділі,

2-й — передається до канцелярії установи;

3-й — використовується для формування справ і пошуку потрібного документа.

Формуючи справи, слід дотримуватися таких правил:

- групувати у справи тільки оригінали (у разі їх відсутності — засвідчені у встановленому порядку копії) лише виконаних, правильно оформлених документів, не допускати включення чорнових, особистих, дублетних документів, різних варіантів документів, що підлягають поверненню, розмножених копій;
- об'єднувати у справи документи одного діловодного року (за винятком особових, судових, перехідних справ). Особові справи формуються протягом ряду років, поки дана особа працює в організації;
- групувати у справи окремо документи постійного і тимчасового зберігання. Як виняток, коли цього вимагає специфіка роботи установи, документи постійного і тимчасового строків зберігання, пов'язані з вирішенням одного питання, можуть об'єднуватися протягом діловодного року в одну справу.

Після закінчення року або перед переданням справи до архіву вони повинні бути розкладені в окремі справи згідно з номенклатурою: в одній справі — документи *постійного*, в іншій — *тимчасового* зберігання;

- включати у справу документи тільки з одного питання або групи споріднених питань, що становлять єдиний тематичний комплекс: спочатку ініціативний документ, а потім усі інші документи в їх логічній послідовності;
- якщо документи за своїм змістом і строком зберігання не можуть бути оформлені у справу, передбачені номенклатурою, слід завести нову справу з обов'язковим занесенням її найменування та строку зберігання в чинну номенклатуру;
- документи, створені засобами обчислювальної техніки, групувати у справи на загальних підставах;
- справа не повинна перевищувати 250 аркушів (30-40 мм завтовшки).

Документи всередині справи вміщуються у хронологічній та логічній послідовності чи їх поєднанні.

## Особливості формування окремих видів справ

Розпорядчі документи (постанови, накази, розпорядження тощо) разом із додатками включають у справи за їх різновидами і хронологією.

Статути, положення та інструкції, затверджені як самостійні документи, групують також у самостійні справи

Накази з основної діяльності, особового складу і господарських питань розміщують у три окремі справи

Документи засідань колегіальних органів об'єднують у дві справи:

- протоколи і документи до них (доповіді, довідки);
- документи з організації проведення засідань (порядок денний, проекти та копії рішень тощо).

Протоколи засідань чи нарад групують у хронологічному порядку і за їх порядковими номерами. Документи до засідань систематизують за датами та номерами протоколів, усередині групи документи, що мають відношення до одного протоколу, систематизують за порядком денним.

Доручення вищих установ і документи, пов'язані з їх виконанням, групують у справи за напрямками діяльності установи. Якщо таких документів небагато, то їх формують в одну справу. Всередині справи документи систематизують за датами доручень. Затверджені плани, звіти групують у справах окремо від проектних документів.

Листування систематизують за змістом та кореспондентським принципом у хронологічній послідовності; документ-відповідь розміщується за документом-запитом.

При поновленні листування документи включаються до справи поточного року із зазначенням номера справи за попередній рік, в якій зберігаються документи з цього питання.

Документи-додатки, незалежно від дати їх створення, групуються в одну справу з документами, до яких вони додаються. Додаток, який має понад 250 аркушів, формується в окрему справу. При цьому на основному документі робиться відмітка про те, що додаток оформлено окремою справою.

Невиконані документи формувати у справи згідно Правил забороняється. Не допускається долучати до справ документи не за призначенням, зайві примірники [59].

Документи, що мають гриф обмеження доступу, видають та приймають під розписку. Забороняється:

- вилучати документи зі справ чи переміщувати їх з однієї справи до іншої без санкції керівника установи;
- виносити з приміщення без спеціального дозволу керівника установи;

- розмножувати документи без дозволу керівника установи (якщо є дозвіл, то розмноження здійснюють у присутності відповідальної особи, а браковані примірники зразу ж знищують).

Працівникам установи та її структур дозволяється формувати передбачені номенклатурою справи тільки з питань, що належать до їх компетенції.

Після закінчення календарного року керівник установи своїм наказом призначає спеціальну комісію, яка забов'язана:

- перевірити наявність усіх документів;
- відібрати документи для зберігання в архівному підрозділі;
- визначити документи для знищення.

Документи в особових справах групують у хронологічному порядку в міру їх надходження у такій послідовності:

- внутрішній опис документів, що знаходяться у справі;
- заява про прийом на роботу;
- анкета, листок з обліку кадрів;
- автобіографія;
- документи про освіту;
- витяги з наказів про призначення, переміщення чи звільнення;
- доповнення до особового листка;
- довідки та інші документи, що мають відношення до особи.

Довідки з місця проживання, медичні довідки про стан здоров'я та інші аналогічні документи групуються в окремі справи тимчасового зберігання, або розміщують у «Кишеньках» обкладинок особових справ.

Копії наказів про стягнення, заохочення, зміну прізвища тощо до особової справи не долучають у зв'язку з занесенням відомостей про не у доповнення до листка обліку кадрів.

Особові рахунки співробітників та інші обліково-статистичні документи систематизують у межах року прізвищами в алфавітному порядку.

## Особливості систематизації електронних документів

Процес систематизації електронних документів можна пов'язати із класифікуванням напрямків діяльності та автоматизувати як окрему функцію системи. Він вимагає посилання на номенклатуру



справ, розроблену більш або менш формалізовано залежно від розміру і характеру установи та її звітності.

Процес систематизації електронних документів містить такі етапи [73]:

- визначення операції або напрямку діяльності, які документує службовий документ;
- визначення місця операції (дії) та службових документів у відповідній категорії документів згідно з номенклатурою справ;
- визначення строку зберігання та встановлення порядку дій із передавання службових документів до архіву або вилучення їх для знищення;
- визначення строку, до якого треба зберігати метадані про документи, передані до постачальника послуг зовнішнього зберігання чи до архівів, або документи, які мають бути знищені.

Цільове призначення службового документа, його фізична форма, цінність та види користування ним визначають характер зберігання та обслуговування, щоб службовим документом керували так довго, як це потрібно.

Важливо визначити ефективні та дієві засоби зберігання, опрацювання та забезпечення збереженості службових документів до того, як ці документи будуть створені, а потім переглянути заходи забезпечення збереження у разі зміни вимог до документів. Також важливо, щоб вибір способу зберігання був інтегрований у загальну програму керування документацийними процесами.

Установи можуть зробити це, проаналізувавши ризики для вибору умов фізичного зберігання та збереження, прийнятих для їх службових документів. Обираючи умови зберігання, крім умов фізичного зберігання, треба враховувати вимоги доступу та безпеки.

Особливо важливі службові документи можуть потребувати додаткових заходів захисту та дублювання, щоб забезпечити доступність у випадку катастрофи. Керування ризиками, згідно національного стандарту ДСТУ 4423-2:2005 (ISO/TR 15489-2:2001 MOA), охоплює розробку плану відновлення після надзвичайної ситуації, що передбачає у випадку надзвичайної ситуації певну систему дій із визначеними пріоритетами [74].

## 6.2. Оперативне зберігання документів

*Коло питань: визначення місця зберігання документів, вилучення документів зі справ, особливості зберігання електронних документів, застосування засобів оргтехніки*

Методичне керівництво і контроль за формуванням справ в установі та її структурних підрозділах здійснює служба діловодства чи призначена розпорядженням керівника особа.

### Визначення місця зберігання документів

Документи з часу їх долучення до документальної системи установи і до передачі у відомчий архів зберігаються за місцем формування у справах (у невеликих установах доцільно зберігати справи централізовано у службі діловодства).

Для підвищення оперативності пошуків документів справи розміщують відповідно до їх номенклатури. На корінцях обкладинок справ, що містять документи з паперовими носіями, зазначають індекси за номенклатурою.

*Індекс справи* — це цифрове або абетково-цифрове позначення справи у номенклатурі справ, яку фіксують на обкладинці справи. У разі зберігання справ у структурних підрозділах збереження документів і справ забезпечують їх керівники і співробітники, відповідальні за документацию.

Справи повинні знаходитися в робочих кімнатах або спеціально відведених для цього приміщеннях у шафах і столах, що замкаються, чим забезпечується повне збереження документів.

Магнітні стрічки з фонограмами засідань колегіального органу зберігають у відповідального секретаря. На стрічці і коробці робиться відмітка про дату засідання і час запису. Секретар колегіального органу несе відповідальність за їх зберігання.

Надання індексів в електронних документальних системах пов'язане з проведенням пошуку, де номер чи індекс зазначають «адресу» службового документа. Електронний документ можна знайти, точно вказавши місце його розташування в документальній системі.

Із використанням систем класифікації на основі напрямків діяльності цей процес містить такі етапи [73]:

- а) визначення дії або напрямку діяльності, які документують;
- б) визначення місця дії або діяльності згідно з системою класифікації в установі;

- в) перевірка класу вищого рівня, до якого належать дія або напрямки діяльності, для правильного вибору рівня класифікації;
- г) перевірка класифікації за напрямками діяльності щодо структури установи, щоб установити, що вона відповідає підрозділу, до якого належить службовий документ;
- е) закріплення ототожненої класифікації службового документа на рівнях, що відповідають вимогам установи

## Видача документів зі справ

Стороннім установам справи, що містять документи з паперовими носіями, видаються лише з дозволу керівника установи.

На видану справу заводиться картка-заміник справи, у якій зазначають структурний підрозділ, номер справи, дату видачі, кому видано, дату повернення. Передбачають графи для розписок в одержанні та прийманні справи.

Вилучення документів зі справ постійного строку зберігання забороняється. Як виняток вилучення документа допускається з дозволу керівника установи з обов'язковим залишенням у справі засвідченої копії документа.

Закінчені діловодством справи постійного і тривалого (понад 10 років) строків зберігання мають здаватися у відомчий архів для наступного зберігання та використання. Справи тимчасового зберігання (до 10 років включно) можуть передаватися у відомчий архів за погодженням з керівниками установ.

## Зберігання електронних документів

Важливими чинниками, що впливають на вибір умов зберігання та можливих варіантів збереження електронних документів, є:

- а) Обсяг та рівень зростання кількості службових документів. Прогнозоване зростання кількості документів може зумовити перегляд використання деяких сховищ, якщо їхня місткість недостатня. Так само засоби зберігання у цифровому форматі для електронної документації треба оцінити щодо місткості зберігання. Вибір засобу зберігання має відповідати очікуваному обсягу та рівню зростання кількості документів.
- б) Користування документами. Різні види користування службовими документами визначають необхідні рівні захисту від

витрат або пошкодження. Для електронних документів необхідно використовувати надійні системи та носії, що мають більший життєвий цикл. Крім того, ключовою умовою під час вибору варіантів зберігання для електронних документів є легкість зміни та захисту резервних копій.

- в) Вимоги, пов'язані із забезпеченням та характером інформації службових документів. Деякі службові документи вимагають обмеженого доступу через конфіденційність, приватний характер інформації або згідно із законодавством.
- г) Фізичні характеристики. На зберігання службових традиційних документів можуть впливати такі чинники, як: вага, необхідна площа, необхідність контролю температури та рівня вологості, особливі вимоги до фізичного зберігання (забезпечення збереженості) носія документа (наприклад, паперу, цифрового запису, мікроформ).

Службові документи в електронній формі можуть потребувати конвертування або переміщення їхньої інформації. Засоби цифрового зберігання можуть потребувати оновлення. Службові документи необхідно захищати від пожежі, затоплення та інших ризиків відповідно до місцевих умов.

- д) Вимоги до пошуку з погляду користування службовими документами. Головний критерій — легкість виявлення (пошуку) службових документів. Службові документи, до яких звертаються частіше, потребують полегшеного доступу у сховищі. Електронні документи можуть зберігатися різними способами, що полегшують та прискорюють доступ до них.
- е) Відносна вартість варіантів зберігання службових документів. Критерій вартості може вплинути на рішення про залучення зовнішніх ресурсів для вирішення проблем фізичного і (або) електронного зберігання та носія, обраного для зберігання електронних документів.
- ж) Потреби доступу. Аналіз витрат і результатів зберігання в самій установі порівняно зі зберіганням в інших місцях може виявити, що для цілковитого задоволення потреб установи необхідні багатocільові сховища, система і (або) устаткування.

Строк зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.

У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях інформації протягом строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, суб'єкти електронного документообігу повинні вживати заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснювати їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством. Якщо неможливо виконати зазначені вимоги, електронні документи повинні зберігатися у вигляді копії документа на папері (у разі відсутності оригіналу цього документа на папері). При копіюванні електронного документа з електронного носія інформації обов'язково здійснюється перевірка цілісності даних на цьому носії.

При зберіганні електронних документів обов'язкове дотримання таких вимог:

- 1) інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання;
- 2) має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;
- 3) у разі наявності повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його відправлення чи одержання [73].

Суб'єкти електронного документообігу можуть забезпечувати дотримання вимог щодо збереження електронних документів шляхом використання послуг посередника, в тому числі архівної установи, якщо така установа дотримується вимог цієї статті.

Створення архівів електронних документів, подання електронних документів до архівних установ України та їх зберігання в цих установах здійснюється в порядку, визначеному законодавством.

## Застосування засобів оргтехніки

Як уже зазначалося, технологія документообігу має бути спрямована насамперед на те, щоб створена документна інформація мала властивості повноти й достовірності, максимально відповідала запитам її користувачів у формі подання, оперативності обробки,

забезпечення якості й ін. Засоби оргтехніки залежно від типу призначені максимально механізувати та автоматизувати всі процедури технологічного процесу обробки документів, включаючи їх зберігання.

Обробка документної інформації, що здійснюється в ході виконання управлінських рішень, має проводитися відповідно до існуючої структури організації і розміщення засобів оргтехніки: централізованої, децентралізованої, змішаної. При цьому змішана форма є найбільш гнучкою в ході реалізації процедур обробки документів. Значна частина операцій обробки документів має технічний і формально-логічний характер, хоча сучасні засоби організаційної й інформаційної техніки припускають і складніші процедури. Зазвичай обробляються як інформаційна складова документа, так і його фізичний носій.

Для оптимізації процесу вибору технічних засобів потрібно враховувати цілий ряд факторів, що впливають на цю процедуру:

- а) спроможності офісу:* загальний обсяг документообігу в організації; характеристики документопотоків; обсяг документів, переданих і прийнятих каналами зв'язку; обсяг копіюваних документів як первинний, так і вторинний; займана площа і освітленість робочих зон; вологість і температура в приміщенні;
- б) характеристики устаткування:* технічні й експлуатаційні можливості; способи використання і вартість експлуатації; ергономічні характеристики; ступінь впливу на здоров'я користувача тощо; фірма-виробник продукції (її бренд); вартість запропонованого устаткування; вартість видаткових матеріалів та частота їх заміни [134].

Сучасна номенклатура засобів організаційної техніки припускає їх класифікацію відповідно до обраних ознак. Найбільш поширеною є функціональна ознака, що однозначно зв'язує процедури технологічного процесу обробки документів у службі діловодства з технічними характеристиками і можливостями засобів оргтехніки.

З урахуванням сучасних тенденцій розвитку техніки і стану ринку за найзагальнішими ознаками подібності і відмінності засоби оргтехніки поділяються на:

- засоби складання та виготовлення документів;
- засоби репродукування й оперативної поліграфії;

- засоби обробки документів;
- засоби збереження, пошуку і транспортування документів;
- засоби електрозв'язку;
- допоміжні засоби.

Перелік засобів оргтехніки за їх основними видами подано в додатку 6.3.

Нині відбувається бурхливий прогрес у використанні технологій автоматизації роботи з документами. При цьому весь обсяг потреб організацій лише частково покривається конкретними, окремо взятими технологіями. Якщо ще кілька років тому такі засоби, як електронна пошта чи електронний архів, використовувалися в роботі організацій паралельно з іншими системами автоматизації лідоводства, то зараз всі усвідомлюють необхідність єдиної інтегрованої системи управління документаційним забезпеченням.

Не можна обмежуватися простим прикріпленням реєстраційно-контрольних карток до електронних файлів документів, потрібні поточні технології перетворення паперових документів в електронні, сканери штрих-коду, засоби електронно-цифрового підпису та ряд інших сервісів роботи з документацією, в тому числі засоби захисту документів. Досить актуальними є вимоги до наявності засобів взаємодії між різними системами, що можуть використовуватись в організаціях чи їхніх віддалених офісах.

### 6.3. Підготовка справ до подальшого зберігання і використання

*Коло питань: експертиза цінності документів, оформлення справ, оформлення обкладинки справи, складання описів справ, правила передавання справ на зберігання, контроль за обігом і виконанням документів, особливості переміщення електронних документів в архів*

Підготовка документів до подальшого зберігання і використання передбачає такі види робіт:

- експертизу цінності документів;
- оформлення справ;
- складання описів справ;
- передавання справ до відомчого архіву;
- забезпечення збереження документів.



## Експертиза цінності документів

Експертиза цінності документів полягає у визначенні їх цінності для встановлення строків зберігання та відбору на державне зберігання.

Для організації і проведення експертизи цінності документів, а також контролю за діяльністю експертних служб підвідомчих установ у міністерствах і відомствах створюються постійно діючі центральні експертні комісії. В інших установах і структурних підрозділах міністерств і відомств створюються постійно діючі експертні комісії.

До складу експертних комісій входить не менше трьох кваліфікованих працівників, у тому числі працівник служби діловодства. До складу експертних комісій включаються працівники, які мають безпосереднє відношення до документів і можуть правильно визначити значення документа.

Порядок підготовки і передачі справ для зберігання до архівного підрозділу, а також правила користування архівними документами регламентуються Інструкцією з архівної роботи в установі, органі.

Експертиза цінності документів проводиться на підставі номенклатур справ і переліків (типових, відомчих) документів із зазначенням строків зберігання. За результатами експертизи цінності документів складаються описи документів постійного і тимчасового строків зберігання та акти виділення документів і справ для знищення [59].

Відбирання документів для знищення і складання на них акта проводиться після підготовки описів справ постійного і тривалого зберігання за цей самий період. Акт про виділення документів для знищення розглядається на засіданнях експертної комісії одночасно з описами справ (див. зразок в додатку 6.6.).

Для установ, що передають документи на державне зберігання, акти затверджують керівники цих установ після затвердження описів справ постійного зберігання експертно-перевірною комісією (ЕПК) відповідного державного архіву.

Знищення документів до затвердження акта забороняється.

Зі справ, що підлягають знищенню, можуть бути вилучені окремі документи, необхідні для подальшої роботи. У цьому випадку в графі 7 акта зазначається, які документи вилучені, в графі 5



зазначається фактична кількість аркушів справи, що підлягає знищенню.

Після знищення документів працівники, які виконали цю роботу, затверджують факт знищення своїми підписами в акті, а в журналах обліку робляться відмітки про знищення справ, документів із зазначенням номера акта і його реєстрації.

Після затвердження актів документи і справи, відібрані для знищення, працівники служби документації або відомчого архіву організації здають господарській службі або установам із заголівлі вторинної сировини.

## Оформлення справ

Документи установи формуються у справи, які підлягають оформленню при їх заведенні і після закінчення року. Справи постійного і тривалого зберігання підлягають повному оформленню, яке передбачає: брошурування в обкладинку з твердого картону, нумерацію аркушів у справі; складання (за потреби) внутрішнього опису документів; складання підсумкового напису, скріплення справи печаткою та взяття її на інвентарний облік. оформлення обкладинки справи.

Сформовані у справи документи тимчасового зберігання оформляються спрощено: вони не підшиваються, аркуші не нумеруються, уточнення елементів оформлення обкладинки не проводиться.

При заведенні справи, яка підлягає зберіганню в архівному підрозділі на початку справи, перед внутрішнім описом документів підшивається аркуш використання справи, який до архівного підрозділу не заповнюється. Облік користування справою на стадії діловодства здійснюється в установленому порядку.

Окремі документи, які мають велику історичну цінність, а також особисті документи, фотокартки тощо вкладаються в конверти, які потім підшиваються до справи.

Усі підшиті до справи документи нумеруються простим графітовим олівцем або нумератором у правому верхньому краю аркуша, не зачіпаючи тексту. Забороняється для нумерації застосування чорнила, пасти чи кольорових олівців.

Усі документи, незалежно від міри секретності, терміну зберігання, вносяться до внутрішнього опису документів, який підшивається на початку справи (тому).

У внутрішньому описі (в графі «Примітка») зазначається про виділення документів зі справи (тому) з посиланням на відповідний акт.

У кінці внутрішнього опису справи працівник, який оформляє справу, із зазначенням своєї посади і дати складання робить підсумковий запис, зазначає кількість внесених до справи документів, на скількох вони аркушах; окремо зазначається кількість аркушів внутрішнього опису. Аркуші внутрішнього опису мають свою нумерацію.

У кінці справи (тому) працівник, який оформив справу, із зазначенням своєї посади й дати складання робить засвідчувальний підпис, в якому зазначає цифрами та словами кількість підшитих у справі (томів) аркушів. Окремо зазначаються кількість аркушів внутрішнього опису, наявність аркуша використання справи, наявність конвертів із вкладеннями, особливості нумерації, стан документів тощо.

**Справи, незалежно від того, прошиті вони ручним способом чи переплетені друкарським, скріплюються печаткою**

Закінчені провадженням томи справ ставляться на інвентарний облік за журналом обліку журналів, картотек і закінчених провадженням справ.

## Оформлення обкладинки справи

Обкладинку справ постійного і тривалого зберігання оформляють за встановленою формою (додаток 6.7).

Оформлення обкладинки справ *постійного терміну зберігання робиться чорним чорнилом або чорною тушшю; тимчасового зберігання — синім чорнилом* або за допомогою наклеєних на обкладинку паперових ярликів.

На обкладинці справи загального провадження зазначаються повна та офіційно прийнята скорочена назва органу структурного підрозділу, в якому заведена та закінчена справа, гриф секретності, діловодний номер справи, номер тому, заголовок, крайні дати документів, кількість аркушів, термін зберігання справи, номер статті переліку та, за потреби, інші відомості.

На обкладинці справи, яка підлягає зберіганню в архіві, передбачається місце для архівного шифру, який містить номер фонду, номер опису та номер справи.

Заголовок справи загального провадження, перенесений на обкладинку з номенклатури, наприкінці поточного року уточнюється. У справах з наказами, протоколами засідань колегій та нарад ставляться їх крайні номери. У разі потреби на окремі документи, які мають важливе значення, складається анотація.

Після закінчення діловодного року до написів на обкладинках справ постійного і тривалого зберігання вносять необхідні уточнення, перевіряють відповідність заголовків справ на обкладинці змісту підшитих документів. У разі необхідності до заголовка справи вносять додаткові відомості (проставляють номери наказів, протоколів, вказують види і форми звітності тощо).

Дата на обкладинці має відповідати року заведення і закінчення справи; у справі, що містить документи років, які передували роковій утворення справи, під датою робиться запис:

*(знаходяться документи за \_\_\_\_\_ роки).*

На обкладинках справ, що складаються з кількох томів (частин), проставляють крайні дати документів кожного тому (частини). Позначення дати містить число, місяць і рік. Число і рік записують арабськими цифрами, назву місяця — словом.

На обкладинці проставляють номер справи за опясом і (за погодженням з відомчим архівом) номер опису і фонду.

У разі зміни назви установи (її структурного підрозділу) протягом періоду, охопленого документами справи, або під час передавання справи до іншої установи (структурного підрозділу), на обкладинці дописують нову назву.

Документи постійного й тимчасового зберігання (10 та більше років) підшиваються або переплітаються в обкладинки з твердого картону. Документи тимчасового зберігання (до 10 років) допускається підшивати у м'які обкладинки.

Документи до справ підшиваються міцною ниткою в три-чотири проколи або переплітаються друкарським способом. При підшиванні справи з документів виймаються скріпки.

## Складання описів справ

За результатами експертизи цінності документів складають описи справ постійного, тривалого зберігання і з особового складу як установи в цілому (для установ з централізованим формуванням і зберіганням справ), так і кожного структурного підрозділу (для установ зі складною структурою) за встановленою формою (додаток 6.8).

Описи справ структурного підрозділу складає особа, відповідальна за стан діловодства в структурному підрозділі, за методичною допомогою працівників архіву установи.

Складаючи опис справ структурного підрозділу, варто дотримуватися таких правил [59]:

- номер опису структурного підрозділу повинен складатися з цифрового його позначення за номенклатурою справ з додаванням великої (початкової) літери найменування категорії документів, що складають опис, та останніх двох цифр року, в якому заведені включені до нього справи.

(Так, описи справ постійного, тривалого зберігання і з особового складу структурного підрозділу №5, що значаться за номенклатурою й заведені у 2009 р., можуть мати номери: 5Н-09, 5Т-09 та 5К-09);

- графи опису заповнюються згідно з відомостями, винесеними на обкладинку справи. Опис на справі тривалого зберігання мусить мати додаткову графу «Строк зберігання»;
- графа опису «Примітка» використовується для позначок про особливості фізичного стану справ, перелавання справ іншим структурним підрозділам установи, наявність копій тощо;
- систематизація справ структурного підрозділу, що вноситься до опису, має відповідати систематизації за номенклатурою справ як структурного підрозділу, так і установи в цілому;
- кожна справа вноситься до опису під порядковим номером. Якщо справа складається з кількох томів (частин), то кожний том (частина) вноситься до опису під самостійним номером;
- у разі внесення до опису підряд справ з однаковими заголовками повністю записується тільки заголовок першої справи; решта відомостей про справи вносяться до опису повністю (на кожному новому аркуші опису заголовок відтворюється повністю);
- справи з особового складу вносяться до опису за алфавітом, тематикою, хронологією.

Описи ведуть протягом кількох років з єдиною суцільною нумерацією справ. Справи кожного року становлять річний розділ опису.

Наприкінці опису роблять підсумковий запис, в якому вказують (цифрами і літерами) кількість справ, що значаться за ним, перший і останній номери справ, обумовлюють особливості нумерації (літерні і пропущені номери).

До річного розділу опису вносять також справи, не завершені діловодством протягом року. В таких випадках наприкінці річних розділів опису кожного наступного року, протягом якого справи продовжувалися, зазначають: *«Документи з цього питання див. також у розділі за \_\_\_\_ рік, №»*.

Опис справ структурного підрозділу підписує укладач із зазначенням своєї посади; далі опис погоджується з начальником канцелярії і затверджується керівником структурного підрозділу. За наявності в структурному підрозділі установи експертної комісії опис розглядається і затверджується нею.

Опис справ структурного підрозділу установи складають у двох примірниках. Якщо цей структурний підрозділ має експертну комісію, опис складають у трьох примірниках, оскільки один із них додається як підстава до протоколу експертної комісії.

Опис справ структурних підрозділів є підставою для складання річного розділу зведеного опису справ установи, за яким справи передаються на зберігання до державних чи відомчих архівів України.

Зведений опис справ постійного зберігання установи складають у чотирьох примірниках. Опис справ підлягає збов'язковому затвердженню експертно-перевірною комісією відповідного державного архіву через два роки після завершення справ у діловодстві. На затвердження державного архіву надсилають усі чотири примірники описів, один із яких після затвердження залишається у державному архіві, а решта повертається установі.

Відповідно до затверджених описів установа зобов'язана передавати свої справи до державного архіву в установлені строки.

Зведені описи справ тривалого зберігання складають у двох примірниках і оформляють так само, як і описи справ постійного зберігання. Описи справ тривалого зберігання на затвердження архіву не надсилаються.

## Правила передавання справ на зберігання

Закінчені діловодством справи постійного і тривалого зберігання разом з реєстраційними журналами, контрольно-обліковими картками на документи передають до архіву установи через два роки після завершення їх у діловодстві (*наприклад, справи за 2007 р. передають до архіву у 2009 р.*). Справи тимчасового зберігання передають до архіву на розсуд керівника установи.

Передачу справ до архіву установи здійснюють за графіком, складеним архівом і погодженим з керівниками структурних підрозділів та затвердженим керівником установи. Якщо окремі справи необхідно залишити у діловодстві для поточної роботи, архів установи оформляє їх видачу в тимчасове користування.

Приймання (передавання) кожної справи здійснює завідувач (спеціальний співробітник) відомчого архіву в присутності працівника діловодної служби лише після проведення експертизи її науково-історичної цінності, повного впорядкування та оформлення.

Справи постійного і тривалого зберігання передаються до архіву за описами. При цьому на всіх примірниках описів навпроти кожної справи робиться позначка про її наявність. Наприкінці кожного примірника опису завідувач архівом або особа, відповідальна за архів установи, розписується у прийнятті справ з обов'язковим зазначенням цифрами і літерами кількості переданих до архіву справ, проставляє дату. Один примірник опису повертається структурному підрозділові, решта залишається в архіві.

## Контроль за обігом і виконанням документів

Користування документами — операція керування документаційними процесами, яка може потребувати долучення до системи, щоб бути відображеною у метаданих.

Користування службовим документом може впливати на його статус доступу та передавання до архіву або вилучення для знищення.

Керування користуванням службовими документами містить [73]:

- визначення дозволів користувачам документаційної системи, пов'язаних із окремими особами та їхніми посадами в установі;
- визначення статусу доступу та забезпечування захисту службового документа;
- визначення прав доступу до документів для сторонніх осіб;

- забезпечення доступу до службових документів із обмеженим статусом лише для осіб з відповідними правами згідно з класифікацією або рівнем безпеки;
- контроль за рухом службового документа для визначення того, хто його зберігав або зберігав;
- забезпечення документування всіх випадків користування службовим документом на відповідному рівні деталізації;
- перегляд класифікації доступу до службових документів, щоб пересвідчитися, що вони є чинними та придатними для користування.

Для установи контроль за використанням службових документів у документальній системі — це міра безпеки. Він гарантує, що зі службовими документами працюють лише користувачі з відповідними дозволами та повноваженнями.

Ступінь контролю за доступом та документування користування залежать від характеру діяльності та службових документів, у результаті якої їх було створено. Наприклад, заходи обов'язкового захисту тасмниці приватного життя згідно з чинним законодавством вимагають документування випадків користування документами, що містять інформацію особистого характеру.

Приклади користування документами використовують для визначення рівня використання інформації, що міститься в службових документах, та для прийняття рішень про передавання цих документів на постійне зберігання або вилучення для знищення.

Для відстеження користування службовими документами і (або) їх руху застосовують як фізичні карткові системи документування руху, так і штрихкодів технології, електронні документальні системи, в яких перегляд службового документа автоматично фіксується як операція системи. Системи контролю мають визначати місцезнаходження будь-якого службового документа у відповідний період часу та відстежувати всі його переміщення.

## Особливості переміщення в архів електронних документів

Службові документи, переміщені з поточних документальних систем, мають залишатися доступними та придатними для виявлення протягом всього періоду їх зберігання. При цьому треба дотримуватися стандартних характеристик службових документів.



Якщо службові документи перемішують з безпосереднього фізичного середовища структурного підрозділу в інше контрольоване установою місце, відповідальність за санкціонування знищення або інші дії, пов'язані з передаванням цих документів, несе структурний підрозділ.

Службові документи, визначені для тривалого зберігання, необхідно зберігати в умовах, сприяючих для довготривалого забезпечення їхньої збереженості.

Стратегії забезпечення збереженості можуть охоплювати копіювання, конвертування та переміщення документів [74].

- а) *Копіювання* — це виготовлення ідентичної копії документа на тому самому носії (папір/ мікроплівка/електронний), наприклад, з паперу на папір, з мікроплівки на мікроплівку або виготовлення резервних копій електронних документів (що також можна зробити на різних видах електронних носіїв).
- б) *Конвертування* — це процес, що охоплює зміну формату документа, але забезпечує збереження ідентичної первинної інформації (змісту). Приклади: мікрофільмування документів на паперовому носіїві, відтворення зображення, зміна набору знаків.
- в) *Переміщення* — це процес, що охоплює комплекс організованих завдань, розроблених для того, щоб періодично передавати цифровий матеріал з однієї конфігурації апаратного (програмного) забезпечення до іншої або з одного покоління технології до іншого.

Мета переміщення — зберегти цілісність документа та забезпечити для користувачів можливість пошуку, показу документів та іншого користування ними. Переміщення здійснюється, коли апаратне та (або) програмне забезпечення застаріє, або його застосовують для переміщення електронних документів з файлу одного формату до іншого.

Із появою нових технологій для зберігання електронних документів протягом тривалішого часу можуть бути використані й інші методи.

Щоб службові документи та пов'язані з ними метадані залишалися доступними і придатними для користування протягом усього періоду їх зберігання, процеси розроблення всіх систем мають охоплювати формулювання стратегій зберігання вилучених із документальних систем електронних документів та пов'язаних з ними метаданих.



Службові документи, які через певний час мають бути знищені, слід зберігати, враховуючи настанову про регулярне знищення цих документів після закінчення строку зберігання (наприклад, щорічно).

Якщо службові документи передають до посередника, що надає послуги зберігання за межами організації, або до зовнішньої архівної установи, або на постійне зберігання, або з інших причин, між зберігачем та стороною, що передає службові документи, укладають угоду, яка формально задокументовує тривалі зобов'язання зберігати документи та відповідно ними керувати, забезпечуючи їхнє зберігання, передавання на постійне зберігання або вилучення для знищення та доступність.

## 6.4. Особливості архівної роботи

*Коло питань: вимоги до традиційних архівних приміщень, робота з архівними документами, функціонування корпоративних електронних архівів, розвиток електронних архівів та формування архівів веб-ресурсів*

### Вимоги до традиційних архівних приміщень

Усі документи, що утворилися в установі й мають політичну, наукову та історичну цінність, зберігаються в архівних підрозділах установи й після відповідної експертизи передаються до складу Державного архівного фонду України.

Всі виконані документи з метою забезпечення їх обміну, зберігання, швидкого пошуку формуються у справи і у встановленому порядку передаються до архіву.

*Архів* — це організація чи структурний підрозділ установи, який здійснює приймання і зберігання документів з метою використання ретроспективної документальної інформації.

Архівний підрозділ установи складає і постійно поповнює список органів — джерел комплектування, в якому зазначається категорія документів, які приймаються на зберігання.

Приміщення для архівного підрозділу установи будується спеціально або переобладнується з приміщень іншого призначення

Архівний підрозділ установи, згідно Правил, повинен мати спеціально обладнані приміщення для [59]:

- приймання документів;
- зберігання документів (архівосховища);
- розміщення науково-довідкового апарату і облікових документів;
- роботи співробітників (робочі штати);
- роботи відвідувачів (читальний зал).

Площа архівосховища встановлюється, виходячи з реального обсягу і перспектив комплектування архівного відділу й інших підрозділів установи. Приміщення будується з вогнетривкими стінами й перекриттями з межами вогнестійкості не менше двох годин. Посадження архівосховищ і робочих приміщень будь-якого призначення не допускається.

Вікна приміщень архівного підрозділу установи, розміщення яких допускає проникнення сторонніх осіб, обладнуються відкидними металевими ґратами, які замикаються зсередини на замок і опечатуються. Двері приміщення архівного підрозділу мають бути металеві або оббиті металевим листом, з надійними замками підвищеної таємності.

В архівосховищах забороняється проводити газові, каналізаційні та інші магістральні трубопроводи. Забороняється розміщення архівосховищ у неопалюваних, сирих приміщеннях, не пристосованих для роботи, а також у приміщеннях з пічним опаленням.

Для захисту документів від пилу в архівосховищі потрібно:

- забезпечувати максимально можливу герметичність приміщень;
- обладнувати вентиляційні системи протипиловими фільтрами;
- встановлювати системи, які очищають повітря від пилу;
- при провітрюванні архівосховищ вікна і кватирки затягувати марлею, змоченою 50-% розчином гліцерину і старанно викрученою.

Для організації належного зберігання та захисту службових документів сховище оцінюють згідно з такими чинниками:

- сховище треба розташовувати в місці, до якого легко добиратися, та яке не має явних зовнішніх ризиків;
- структура будівлі має забезпечувати відповідний вибір та стабільність температури та вологості, захист від пожежі затоплення, забруднювання (радіоактивними ізотопами, токсинами та

пліснявою), заходи безпеки, контрольований доступ до зон зберігання, системи виявлення несанкціонованого доступу та відповідний захист проти ураження комахами або паразитами;

- стелажі архівосховища повинні відповідати формату документів та бути достатньо міцними, щоб витримати вагу документів. Контейнери та пакування мають витримувати тиск, спричинений вмістом, та не пошкодити службові документи під час зберігання. Користування службовими документами може стати підставою для застосовування спеціального захисного пакування, щоб забезпечити додатковий захист від пошкодження при проведенні розвантажувальних робіт.

Установи на свій розсуд можуть скористатися послугами підрядника для зберігання службових документів та надавати доступ як до друкованих копій, так і до електронної інформації. У таких випадках важливо, щоб угоди про надання послуг встановлювали права і обов'язки власників документів та постачальників послуг.

## Робота з документами в архівосховищі

*Передача до архіву або вилучення службових документів* з однаковими строками їх зберігання для знищення та терміни виконання цих дій мають бути легко визначені в документатійній системі.

Наприклад, службові документи, де інформація записана на паперовому носіїві, що мають однакові строки передавання до архіву або вилучення їх для знищення та терміни виконання цих дій, можуть фізично зберігатися поряд.

Щоб підтвердити або внести поправки до статусу передавання службового документа до архіву або вилучення його для знищення, необхідно до передавання службового документа переглянути історію користування ним.

До інших важливих операцій передавання документа належать:

- а) вибір сукупності дій, що ініціюють початок передавання або знищування службових документів;
- б) підтвердження, що операція, якої стосується службовий документ, завершена;
- в) зберігання звітного документа про передавання службових документів до архіву або про його знищення.

*Фізичне знищення службових документів* здійснюють методами, що відповідають рівню конфіденційності. Установа може зберігати

результати перевірки, де задокументовані всі випадки знищення службових документів. Також може бути необхідною згода відповідних повноважних органів.

Знищення може здійснювати третя сторона, яку найняли для виконання цієї роботи і яка має на це відповідні повноваження. Для будь-яких випадків знищення документів третьою стороною необхідна наявність відповідних сертифікатів.

Фізичне знищення службових документів здійснюють відповідно до нормативно-правових актів. У передбачених цими актами випадках фізичне знищення службових документів в організації необхідно погоджувати з відповідною архівною установою.

Організація повинна зберігати задокументовані свідчення про всі випадки знищення службових документів.

Службові документи в електронній формі можна знищувати шляхом *перереформатування* або *перезаписування* за гарантії, що перереформатуванням ці документи не можна відновити.

Наявності інструкцій щодо знищення службових документів недостатньо для того, щоб забезпечити знищення всіх системних посилань до даних, долучених до програмного забезпечення системи.

Резервні копії, що містять покоління даних системи, також треба перереформувати або перезаписати перед тим, як завершити ефективно знищення інформації на електронних носіях.

Ефективною альтернативою є фізичне знищення носія інформації, особливо якщо знищення, перереформатування чи перезаписування або неприйнятні, або є небезпечними для знищення цифрової інформації.

За певних обставин може відбуватися *передання прав контролю за службовими документами*. Такі обставини виникають, наприклад, під час реструктуризації, коли установа припиняє існування або коли ділова діяльність переводиться у регіон з дешевою робочою силою. У таких випадках визначають службові документи, які треба передати, вилучають їх із наявних документальних систем та передають їх фізично.

Передавання прав власності або контролю за документами іншій установі може містити:

- а) обов'язки, пов'язані з керуванням службовими документами;
- б) передавання у регіон з дешевою робочою силою або організації-підряднику;

в) передавання до сховища;

г) передавання до архіву.

Ключовим елементом у зв'язку з передаванням прав власності на службові документи є визначення звітності за них. У цьому контексті виникають такі питання:

- ❖ Чи була встановлена операційна та адміністративна необхідність передавання службових документів з дотриманням відповідних повноважень?
- ❖ Чи вирішені питання повноважень та звітності?
- ❖ Чи взято до уваги вплив на службові документи установи, що передає службові документи?
- ❖ Чи виконано поточні правові, політичні та регулятивні зобов'язання?

Якщо установою передаються електронні документи, треба розглянути такі питання:

- сумісність апаратного та програмного забезпечення;
- метадані (контрольна та залежна від контексту інформація);
- документація про бази даних (технічна інформація про обробку даних та їх структуру);
- ліцензійні угоди;
- стандарти [73].

У випадках, коли документи передають з-під контролю або власності установи (наприклад, під час приватизації державних установ), може знадобитися дозвіл уповноваженої архівної установи.

Коли державні документи, що містять особисту інформацію, повинні передаватися установам з іншим правовим статусом, треба враховувати ряд чинників (особливо в тих випадках, де треба застосовувати вимоги до свободи інформації та законодавство про дотримання таємниці приватного життя).

За цих обставин мають бути забезпечені вимоги до зберігання службових документів, захисту особистої інформації та послідовного забезпечування доступу до них.

**Видача документів з архіву** у тимчасове користування в підрозділ, у діловодстві якого вони утворилися, або підрозділ- правонаступник проводиться лише за письмовою згодою керівництва фондоутворювача або органу підрозділу, якому підпорядковується документоутворювач. Без погодження можуть бути видані:

- особові справи колишніх працівників — із питань кадрових апаратів та військово-лікувальних комісій органу, установи;

- нормативні документи — за запитами співробітників органу, установи;
- припинені кримінальні справи, справи протокольного виробництва — за запитами правоохоронних органів;
- архівні матеріали для науково-дослідної роботи працівникам органу, установи за запитом, підписаним керівником органу, установи.

Справи видаються для користування терміном до 30 днів. За необхідності провадження зазначеного терміну керівник підрозділу, в якому знаходиться видана справа, подає до архівного підрозділу письмовий мотивований запит. Дозвіл на продовження терміну надає керівник інформаційного центру. У міру потреби працівник архівного підрозділу перевіряє наявність та стан справ, які знаходяться в тимчасовому користуванні.

Архівні документи, які здаються на зберігання в архівні підрозділи установи, можуть використовуватися в наукових, практичних та інших цілях. Працівники архівних підрозділів установи можуть користуватися у своїй службовій діяльності документами тільки з дозволу керівника архівного підрозділу.

Архівні підрозділи установи для використання документів, які зберігаються, здійснюють:

- видачу справ у тимчасове користування;
- інформування зацікавлених органів про документи, які зберігаються;
- видачу з питань органів та громадян архівних довідок, копій, витягів;
- підготовку документів для опублікування, експонування на документальних виставках, використання в літературі, мистецтві, засобах масової інформації.

## Функціонування корпоративних електронних архівів

Для електронних документів установи, організації чи корпорації необхідно створити відповідний електронний архів.

*Корпоративний електронний архів* можна визначити як комплекс апаратно-програмних засобів і технологій, що використовуються для створення установою архіву документів у електронному вигляді.

Метою створення електронного архіву є забезпечення оперативного і повноцінного доступу до всіх документів, які зберігаються і надходять до системи управління відповідно до наданих прав.

Для створення електронного архіву необхідно вирішити два основні завдання: введення в ПК масиву наявних у архіві документів і забезпечення можливості в потрібний час і в зручній формі оперативного повнотекстового доступу до їх електронних копій.

Інформатизацію архівної справи в установі треба будувати за такими принципами:

- спадковість автоматизованих архівних технологій роботи з документами щодо традиційних;
- спадковість розвитку самих архівних технологій;
- системність і реалізація автоматизованих архівних технологій на рівні архіву;
- внутрішньогалузева уніфікація з метою інтеграції в єдину систему інформаційних ресурсів.

Зазначені принципи побудови архіву вимагають дотримання чинних міжнародних, національних і галузевих стандартів роботи з документами, уніфікації програмного забезпечення та форматів подання даних.

Багатообіцяючим сектором ринку промислових інформаційних систем, вважає проф. Г. Г. Асєєв, є система PDM (*Product Data Management*) — система управління даними про виробничі процеси. PDM-технологія призначена для управління всіма даними про виріб та інформаційними процесами життєвого циклу виробу, що створюють і використовують ці дані [80].

Основною ідеєю PDM-технологій, як підкреслює проф. Г. Г. Асєєв, є підвищення ефективності управління інформацією за рахунок підвищення доступності даних про виріб, які вимагаються для інформаційних процесів життєвого циклу. Для реалізації PDM технологій існують спеціалізовані програмні засоби — PDM-системи, які виступають як засіб інтеграції всієї множини використовуваних прокладних комп'ютерних систем (САПР, АСУП тощо) шляхом акумулювання даних, що надходять до них, у логічно єдину модель на основі стандартних інтерфейсів взаємодії.

Користувачами PDM-системи можуть бути всі працівники установи, діяльність яких пов'язана з життєвим циклом того чи іншого виробу.

Основними функціями корпоративного електронного архіву в установі мають стати [80]:

- сканування текстів традиційних документів;
- розпізнавання і коригування помилок;
- створення та міграція електронних документів і образів;
- індексування документів;
- оперативний пошук і відображення документів;
- аналіз руху електронних документів;
- управління досконалим функціонуванням всієї системи і т.ін.

Для реалізації зазначених функцій у корпоративному електронному архіві потрібно створити відповідні підсистеми введення, зберігання, індексування, пошуку і відображення інформації, аналізу, управління потоками, адміністрування і науково-технічного супроводження, які й відображатимуть рівень культури виконання вказаних операцій.

Зберігання службових документів в електронній формі, щоб запобігти їх втраті, зумовлює використання додаткових засобів та стратегій зберігання:

- а) системи дублювання — це метод копіювання електронних документів для запобігання їх втратам через збої системи. Такі системи мають охоплювати програму регулярного дублювання, багаторазові копії на різних носіях, зберігання резервних копій у різних місцях та забезпечування як звичайного, так і швидкого доступу до резервних копій;
- б) щоб запобігти фізичному пошкодженню носія, треба здійснювати поточне обслуговування. Службові документи треба копіювати на новіші версії того самого носія (або на інші нові носії), щоб запобігти поступовому руйнуванню даних;
- в) старіння апаратного та програмного забезпечення може вплинути на можливість читання електронних документів, що зберігаються.

## Проблеми розвитку електронних архівів

Розвиток в Україні інформаційного суспільства призвів до активного використання інформаційних ресурсів. Робота з інформацією, накопиченою за багато років як в електронному, так і в паперовому форматах, є актуальною для багатьох споживачів.



Традиційні інформаційні структури, маючи значний досвід у формуванні та представленні інформаційного масиву, сьогодні вже не в змозі задовольнити інформаційні потреби користувачів. Орієнтуватись у великих обсягах документів та ефективно працювати з ними, користуючись лише традиційними засобами пошуку інформації, стає неможливим, оскільки ці засоби не відображають оперативної і в достатній повноті весь масив інформації, що потрібен користувачу.

Значним недоліком традиційної інформаційної структури є її віддаленість від великої групи користувачів. Водночас доступність інформації до різних регіонів в оперативні терміни та в достатній повноті є однією з характерних рис інформаційного суспільства. Тож, відсутність цілісної уніфікованої системи збереження інформації, що представлена в електронному вигляді, та такої самої цілісної системи її відображення підкреслюють актуальність питання формування різноманітних фондів електронних архівів.

Проблема розвитку і формування електронних архівів знайшла відображення в публікаціях таких науковців, як Т.П. Павлуша, Г.Н. Юхимець, М.С. Слободяник, С.І. Кулешов, Л.А. Дубровіна, Г.В. Боряк які теоретично обґрунтували ідеї створення електронних архівів, розробили стратегію формування національних електронних ресурсів.

Активне відображення цієї проблеми в публікаціях вітчизняних та зарубіжних науковців підтверджує своєчасність і доцільність розробки теоретико-методологічних засад та організаційно-методичних засобів розвитку електронних архівів.

Доцільно звернути увагу на те, що створення і підтримка електронних архівів потребує вирішення цілого ряду технічних проблем: використання різних форматів представлення документів, видів та способів обробки інформації, врахування мовних особливостей, побудова інформаційно-пошукових систем для вже існуючих баз даних і неструктурованих масивів документів тощо. Важливими фундаментальними питаннями є розробка гермінологічних стандартів та стандартів структури опису електронних об'єктів.

Розвиток мережі Інтернет як системи інформаційних комунікацій зумовлює необхідність розробки системи організаційних,

технічних, правових заходів для забезпечення довготривалого збереження та доступності документів, розміщених на веб-серверах мережі Інтернет.

Порівняльний документознавчий аналіз інформаційних веб-ресурсів, архівних документів показує, що веб-ресурси за кількістю спільних ознак ближчі до архівних документів, оскільки кожен веб-ресурс є сукупністю історично та логічно пов'язаних документів, які утворилися в процесі діяльності певної установи, організації або особи.

Документи, що утворюють веб-ресурс:

- є унікальними мають спільне походження і найчастіше однорідні за змістом та формою представлення;
- мають виконувати функцію ретроспективної пам'яті;
- початкове призначення веб-ресурсів з плином часу втрачається, але може зберігатися їхнє історичне, наукове, соціальне, економічне, політичне та культурне значення;
- можуть бути архівним документам, яким притаманна наявність багаторівневих різнопланових зв'язків між документами

Все це зумовлює вимогу до їхнього зберігання як єдиного комплексу, не розпорошуючи на окремі, не пов'язані між собою документи електронної бібліотеки.

Саме тому організацію збереження веб-ресурсів доцільно проводити із застосуванням архівних технологій. Основним правилом у цьому повинна стати неподільність зберігаємого веб-ресурсу, що впливає з принципу походження і вимагає збереження архівної копії веб-ресурсу в цілісності: без поділу, вилучення або додавання документів для забезпечення його повної достовірності та інформаційної цінності.

Крім того, використання архівної технології не лише в організаційному, а й у науково-обліковому контексті призначено: створити умови для повноцінної державної реєстрації веб-ресурсів як частини культурного надбання, та залучення до наукового обігу інформації про ці документні ресурси.

## 6.5. Робота з листами, пропозиціями, заявами та скаргами громадян

*Коло питань: порядок контролю за розглядом письмових та усних звернень громадян; розгляд пропозицій, заяв і скарг; особистий прийом громадян*

Листи, заяви, пропозиції та скарги громадян надходять у різні установи: органи влади, міністерства та відомства, редакції газет і журналів, на радіо і телебачення.

Розгляд пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг і прийом громадян є важливою частиною роботи цих установ, засобом отримання інформації, однією з форм зміннення і розширення зв'язків з громадянами. Чуйне й уважне ставлення до звернень громадян кожна посадова особа зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

У своїй роботі працівники, яким доводиться мати справу з зверненням громадян, мають дотримуватися високої культури поведінки, уважно ставитися до їхніх запитів і думок.

Інформацію, що міститься в письмових та усних зверненнях громадян, слід використовувати для подальшого зміннення правопорядку й законності, вдосконалення діяльності.

### Порядок контролю за розглядом письмових та усних звернень громадян

Згідно із Законом України «Про звернення громадян» порядок контролю за розглядом письмових та усних звернень громадян регламентується Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органи державної влади і місцевого самоврядування, об'єднань громадян, в установах, організаціях, на підприємствах незалежно від форм власності [28].

Діловодство, пов'язане з пропозиціями (зауваженнями), скаргами та заявами (клопотаннями) громадян, які звертаються до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ тощо, ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб.

Пропозиції, скарги і заяви громадян надходять в установи як усні, так і письмові.

*Письмові* заяви можуть пересилатися поштою, телеграфом, вручатися особисто або через експедиції чи спеціальні бюро скарг, створені у великих установах.

*Усні* заяви — висловлюються на особистому прийомі чи передаються по телефону. Останні узагальнюються письмово у вигляді довідки чи в іншій формі. Письмові та усні пропозиції, заяви, скарги мають однакову силу, якщо законом не встановлене інше, і підлягають ретельній перевірці.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідним роз'ясненням у термін не пізніше як через десять днів з дня його надходження.

На вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відбиток штампю органу, на якому зазначається дата надходження звернення та його реєстраційний номер.

Реєстрації підлягають усі пропозиції, скарги і заяви, що надходять, але особливістю індексації тут є те, що до індексу додається перша літера прізвища автора документа.

*Наприклад, скаргу гр. Лисенко під №83 записують так: Л-83.*

Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами.

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Повторні звернення громадян реєструються так само, як і попередні. При цьому в правому верхньому кутку картки робиться позначка «Повторно» і до картки долучається все попереднє листування.

Пропозиції, заяви і скарги одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї і тієї самої організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним номером першої пропозиції, заяви, скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб. Наприклад: *T-78/1, T-78/2, T-78/3.*

Звернення від громадян з одного й того самого питання, надіслані органами вищого рівня за належністю для їх вирішення до органу, установи, повторними не вважаються.

Повторними вважаються звернення, в яких: оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до установи; повідомлення про несвочасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження не минув установлений законодавством термін розгляду.

Щодо кожного звернення не пізніше як у 5-денний термін має бути прийняте одне з таких рішень: прийняти до провадження, передати на вирішення в підпорядкований чи інший орган; надіслати за належністю до іншого відомства, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції даного органу. Про пересилання звернення до іншого органу чи відомства обов'язково повідомляється заявникові.

Заповнюється контрольна картка в двох примірниках, один з яких надходить до контрольної картотеки, а другий — разом із зверненням вручається виконавцеві.

Картотека заяв, пропозицій і скарг ведеться окремо від картотеки інших видів документів. Картки розташовуються за прізвищами заявників в алфавітному порядку. За потреби алфавітну картотеку можна поділити за адміністративно-територіальною ознакою, а всередині — за прізвищами (згідно з алфавітом).

У ряді випадків ведуться журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг. Заповнення граф журналу проводиться аналогічно до заповнення граф єдиної реєстраційної картки.

Про надходження та результати розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян в установах I і II категорій щомісяця складається окреме зведення, III і IV категорій — заповнюється спеціальна графа в єдиній щомісячній довідці про виконання документів. Ці дані використовуються для узагальнення і аналізу.

Після реєстрації всі пропозиції, заяви, скарги передаються керівникові установи, який призначає виконавця.

## Розгляд пропозицій, заяв і скарг

Для розгляду пропозицій, заяв і скарг велике значення мають строки виконання.

Термін розгляду заяв і скарг громадян в усіх органах не повинен перевищувати 1 місяця. При цьому заяви і скарги, що не вимагають додаткового вивчення і перевірки, підлягають розгляду невідкладно, в усякому разі не пізніше 15 днів з дня надходження.

Керівник установи може продовжити строк розгляду заяви чи скарги, але не більше ніж на 1 місяць, повідомивши про це заявника в п'ятиденний строк. Строк розгляду питань, що містяться у пропозиціях, заявах тощо, рахується з моменту їх надходження до організації.

Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності органу, установи, беруться на особливий контроль і вирішуються насамперед. У цих випадках на листах і картках проставляється штамп «*Особливий контроль*». Рішення за результатами перевірки звернень приймаються керівництвом того органу, до якого вони надійшли.

Звернення військовослужбовців, а також членів їхніх сімей вирішуються в міністерствах у термін до 15 днів від дня їх надходження, а в підпорядкованих установах — невідкладно, але не пізніше ніж через 7 днів.

Усі скарги, заяви, пропозиції треба розглядати вчасно, без зайвої тяганини. Категорично забороняється направляти скарги громадян для розгляду посадовим особам, дії яких оскаржуються.

Посадові особи, вирішуючи питання, зазначені у пропозиціях, заявах і скаргах, зобов'язані:

- уважно розібратися з їх суті та прийняти обґрунтовані рішення;
- забезпечити їх оперативне і правильне виконання;
- повідомляти громадян про свої рішення;
- вчасно виявляти та усувати причини порушення прав громадян, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали їх перевірки;
- направляти працівників на місця для перевірки викладених у зверненні обставин;
- вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених автором звернення питань, з'ясування й усунення причин та умов, які спонукають авторів скаржитись.

За результатами перевірки звернення складається мотивований висновок, який має містити в собі об'єктивний аналіз зібраних матеріалів.

Якщо під час перевірки виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності установи, зловживання посадових осіб владою або службовим становищем, то у висновку має бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих порушень

і покарання винних. Висновок підписується особою, яка проводила перевірку, і затверджується керівником органу, підрозділу, структури.

Відповідь за результатами розгляду звернення обов'язково дається тим органом, який його отримав і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань за підписом керівників або осіб, що виконують їхні обов'язки. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також роз'ясненням щодо оскарження прийнятого рішення. При цьому зазначається, яких вжито заходів, або наводиться причина відмови в задоволенні скарги. На прохання громадян їм роз'яснюється порядок оскарження прийнятого рішення.

Після закінчення перевірки і фактичного виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами перевірки повертаються до секретаріату (канцелярії) установи з написом «До справи» і підписом посадової особи, яка прийняла рішення.

Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів перевірки звернення. У картці обліку фіксується, що про наслідки перевірки заявника повідомлено в особистій бесіді.

## Особистий прийом громадян

Завдяки добре організованому особистому прийому, уважному ставленню керівників установ, підприємств, працівників місцевих органів влади до повсякденних потреб і запитів громадян значною мірою знижується кількість заяв і скарг, що надходять у різні державні органи та громадські організації.

Кожна установа повинна мати книгу для запису в стислій формі імені та по батькові відвідувача, суті його заяви та напрямку розгляду справи.

Прийом громадян проводиться у встановлені і доведені до їхнього відома дні та години, передусім зручні для них, за потреби — у вечірні години. Відповідальність за проведення прийому громадян покладається на керівників установ, організацій, підприємств.

Велике значення мають форма прийому, обставини, за яких він відбувається, вміння керівника вислухати відвідувача, зрозуміти суть скарги чи заяви, чуйне, уважне ставлення до співрозмовника



тощо. Тому до прийому громадян слід ретельно готуватися: продумати його дні і години, підготувати приміщення, створити ділову атмосферу. Відповідальний за прийом повинен фіксувати все, про що говорив заявник, і рішення, яке прийняв керівник установи.

Облік прийому громадян ведеться на спеціальній картці, що містить такі реквізити: порядковий номер, дату прийому; рік; ім'я, по батькові, прізвище та адресу заявника; зміст заяви; прізвище особи, яка веде прийом; результати розгляду заяви. В разі повторного прийому на зворотному боці картки особа, яка веде його, зазначає дату і результат повторного розгляду заяви.

Громадянин, який прийшов на прийом, має дістати задовільну відповідь або роз'яснення (у разі неправомірності прохання). Якщо ж питання вимагає додаткового вивчення, відвідувачеві пояснюють, що його заяву буде розглянуто найближчим часом, не перевищуючи строки, визначені законом.

У ряді випадків громадянину може надаватись проміжна відповідь щодо вжитих заходів за його заявою, повідомляється строк отримання остаточної відповіді, пояснюється причина затримки.

## 6.6. Робота з документами, що містять комерційну таємницю

*Коло питань: визначення основних понять, умови віднесення інформації до конфіденційної, заходи щодо захисту комерційної таємниці, особливості комерційного діловодства, оперативне зберігання та передавання справ до архіву*

### Визначення основних понять

В умовах конкуренції між фірмами, підприємствами, установами актуальною проблемою стає збереження інформації, що становить їхню комерційну таємницю.

Комерційна таємниця — один із видів таємниці, яка охороняється кримінально-правовими засобами (поряд з таємницею державною, службовою, голосування, усиновлення тощо). Під комерційною таємницею підприємства маються на увазі відомості, пов'язані з виробництвом, технологічною інформацією, управлінням, фінансами та іншою діяльністю підприємства, що не є державною таємницею, розголошення яких може завдати шкоди його інтересам.



Комерційна таємниця — не виробнича, науково-технічна, управлінська, фінансова та інша інформація, що використовується для досягнення комерційної мети (одержання прибутку, уникнення збитків, чесного здобуття переваги над конкурентами) і вважається конфіденційною. До конфіденційної інформації належать також ідеї, винаходи, відкриття, технології, індивідуальні особливості комерційної діяльності, які дають змогу успішно конкурувати.

### Умови віднесення інформації до конфіденційної

Умовно інформацію, що становить комерційну таємницю підприємства, можна поділити на ділову та науково-технічну (технологічну) інформацію.

До *ділової інформації* належать: відомості про розміри прибутків, собівартість випущеної продукції; плани та обсяги реалізації продукції (плани маркетингу, дані про характер та обсяг торговельних операцій, рівні цін, наявність товарів); відомості про фінансовий аспект діяльності підприємства (за винятком фінансових звітів); плани рекламної діяльності; списки торговельних та інших клієнтів, посередників, конкурентів, відомості про їхнє фінансове становище тощо.

До *науково-технічної інформації* належать: методи та способи виробництва (особливо нові розробки), нові технології, напрями модернізації відомих технологій та процесів, відомості про конструкції машин та обладнання, креслення, схеми, програмне забезпечення ПОМ, ПК тощо.

Основні умови віднесення інформації до комерційної таємниці

- дійсна або потенційна комерційна важливість інформації;
- відсутність вільного доступу до інформації на законних підставах;
- вжиття заходів володарем інформації для її охорони та збереження конфіденційності.

Для організації зберігання конфіденційної інформації комерційного підприємства необхідно визначити інформацію, що становить комерційну таємницю, та забезпечити порядок її захисту.

Якщо ці умови не виконуватимуться, то підприємство не матиме законних підстав для пригнічення працівників до відповідальності

за розголошення чи передання інформації, що містить комерційну таємницю.

Розголошенням комерційної таємниці є повідомлення стороннім особам (без згоди уповноваженої особи) відомостей, які відповідно до чинного законодавства України становлять комерційну таємницю, людьми, якій ці відомості були довірені в установленому порядку чи стали відомі у зв'язку з виконанням службових обов'язків, якщо це завдало чи могло завдати шкоди господарюючому суб'єкту (підприємству).

Склад та обсяг відомостей, що становлять комерційну таємницю підприємства, порядок збереження та доступу до конфіденційної інформації, а також правила її використання визначає керівник [36].

Органи державної влади та місцевого самоврядування не мають права втручатися у визначення та збереження комерційної таємниці (крім випадків, передбачених чинним законодавством).

Основна мета захисту конфіденційної інформації полягає в тому, щоб запобігти розголошенню інформації та володінню нею конкурентами. Часто необхідно забезпечувати захист і «чужих» комерційних таємниць, про які можна довідатися з «додаткових» джерел. Якщо не буде такого захисту, то підприємство може втратити клієнтів і вигідних партнерів.

## Заходи щодо захисту комерційної таємниці

Захист комерційної таємниці полягає у здійсненні таких заходів:

- забезпечення обліку та збереження документів, які містять комерційну таємницю;
- використання організаційних, технічних та інших засобів захисту конфіденційної інформації;
- обмеження доступу до носіїв конфіденційної інформації;
- встановлення правил віднесення інформації до комерційної таємниці;
- розробка інструкцій щодо дотримання режиму конфіденційності та виконання їх особами, які мають доступ до конфіденційної інформації;
- здійснення контролю за дотриманням встановленого режиму охорони комерційних таємниць.

З метою обмеження доступу до інформації, що містить комерційну таємницю, керівник повинен видати спеціальний наказ про введення «Переліку відомостей, що містять комерційну таємницю підприємства», із зазначенням заходів щодо охорони цих відомостей, визначення кола осіб, які мають доступ до цієї інформації, правил роботи з документами, що мають гриф «*Комерційна таємниця*». Відповідальні працівники підприємства повинні під розписку ознайомитися з наказом та додатком до нього.

## Особливості комерційного діловодства

Діловодство в разі роботи з документами, що містять комерційну таємницю, має свої особливості. Так, наказом керівника призначається посадова особа (особи), яка відповідає за облік, зберігання та використання документів, що мають гриф обмеження доступу. Нею може бути працівник, для якого робота з документами належить до основних службових обов'язків, або відповідальний працівник, для якого виконання цих функцій становитиме додаткове навантаження.

Гриф конфіденційності, на відміну від грифу таємності, означає, що право власності на інформацію, яка міститься в документі, належить підприємству.

Якщо інформація, що становить комерційну таємницю, міститься в документах, які належать підприємствам-партнерам, то про нерозголошення її має бути зазначено в тексті договору між цими підприємствами.

Якщо на документі не проставлено гриф обмеження доступу й у тексті немає вказівок на конфіденційність, то це означає, що автор та особи, які підписали чи затвердили документ, передбачили всі можливі наслідки вільної (без обмеження доступу) роботи з документом.

Виготовлення документів з грифами «*Комерційна таємниця*», «*Таємно*», «*Цілковито таємно*» здійснюється централізовано, у спеціально відведених приміщеннях (на робочих місцях), куди не мають доступу сторонні особи.

Віддруковані й підписані документи передають для реєстрації посадовій особі, яка відповідає за їх облік. Чернетки та варіанти документа знищуються цією особою із засвідченням факту знищення записом на копії вихідного документа.

Усі документи, що містять конфіденційну інформацію, реєструють окремо від інших документів у «Журналі реєстрації документів із грифом *«Комерційна таємниця»*.

Усі документи, що надходять з грифом *«Комерційна таємниця»*, одержує відповідальна особа чи секретар-референт, яка обов'язково перевіряє кореспонденцію на цілісність. Якщо якихось документів не вистачає, то складають акт (у двох примірниках, один з яких направляють адресантові).

## Оперативне зберігання документів із грифом обмеження доступу

Документи з грифом обмеження доступу формують в окрему справу, на обкладинці якої в правому верхньому куті роблять позначку *«Комерційна таємниця»*. На звороті обкладинки вміщують список працівників, які мають право користуватися документами, внесеними до даної справи.

Зберігаються такі справи у сейфі, що опечатується посадовою особою, яка відповідає за їх зберігання. Доступ до цього сейфа іншим працівникам має бути заборонений.

Рух документів з грифом *«Комерційна таємниця»* фіксують у «Журналі обліку видавання документів, що мають гриф *«Комерційна таємниця»*.

Документи, що мають гриф обмеження доступу, видають та приймають під розписку, при цьому забороняється:

- вилучати зі справи чи переносити до іншої справи документи, що мають гриф обмеження доступу, без дозволу керівника та позначок у «Журналі реєстрації документів з грифом обмеження доступу»;
- виносити з приміщення документи без спеціального дозволу керівника;
- розмножувати документи без дозволу керівника (якщо є дозвіл, то розмноження здійснюють у присутності відповідальної особи, а браковані примірники одразу знищують).

Усі справи, доступ до яких обмежено, обов'язково вносять до номенклатури справ підприємства.

## Передача справ до архіву

Після закінчення календарного року наказом керівника призначається спеціальна комісія, яка обов'язово має:

- перевірити наявність усіх документів;
- відібрати документи для зберігання в архіві;
- визначити документи для знищення.

У разі звільнення працівника, який відповідає за роботу з документами, що мають гриф обмеження доступу, проводять перевірку документів, що числяться за працівником, і передають їх новопризначеному. Акт здавання-приймання цих документів затверджує керівник фірми (підприємства, організації).

Передаючи справи до архіву, складають окремий опис документів, що мають гриф обмеження доступу. У приміщенні архіву такі документи зберігають в опечатаних скриньках. Несанкціонований доступ до них суворо заборонений.



### Питання для самоперевірки

1. У чому різниця між типовою та примірною номенклатурою справ?
2. З яких етапів складається розробка індивідуальної номенклатури справ?
3. Як використовуються переліки типових документів?
4. В чому полягає побудова зведеної номенклатури справ?
5. Як проводиться групування у справи документів з паперовими носіями?
6. Опишіть особливості формування у справи окремих видів документів.
7. Які особливості групування електронних документів?
8. Наведіть класифікацію засобів оргтехніки.
9. Які особливості зберігання електронних документів?
10. Що таке експертиза цінності документів?
11. Як необхідно проводити оформлення справ?
12. Поясніть особливості оформлення обкладинки справи.
13. Як проводиться складання описів справ?
14. Які правила передачі справ на зберігання?



## Перелік додатків до модуля 6

---

- 6.1. Зразок номенклатури справ.
- 6.2. Фрагмент зведеної номенклатури справ.
- 6.3. Перелік засобів оргтехніки за їх основними видами.
- 6.4. Перелік документів із зазначенням типових строків виконання.
- 6.5. Перелік документів, що перебувають на контролі.
- 6.6. Акт про виділення для знищення документів, що не підлягають зберіганню.
- 6.7. Оформлення обкладинки справи.
- 6.8. Опис документів справ.

## Зразок номенклатури справ

## Найменування установи

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Найменування посади  
керівника установи

\_\_\_\_\_ (підпис)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2000 рік

## НОМЕНКЛАТУРА СПРАВ

назва підрозділу  
на \_\_\_\_\_ рік

Індекс справи	Заголовок справи	Кількість справ (томів, частин)	Строк зберігання справи (томів, частин)	Примітка

Назва посади керівника \_\_\_\_\_ Розшифрування підпису  
(підпис)

Віза завідувача архіву

ПОГОДЖЕНО  
Протокол ЦЕК (ЕК)  
№ \_\_\_\_\_

ПОГОДЖЕНО  
Протокол ЕПК  
архівної установи  
№ \_\_\_\_\_

Підсумковий запис про категорії і кількість справ,  
заведених в \_\_\_\_\_ р. в (назва установи)

За строками зберігання	Всього	Перехідних	З позначкою «ЕПК»
Постійного			
Тимчасового (до 10 р.)			
Тимчасового (понад 10 років)			
Усього			

Назва посади \_\_\_\_\_ *Розшифрування підпису*  
(підпис)

Дата \_\_\_\_\_

Підсумкові дані передані до відомчого архіву \_\_\_\_\_

Назва посади,  
яка передала дані \_\_\_\_\_ *Розшифрування підпису*  
(підпис)



ПОГОДЖЕНО

Директор Державного архіву  
м. Києва

В. А. Купченко

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2008 р

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор Європейського  
університету

І. І. Тимошенко

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2008 р.

### Зведена номенклатура справ Європейського університету на 2009 рік

Індекс справ	Заголовок справи (тому, частини)	Кількість справ (томів, частин)	Строк зберігання справи і номери статей за переліком	Примітка
1	2	3	4	5
<b>01. Канцелярія</b>				
01-01	Заходи України, постанови Верховної Ради, надіслані до відома	1	Доки не мине потреба. Ст.16	
01-02	Укази, розпорядження Президента України, надіслані до відома	2	Доки не мине потреба. Ст.26	
01-03	Депутатські запити та документи із їх виконання	1	10р. Ст.1а	
01-04	Постанови, розпорядження Кабінету Міністрів України, надіслані до відома	1	Доки не мине потреба. Ст.36	
01-05	Постанови колегії, накази, розпорядження Міністерства освіти і науки України, надіслані до відома	1	Доки не мине потреба. Ст.16	Що стосуються діяльності університету — постійно

1	2	3	4	5
01-06	Рішення та розпорядження органів місцевої влади, надіслані до відома	1	Доки не мине потреба. Ст.66	
01-07	Звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян	1	Зр. Ст.286	
01-08	Статут університету	1	Зр. Ст.32а	Після заміни новим
01-09	Положення про структурні підрозділи університету	1	Зр. Ст.33	Після заміни новим
01-10	Накази та розпорядження ректора з основної діяльності університету	1	Доки не мине потреба. Ст.16а	
01-11	Накази ректора про надання відпусток	1	Зр. Ст.16в	
01-12	Накази ректора про відрядження працівників; стягнення: з адміністративно-господарських питань	1	Зр. Ст.16г	
01-13	Розпорядження проректорів за напрямками діяльності (копі)	1	Доки не мине потреба. Ст.16а	
01-14	Протоколи засідань ректорату, виробничих нарад у ректора і документи до них	1	Зр. Ст.11	
01-15	Перспективний план розвитку університету	1	Доки не мине потреба. Ст.138	
01-16	План роботи університету на 200_ рік	1	Зр. Ст.153	
01-17	Звіт про роботу університету за 200_ рік	1	10р. Ст.2976	
01-18	Листування з Міністерством освіти і науки України	1	Зр. Ст.171	

1	2	3	4	5
01-19	Листування з іншими міністерствами та відомствами України	1	Зр. Ст.171	
01-20	Листування з установами і організаціями України	1	Зр. Ст.171	
01-21	Листування з установами і організаціями інших держав	1	Зр. Ст.171	
01-22	Договори, угоди, декларації про співпрацю з іншими організаціями, в т.ч. зарубіжними	2	Зр. Ст.56	
<b>02. Відділ управління персоналом</b>				
02-01	Накази ректора з особового складу	1	Доки не мине потреба. Ст.100а	

**Перелік засобів оргтехніки  
за їх основними видами**

№ п/п	Найменування виду засобів	Найменування засобів оргтехніки
1	Засоби складання та виготовлення документів	Засоби складання та виготовлення документів: ручні засоби для письма; стенографія; диктофонна техніка; друкарські машинки; комп'ютерна техніка; принтери; сканери; графобудівники
2	Засоби репрографії і оперативної поліграфії	Засоби фотографічного, діазографічного та електрофото-графічного копіювання; засоби термографічного копіювання; машини електронно-іскрового копіювання; засоби мікрографії; засоби ризографічного копіювання; машини для гектографічного (спиртового) друку; машини для трафаретного (ротаторного) друку; устаткування для оперативного офсетного друку
3	Засоби обробки документів	Фальцювальні, бігувальні і перфорувальні агрегати, аркушепідбірні і термоклейові машини, скріплювальне і палітурне устаткування, конвертовідкриваючі і різальні машини, машини для нанесення захисного покриття, адресні, штемпелювальні і франкірувальні машини, машини для знищення документів, агреговані лінії обробки кореспонденції тощо
4	Засоби збереження, пошуку і транспортування документів	Первинні засоби збереження документів (папки, коробки); вторинні засоби збереження документів (шафи, стелажі); картотеки і картотечне устаткування; візки для транспортування документів; ліфтове (підйомне) устаткування; транспортери і конвеєри; пневматична пошта; устаткування для збереження носіїв інформації

№ п/п	Найменування виду засобів	Найменування засобів оргтехніки
5	<b>Засоби електрозв'язку</b>	Засоби та системи стаціонарного і мобільного телефонного зв'язку; засоби та системи телеграфного зв'язку; засоби та системи факсимільного передавання інформації; електронна пошта; багатофункціональні центри (MFC)
6	<b>Інші засоби оргтехніки</b>	Машини для рахування купюр; детектори валют; банкомати; машини для пакування банкнот; комп'ютерні аксесуари, засоби обслуговування і ремонту; засоби ергономіки; спеціалізовані меблі для службових приміщень та спеціалізоване устаткування офісу

**ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ ІЗ ЗАЗНАЧЕННЯМ  
ТИПОВИХ СТРОКІВ ВИКОНАННЯ**

№ п/п	Найменування документів	Типові строки виконання
1.	Закони України, інші рішення Верховної Ради України та її Президії; Укази Президента України; постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України; пропозиції і зауваження депутатів, висловлені на сесіях Верховної Ради України; рішення і розпорядження виконкомів місцевих Рад; накази керівників установ; рішення колегіальних органів установ	<i>Відповідно до встановлених строків</i>
2.	Рекомендації постійних комісій Верховної Ради України	<i>До 2 місяців, якщо комісіями не встановлено інший строк</i>
3.	Запити депутатів Верховної Ради України на сесії Верховної Ради	<i>У триденний строк</i>
4.	Пропозиції та заяви депутатів Верховної Ради України — до 1 місяця, а ті, що не потребують додаткового вивчення і перевірки	<i>Невідкладно</i>
5.	Пропозиції, рекомендації і зауваження, що містяться у рішеннях на адресу підприємств та установ вищого підпорядкування, розміщених на території відповідної Ради; рекомендації постійних комісій місцевих Рад	<i>У строки, встановлені законами про місцеві Ради</i>
6.	Критичні зауваження і пропозиції, висловлені у пресі	<i>До 1 місяця</i>
7.	Пропозиції, заяви та скарги громадян	<i>У строк до 1 місяця, за винятком пропозицій, що потребують додаткового вивчення</i>

№ п/п	Найменування документів	Типові строки виконання
8.	Скарги на неправильні дії або розпорядження фінорганів	<i>Не пізніше п'ятиденного строку з дня надходження</i>
9.	Пропозиції щодо уточнення асортименту; про розірвання або змінення договору	<i>Не пізніше 10 днів після одержання пропозиції</i>
10.	Заяви, що не потребують додаткового вивчення і перевірки	<i>Не пізніше 15 днів</i>
11.	Листи-доручення і листи-запити вищих установ і організацій	<i>До вказаного в них строку або протягом 10 днів</i>
12.	Протокол розбіжностей складання і направлення розгляд протоколу розбіжностей	<i>Удесятиденний строк; удвадцятиденний строк</i>
13.	Заявка покупця	<i>Не пізніше трьох днів після одержання</i>
14.	Листи підприємств, об'єднань, установ	<i>Не пізніше 10 днів</i>
15.	Договір на поставку товарів: підписання і повернення — для довгострокових	<i>Не пізніше 10 днів; 20 днів після одержання проекту</i>
16.	Відповідь на пропозицію про укладання договору	<i>В десятиденний строк після одержання</i>
17.	Замовлення на продукцію: підписання і подання	<i>В десятиденний строк після одержання повідомлення</i>
18.	Наряд на поставку продукції: видача	<i>Протягом 15 днів після одержання повідомлення про розподіл фондів</i>
19.	Опитувальний лист на продукцію: подання	<i>У двадцятиденний строк з моменту одержання наряду</i>

№ п/п	Найменування документів	Типові строки виконання
20.	Доручення платежу: виписування і передача до установи банку	<i>не пізніше наступного дня після одержання товарів</i>
21.	Акти приймання продукції	<i>не пізніше 10 днів після одержання продукції</i>
22.	Звіт бухгалтерський і річний баланс — розгляд, затвердження і повідомлення рішень по ньому в 10-денний строк з дня одержання	<i>В 10-денний строк з дня одержання</i>
23.	Стандарт підприємства	<i>До 1 місяця з дня надходження</i>
24.	Відгук на проект	<i>До 1 місяця</i>
25.	Угоди	<i>У зазначений у них строк</i>
26.	Телеграми, що потребують негайного вирішення	<i>До двох днів; решта — протягом 10 днів</i>



**ПЕРЕЛІК**  
документів, що перебувають на контролі  
станом на \_\_\_\_\_ 200\_ р.

№ пор	Ресстрац. індекс і дата надходження	Кореспондент	Короткий зміст	Виконавець	Термін виконання	Позначка про виконання
1	2	3	4	5	6	7

Завідувач служби  
контролю \_\_\_\_\_

*Розшифрування підпису*

(підпис)

Дата \_\_\_\_\_

Назва установи

**ЗАТВЕРДЖУЮ***Назва посади**керівника установи**Розшифрування підпису**підпис*

АКТ

№ \_\_\_\_\_

*Дата**Місце складання*

Про виділення для знищення документів, що не підлягають зберіганню

На підставі \_\_\_\_\_

*Назва і вихідні дані переліку документів**із зазначенням строків їх зберігання*

відібрані до знищення як такі, що не мають науково-історичної цінності і втратили практичне значення, документи фонду

№ \_\_\_\_\_

*Назва фонду*

№ пор	Заголовок справи	Дата справи або крайньої дати справи	Номери описів (номенклатур) за рік	Індекс справи (тому) за номенклатурою або № справи	Кількість справ (томів, частин)	Строки зберігання справи і номери статей за переліком	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8

Разом \_\_\_\_\_ справ за \_\_\_\_\_ роки

*Цифрами і літерами*Описи справ постійного зберігання за \_\_\_\_\_ роки затверджені  
а з особового складу погоджені з ЕПК \_\_\_\_\_*Найменування архівної установи*

(Протокол від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_).

Назва посади особи,  
яка проводила експертизу  
цінності документів \_\_\_\_\_ розшифрування підпису  
(підпис)

Дата \_\_\_\_\_

**СХВАЛЕНО**

Протокол ЦЕК (ЕК)

Від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Документи у кількості \_\_\_\_\_ справ.

*Цифрами і літерами*

вагою \_\_\_\_\_ кг здано в \_\_\_\_\_

*назва установи*

на переробку за прийнятно-здавальною накладною від № \_\_\_\_\_

Назва посади  
працівника установи, \_\_\_\_\_ розшифрування підпису  
який здав документи (підпис)

Зміни в облікові документи внесено: \_\_\_\_\_

Назва посади  
працівника відомчого  
архіву (служби діловодства),  
який вніс зміни  
в облікові документи \_\_\_\_\_ розшифрування підпису  
(підпис)

Дата \_\_\_\_\_

Код  
держархіву \_\_\_\_\_  
Код  
установи \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(назва державного архіву)*

\_\_\_\_\_  
*(повна назва установи, структурного підрозділу)*

**СПРАВА № \_\_\_\_\_** **ТОМ № \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
*(заголовок справи)*

\_\_\_\_\_  
(рік)  
На \_\_\_\_\_ арк.  
Зберігати \_\_\_\_\_

---

 Назва установи,
 

---

 Назва структурного підрозділу установи
 

---

 ЗАТВЕРДЖУЮ  
 Назва посади керівника
 

---

(підпис)

О П И С № \_\_\_\_\_

---

 назва
 

---

 До цього опису внесено \_\_\_\_\_ справ з № \_\_\_\_\_ по  
 \_\_\_\_\_
 *цифрами і літерами*

№ \_\_\_\_\_, у тому числі:

літерні номери: \_\_\_\_\_

пропущені номери: \_\_\_\_\_

 Назва посади складача опису \_\_\_\_\_ *Розшифрування підпису*  
 \_\_\_\_\_ *(підпис)*

Дата \_\_\_\_\_

**ПОГОДЖЕНО**
 Назва посади  
 керівника служби  
 ліловодства
 

---

 \_\_\_\_\_ *Розшифрування*  
 \_\_\_\_\_ *підпису*  
 \_\_\_\_\_ *(підпис)*

Дата \_\_\_\_\_

**ПОГОДЖЕНО**
 Протокол ЕК структурного  
 підрозділу  
 від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_
 

---

 \_\_\_\_\_ *Розшифрування*  
 \_\_\_\_\_ *підпису*  
 \_\_\_\_\_ *(підпис)*

Дата \_\_\_\_\_

# ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА

## Нормативні акти

### А. Закони

1. Конституція України: закон України від 28 червня 1996 року № 254-к. Принята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року // Відомості Верховної Ради України. — 1996. — № 30. — Ст. 141. [Зміни внесено Законом України 2222 — ІУ 08.12.2004].
2. Господарський кодекс України // Відомості Верховної Ради України. — 2005. — № 6. — Ст.134.
3. Цивільний кодекс України // Голос України. — 2003. — 12 березня.
4. Кодекс законів про працю України / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. — 2003. — № 38. — ст.316.
5. Кримінальний кодекс України від 5 квітня 2001 р. № 2341 — III // Офіційний вісник України. — 2001. — №21. — С.920.
6. Про інформацію: закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657-XII // Відомості Верховної Ради України. — 1992. — № 48. — С. 1447 — 1462.
7. Про Національний архівний фонд і архівні установи: закон України від 24 грудня 1993 року №3814 // Архіви України. — 1993. — № 4-6. — С.4-15. [Зміни внесено Законами України №498/95-ВР від 22.12.1995; № 608/96-ІУ від 17.12.1996; № 534-У від 22.12.2006; редакційні зміни внесено Законами України № 2888-III від 13.12.2006].
8. Про науково-технічну інформацію: закон України від 25 червня 1993 року № 3322 // Голос України. — 1993. — 23 липня.
9. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: закон України від 5 липня 1994 р. № 80/94-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1994. — № 31. Ст.286 [Зміни внесено Законом України № 1703-ІУ від 11.05.2004; № 2594-ІУ від 31.05.2005].
10. Про державну гасмницю: закон України від 21 січня 1994 року № 3855 // Відомості Верховної Ради України. — 1994. — № 16, Ст.93 [Зміни та доповнення внесено Законами України № 1079-XІУ від 21.09.1999; № 971-ІУ від 19.06.2003; № 1519-ІУ від 19.02.2004].

11. Про Автономну республіку Крим: закон України від 7 березня 1995 р. № 95/95 — ВР (ст. 7).

12. Про звернення громадян: закон України від 2 жовтня 1996 року № 393/96 — ВР// Відомості Верховної Ради України. — 1996. — №47. — Ст.256.

13. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: закон України від 30 жовтня 1997 р. // Відомості Верховної Ради України. — 1997. — № 49. — ст. 299.

14. Про інформаційні агентства: закон України від 28 лютого 1995 р. № 74/95-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1995. — № 13 — 83 [Зміни та доповнення внесені Законами України № 762-ІУ від 18.11.2003 ; № 1379-ІУ від 11.12.2003].

15. Про Концепцію Національної програми інформатизації: закон України від 25 червня 1998 р. № 75/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1998. — № 27 — 28. — Ст.182 [Зміни внесені Законом України № 3421-ІУ від 09.02.2006 ].

16. Про обов'язковий примірник документів: закон України від 9 квітня 1999 р. № 595-ХІУ // Відомості Верховної Ради України. — 1999. — № 22-23, Ст. 199 [зміни внесені Законами України № 2593-ІІІ від 17.01.2002, № 867-У від 04.04.2007].

17. Про Національну програму інформатизації: закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. — 1998. — № 27 — 28. — Ст.181 [Зміни внесені Законом України № 2684-ІІІ від 13.09.2001].

18. Про Національну систему конфіденційного зв'язку: закон України від 10 січня 2002 р. № 2919-ІІІ // Відомості Верховної Ради України. — 2002. — №15. — Ст.103.

19. Про Основні засади інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: закон України від 9 січня 2007 року № 537-У / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. — 2007. — № 12 — Ст.102.

20. Про електронні документи та електронний документообіг: закон України від 22 травня 2003 р. № 851-І / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. — 2003. — № 36, Ст.275 [Зміни внесені згідно із Законом України № 2599-ІУ від 31.05.2005].

21. Про електронний цифровий підпис: закон України від 22 травня 2003 р. № 852-ІУ / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. — 2003. — № 36. — Ст.276.

22. Про судоустрій України: закон України від 07 лютого 2002 р. № 3018-III // Урядовий кур'єр. — 2003. — 27 березня.

23. Про телекомунікації: закон України від 18 листопада 2003 р. № 1280-IV / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. — 2004. — № 12. — Ст.155 [Зміни внесені згідно із Законами України № 1876-IV від 24.06.2004; № 3475-IV від 23.02.2006. № 580-V від 11.01.2007].

## Б. Постанови Верховної Ради України

24. Про затвердження завдань Національної програми інформатизації на 2006-2008 роки: постанова Верховної Ради України від 4 листопада 2005 р. № 3075-IV // Офіційний вісник України. — 2005. — №45. — Ст.2830.

25. Про Державний герб України: постанова Верховної Ради України від 19 лютого 1992 р. №2137-XII // Відомості Верховної Ради України. — 1992. — №40. — Ст.592.

26. Про державну реєстрацію нормативних актів міністерств та інших органів державної виконавчої влади: указ Президента України від 3 жовтня 1992 р. № 493 //Збірник указів Президента України. — 1992. — №4. — С.72-74.

## В. Постанови Кабінету Міністрів України

27. Про Єдиний державний реєстр підприємств та організацій України: постанова Кабінету Міністрів України від 22 січня 1996 р. № 118 із змінами і доповненнями, внесеними постановами Кабінету Міністрів України від 17 серпня 1998 року № 129 та від 25 серпня 1998 року № 1336 // Урядовий кур'єр. 1996. — 1 лютого.

28. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації: постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348// Офіційний вісник України. — 1997. — №16. — С.85.

29. Про затвердження Примірної інструкції з діловодства в міністерствах і відомствах України, місцевих органах державної влади, місцевого та регіонального самоврядування: постанова Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 р. № 153. [Із змінами.



внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 28 липня 2003 р. № 1173] // Офіційний вісник України. — 1997. — №43. — С.50.

30. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися державними архівними установами: постанова Кабінету Міністрів України від 7 травня 1998 р. № 639 // Офіційний вісник України. — 1998. — № 19 — Ст. 684.

31. Про порядок державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності постанова Кабінету Міністрів України від 25 травня 1998 р. № 740 // Офіційний вісник України. — 1998. — № 21. — Ст. 767. [Із змінами, внесеними згідно з постановами Кабінету Міністрів України від 29.04.99 № 747 // Офіційний вісник України - 1999. — № 18. — Ст. 790; від 01.10.99 № 1824 // Офіційний вісник України. — 1999. — № 40. — Ст. 2000]

32. Про затвердження Порядку ведення особових справ державних службовців в органах виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 25 травня 1998 р. № 731 // Офіційний вісник України. — 1998. — № 21. — Ст. 764.

33. Про Національну програму інформатизації: постанова Кабінету Міністрів України від 31 серпня 1998 р. № 1352 // Офіційний вісник України. — 1998. — №35. — С.31.

34. Про передачу об'єктів права державної та комунальної власності: постанова Кабінету Міністрів України від 21 вересня 1998 р. № 1482 // Офіційний вісник України. — 1998. — №38. — Ст.1405.

35. Про внесення змін і доповнень до Положення про порядок визначення наукових об'єктів, що становлять національне надбання: постанова Кабінету Міністрів України від 28 вересня 1998р. № 1541 // Офіційний вісник України. — № 39. — Ст.1439.

36. Про затвердження Інструкції про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави: постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 1998 р. № 1893 // Офіційний вісник України. — 1998. — № 48. — Ст. 31.

37. Про затвердження порядку акредитації центру сертифікації ключів, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 13 липня 2004 р. № 903 // Офіційний вісник України. — 2004. — №28. — Ст.1884.

38. Про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію: постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 1998 р. № 1893 із змінами і доповненнями від 29 листопада 2001 року № 1601 та від 13 березня 2002 року № 281 // Урядовий кур'єр. — 1998. — 10 грудня.

39. Про виділення коштів для проведення заходів з ліквідації наслідків пожежі в приміщенні Кам'янець-Подільського міського архіву: постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2003 р. № 1071//

40. Про затвердження Державної програми розвитку культури на період до 2007 року: постанова Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2003 р. № 1173.

41. Про затвердження Порядку використання комп'ютерних програм в органах виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2003 р. № 1433 // Офіційний вісник України. — 2003. — №37. — Ст.1989.

42. Про затвердження заходів і реалізації Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 грудня 2003 р. № 828-р.

43. Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів: постанова Кабінету Міністрів України від 17 березня 2004 р. № 326 // Офіційний вісник України. — 2004. — №11. — Ст.665.

44. Про порядок акредитації центру сертифікації ключів: постанова Кабінету Міністрів України від 13 липня 2004 р. № 903// Офіційний вісник України. — 2004. — №28. — Ст.1884.

45. Про затвердження Порядку обов'язкової передачі документованої інформації: постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 р. № 1454 // Офіційний вісник України. — 2004. — №44 — Ст.2896.

46. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 р. № 1453 // Офіційний вісник України. — 2004. — №44. — Ст.2895.

47. Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган: постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 р. № 1451 // Офіційний вісник України. — 2004. — №44. — Ст.2893.

48. Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 р. № 1452 // Офіційний вісник України. — 2044. — №44. — Ст.2894.

49. Про внесення зміни до Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2005 р. № 981 // Офіційний вісник України. — 2044. — №44. — Ст.2892.

50. Про затвердження Державної програми розвитку архівної справи на 2006-2010 роки: постанова Кабінету Міністрів України від 1 лютого 2006 р. № 92 // Офіційний вісник України. — 2006. — № 5. — Ст.233.

## Г. Інструкції, положення, правила, нормативи

51. Інструкція з діловодства в районних, міських (міст обласного значення), районних у містах відділах державної виконавчої служби.

52. Інструкція з діловодства у відділах реєстрації актів цивільного стану районних, районних у містах, міських (міст обласного значення) управлінь юстиції.

53. Міжгалузеві нормативи чисельності працівників, зайнятих доборою, розстановкою, підвищенням кваліфікації (перепідготовкою) та обліком кадрів: наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 18 грудня 2003 року №341.

54. Міжгалузеві нормативи чисельності працівників бухгалтерського обліку: наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 26 вересня 2003 року №269.

55. Межотраслевые укрупненные нормативы времени по документационному обеспечению управления: наказ Минпраи РФ від 25 листопада 1994 р. № 72.

56. Положення про порядок формування, зберігання та знищення електронних архівів у Національному банку України і банках України: Постанова Правління Національного банку України від 12 вересня 2006 року №357, зареєстрована в Міністерстві юстиції

України 3 жовтня 2006 року за номером 1089/12963 // Офіційний вісник України. — 2006. — №40. — Ст.2694.

57. Укрупнені нормативи времени на работы по делопроизводственному обслуживанию: Постановление Госкомитета СССР по труду и социальным вопросам и Секретариата ВЦСПС от 20 мая 1987 г. № 327/17-42.

58. Правила ведення нотаріального діловодства: наказ Міністра юстиції України від 3 лютого 1994р. № 6/5. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України від 28 лютого 1994р. за № 33/24.

59. Правила роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій, затверджених наказом Держкомархіву України від 16 березня 2001 року №16 // Офіційний вісник України. — 2001. — №20. — Ст.902.

60. Примірна номенклатура справ апарату обласних, Київської та Сєвастопольської міських державних адміністрацій, розроблена УкрНДІ архівної справи та документознавства у 2003 році й затверджена наказом Держкомархіву України від 18 лютого 2003 р. № 24.

61. Примірна номенклатура справ апарату районної державної адміністрації області, розроблена УкрНДІ архівної справи та документознавства у 2004 році й затверджена наказом Держкомархіву України від 16 листопада 2004 р. № 122.

62. Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів, затверджений наказом Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України від 20 липня 1998 р. № 41 і зареєстрований у Міністерстві юстиції України 17 вересня 1998 р. за № 576/3016. [Зі змінами та доповненнями, вписаними відповідно з наказами Державного комітету архівів України від 23 жовтня 2001 р. № 82, від 26 листопада 2001 р. № 93, від 24 березня 2003 р. № 45, від 24 березня 2003 р. № 46 та від 23 червня 2005 р. № 86]

63. Перелік документів, що утворюються в діяльності Національного банку України та банків України, із зазначенням строків зберігання, схвалений Центральною експертно-перевірною комісією Держкомархіву України 22 листопада 2004р., затверджений постановою Правління Національного банку України від 8 грудня 2004 р. № 601 і зареєстрований у Міністерстві юстиції України

24 грудня 2004 р. за № 1646/10245 // *Офіційний вісник України* — 2004. — № 52. — Ст. 3457.

64. Перелік документів, що утворюються в процесі діяльності внутрішніх військ МВС України, із зазначенням строків зберігання документів, розроблені у 2002 році, схвалені ЦЕНК Держкомархіву України 3 квітня 2002 р. и затверджені наказом МВС України 4 червня 2002 р. № 519.

65. Перелік документів, що утворюються в митних органах України, спеціалізованих митних установах та організаціях, із зазначенням строків зберігання, схвалені ЦЕНК Держкомархіву України 14 грудня 2005 р. і затверджені наказом Держмитслужби України 13 січня 2006 року.

## Стандарти

66. Видання. Основні види. Терміни та визначення. ДСТУ 3017 — 95. — Чинний від 01.01.96. — К.: Держстандарт України, 1996. — 47 с.

67. Формат для обміну бібліографічними даними на магнітних носіях: ДСТУ 3578-97. — К.: Держстандарт України, 1997. — 20 с.

68. Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі. Загальні вимоги та правила: ДСТУ 3582-97/ Розроб: Л. В. Мухідзінова. — На зміну РСТ УРСР 1743-82. — Введ. 1998-07-01 — Офіц. вид. — К.: Держстандарт України, 1998. — 27 с.

69. Державна уніфікована система документації. Основні положення: ДСТУ 3843-99. — Чинний від 01.07.2000. — К.: Держстандарт України, 1999.

70. Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови: ДСТУ 3844-99 — Чинний від 01.07.2000. — К.: Держстандарт України, 2000. — 8 с.

71. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів: ДСТУ 4163-2003 — Чинний від 01.09.2003. — К.: Держспоживстандарт України, 2003. — 50 с.

72. Державний класифікатор управлінської документації: ДК 010-98 — На заміну ДК 010-96 ; чинний від 01.06.1999. — К.: Держстандарт України, 1999. — 50 с.

73. Інформація та документація. Керування документальними процесами. Частина 1. Основні положення: ДСТУ 4423-1:2005; (ISO/TR 15489-1:2001. МОД). — Чинний від 2007-04-01.

74. Інформація та документація. Керування документальними процесами. Частина 2. Настанови: ДСТУ 4423-2:2005 (ISO/TR 15489-2:2001. МОД). — Чинний від 2007-10-01.

75. Документи з паперовими носіями. Правила зберігання Національного архівного фонду. Технічні вимоги: Галузевий стандарт України // Архіви України. — 2001. — № 1-2.

76. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2004. — На заміну ДСТУ 2732-94 ; Чинний від 28.05.2004. — К.: Держстандарт України, 2005. — 31с.

77. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання (ГОСТ 7.1 — 2003, ІДТ) ДСТУ ГОСТ: 2006.

78. Інформація та документація — Управління документацією: ISO 15489-2001.

## Навчальна література

79. Антощенко І.Є. Методика розроблення та впровадження документальних систем у керуванні документацією: міжнародний досвід / І.Є. Антощенко // Студії з архівної справи та документознавства. — Т.12. — С.137 — 139.

80. Асеев Г.Г. Електронний документооборот: учебник / Г.Г. Асеев. — К.: Кондор, 2007. — 500 с.

81. Архівознавство: підручник для студ. вузів України / ред. кол. Я.С. Калатура та ін. — К., 1998. — 268 с.

82. Беспяньська Г.В. Діловодство: навч. посібник для дист. навчання / За наук. ред. доц. В.Г. Бездрабко. — К.: Університет «Україна», 2007. — 469 с.

83. Беспяньська Г.В. Справочникство, навч. посібник для дистанційного навчання / Г.В. Беспяньська; за редакцією доц. В.В. Бездрабко. — К.: Університет «Україна», 2006. — 489 с.

84. Бездрабко В.В. Управлінське документознавство / В.В. Бездрабко. — К.: Кондор, 2006. — 260 с.

85. Бездрабко В.В. К. Г. Мітяєв і становлення документознавства / В.В. Бездрабко // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — № 11. — 2008. — С. 8-22.

86. Герашенко М.В. Українські вчені та бібліографія: навч. посібник / М. В. Герашенко. — К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2008. — 173 с.

87. Гельман-Виноградов К.Б. О сложностях трактовки понятия «документ» и способах их преодоления / К.Б. Гельман-Виноградов // Делопроизводство. — № 2 — 2005 — С. — 16 — 19.
88. Глушик С. В. Сучасні ділові папери: навчальний посібник / С.В. Глушик., О.В. Дзяк., С.В. Шевчук. — К.: АС К., 2002 — 304 с.
89. Горбул О. Д. Ділова українська мова / О.Д. Горбул [та ін.] — К.: Т-во «Знання», 2004 — 304 с.
90. Головащук С. І. Українське літературне слововживання: словник-довідник / С. І. Головащук — К., 2005 — 212 с.
91. Губерначук С.С. Як гул етольть, як шум віків — рідна мова / С.С. Губерначук — К.: «Бліп-інформ». — 2002 — 234 с.
92. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: навчальний посібник / А.Н. Діденко — К., 2005. — 265 с.
93. Документ в комунікації та в сприйнятті: лекції по курсу «Документознавство» / Зинovieва Н. Б. и др. — Краснодар, 1995. — 58 с.
94. Документознавство та інформаційна діяльність: наука, освіта, практика: матеріали наукової конференції 18 квітня 2007р. / М.С. Слободяник (голова ред.). — К.: ДАКККіМ, 2008. — 120 с.
95. Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики: матеріали міжнар. наук. — практ. конф., Київ, 25-26 травня 2007р. — К.: ДАКККіМ, 2007. — 212 с.
96. Збірник уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів / Держкомархів України. УНДІАСД; Уклад. О.М. Загорєцька, Л.В. Кузнецова, С.Г. Кулешов. — К., 2006. — С. 29.
97. Загорєцька О.М. Про Національний стандарт на організаційно-розпорядчу документацію / О.М. Загорєцька // Студії з архівної справи та документознавства. — 2005. — №12 — С. 46-48.
98. Загорєцька О.М. Інформаційні потреби працівників служб діловодства / О.М. Загорєцька // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — № 11. — 2008. — С. 26-28.
99. Загорєцька О.М. Службові документи сучасної організації: довідник / О.М. Загорєцька — К.: МедіаПро, 2005. — 120 с.
100. Зарицька І.М. Українське ділове мовлення: практикум / І.М. Зарицька, І.О. Чикаліна. [За ред. проф. А.П. Загітка] — Донецьк, 1997- 217 с.
101. Зинovieва Н.Б. Документоведение и библиографоведение: терминологические диссонансы / Н.Б. Зинovieва // Термінологія



документознавства та суміжних галузей знань: зб. наук. праць / В.В. Беззарубко / Київський нац. ун-т культури і мистецтв; Інститут державного управління і права. — К., - 2008. — Вип.2. — С.43-48.

102. Зиновьева Н.Б. Документоведение: учебно-методическое пособие / Н.Б. Зиновьева — М., 2003. — 208 с.

103. Зиновьева Н.Б. Документ в коммуникации и восприятии: лекции по курсу «Документоведение» / Н.Б. Зиновьева, И.А. Сажина, И.И. Пашинна — Краснодар, 1995. — 158 с.

104. Ильюшенко М. П., Документоведение. Документ и системы документации / М. П. Ильюшенко, Т. В. Кузнецова, Я.З. Лившиц — М.: МГНАИ, 2004. — 132 с.

105. Ільганаєва В.О. Влияние информатизации на культурогенез современного общества / В.О. Ільганаєва // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 2004. — №1. — С.58 — 62.

106. Коваль А.П. Культура ділового мовлення / А.П. Коваль. — К., 2003. — 284с.

107. Козачук Г.О. Українська мова: практикум / Г.О. Козачук. — К.: Вища школа, 2005. — 232 с.

108. Корж Л.В. Документація праводілової сфери /Л.В. Корж. — К., 2008. — 232 с.

109. Костецька Т.А. Офіційна документована інформація / Т.А. Костецька // Юридична енциклопедія / НАН України, Інститут держави і права ім.В.М. Корецького, Видавництво «Українська енциклопедія ім. М.П.Бажана. — Т.4. — К., 2002. — С.375.

110. Кудешов С.Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи / С.Г. Кудешов — УДНДІАСД. — К., 2000. — 161 с.

111. Кудешов С. Г. Управлінське документознавство: навч. посібник / С.Г. Кудешов. — К.: ДАКККіМ, 2003. — 57 с.

112. Кушнарєнко Н.М. Новий етап інституалізації науки про документ / Н.М. Кушнарєнко // Студії з архівної справи та документознавства. — 2004. — Т. 12. — С.126 — 130.

113. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение: учебник. / Н.Н. Кушнарєнко. — 7-е изд., перераб. и доп. — К.: Т-во «Знання», 2007. — 460 с.

114. Ларин М.В. Развитие понятия «документ» / М.В.Ларин // Делопроектирование. — М., 2000. — №1. — С.9-12.

115. Ларьков Н.С. Документоведение: учебное пособие / Н.С. Ларьков. — М., 2004. — 427 с.



116. Лоза О.В. Діловодство та документування управлінської діяльності: навч. посібник / О.В. Лоза. — К.: Видавництво УААУ, 1997. — 227 с.

117. Ліпінська А.В. Інформаційні ресурси в документознавстві: навч. посібник для дист. навчання / За наук. ред. акад. АПН України, д. пед. н., проф. Жалдека М.І. — К.: Університет «Україна», 2007. — 330 с.

118. Ломачинська І. М. Спеціальне діловодство: навч. посібник / І.М. Ломачинська, С.А. Лоскутова / За наук. редакцією проф. Т.Г. Горбаченко — К.: Університет «Україна», 2007. — 399 с.

119. Лучанинов С.Р. Нормування робіт з документообігу та розрахунок чисельності діловодного персоналу: на допомогу керівнику служби діловодства / С.Р. Лучанинов // Довідник секретаря та офіс-менеджера. — №1. — Січень, 2008 р. — С. 21-34.

120. Митченко О. Ю. Международный стандарт по управлению деловой документацией ИСО 15489 — 2001 / О. Ю. Митченко, О. И Рысков // Делопроизводство. — 2003. — № 3. — С. 25-29.

121. Митяев К.Г. Документы и их назначение / К.Г. Митяев // Вопросы архивоведения. — 1960. — №5. — С. 88 — 102.

122. Митяев К.Г. История и организация делопроизводства в СССР: уч. пособие / К.Г. Митяев. М.: МГИАИ, 1959. — 359 с.

123. Митяев К.Г. Административная документация (делопроизводство) в советских учреждениях / К.Г. Митяев, Б. К. Митяева. Ташкент: Узбекистан, 1968. — 228 с.

124. Михайлов А.И. Основы информатики / А.И. Михайлов, А.И. Черный, Р.С. Пиляревский. — 2-е изд., перераб. и доп. — М., 1968. — С. 46.

125. Мойсеєнко В.І. Трипільська писемність — міфи та реальність / В.І. Мойсеєнко // Дзеркало тижня. — №3 (428). — С. 23.

126. Молдованов М.І. Сучасний діловий документ: зразки найважливіших документів українською мовою / М.І. Молдованов, Г.М. Сидорова. — К.: Техніка, 1999. — 219 с.

127. Нагребельний В.П. Офіційний документ // Юридична енциклопедія / НАН України, Інститут держави і права ім. В.М. Корецького / В.П. Нагребельний. Видавництво «Українська енциклопедія ім. М.П. Бажана». — Т.4. — К., 2002. — С. 376.

128. Олійник О.Б. Сучасна українська мова: Опорні конспекти / О.Б. Олійник. — К.: Кондор, 2008 р. — 234 с.

129. Отле П. Трактат о документации // Отле П. Библиотека, библиография, документация: Избранные труды пионера информатики / Рос. гос. б-ка; пер. с англ. и фр. Р.С. Гиляревского и др.; Предисл., сост., коммент. Гиляревского Л.С. — М.: ФАИР-ПРЕСС, ПАШКОВ дом — 2004. — С. 84.

130. Паламар Л.М. Мова ділових паперів: навч. посібник / Л.М. Паламар, Г.М. Качавець — К., 2000. — 235с.

131. Палеха Ю.І. Документаційне забезпечення управління: підручник / Ю.І Палеха — К.: МАУП, 1997. — 344с.

132. Палеха Ю.І. Організація обігу і кадрового делопро-изводства: навч. посібник. В 2 частинах / Ю.І Палеха — К.: МАУП, 1994. — 395с.

133. Палеха Ю.І. Ключі до успіху, або Організаційна та управ-лінська культури: навч. посібник / Ю.І Палеха — К.: ЄУФІМБ, 2000. — 337с.

134. Палеха Ю.І. Організаційна техніка: навч. посібник / Ю.І Палеха — К., Ліра-К. — 2008. — 203 с.

135. Палеха Ю.І. Загальне документознавство: навч. посібник / Ю.І Палеха, Н.О. Леміш — К.: Ліра-К., — 2008. — 395 с.

136. Палеха Ю.І. Управлінське документування.: навч. посібник. Ч.1. / Ю.І Палеха. — К.: Вид-во Європ. ун-ту, — 2003. — 584 с.

137. Пізнюк Л.В. Лінгвістичні основи документознавства: навч. посібник. / Л.В. Пізнюк. За ред. проф. І.П. Юшука. — К.: Університет «Україна», 2007. — 355 с.

138. Пішеніна Т.І. Інформаційне забезпечення управління та реферування. / Т.І. Пішеніна, О.Ф. Шаповал. — К.: Університет «Україна», 2007. — 278 с.

139. Перечень типовых документов, образующихся в деятельности народных комиссаров и других организаций, учреждений и предприятий Союза ССР с указанием срока хранения материалов УГА НКВД. СССР. М., 1943. — 79 с.

140. Плешкевич Е.А. О понятии «документ» в документоведении и других науках об информации / Е. А. Плешкевич // НТИ. Серия 1. — 2004. — № 4. — С. 10-15.

141. Плешкевич Е.А. Становление и развитие протокоментных коммуникаций / Е.А. Плешкевич // Библиотекознание. Документознавство. Информология. — 2006. — № 2. — С. 65-71.

142. Плешкевич Е.А. Документационный подход в теории и терминологии археографии и документоведения: сравнительный

анализ / Е.А. Плешкевич // Термінологія документознавства та суміжних галузей знань: зб. наук. праць / Київський нац. ун-т культури і мистецтва: Інститут державного управління і права. За заг. ред. В.В. Бездрабко. — К., 2008. — Вип. 2. — С. 64-74.

143. Плешкевич Е.А. Основы общей теории документа / Е.А. Плешкевич — Саратов: Научная книга. — 2005. — 242с.

144. Плешкевич Е.А. Понятие «реквизит документа»: К постановке вопроса / Е.А. Плешкевич // Делопроизводство. — 2005. — № 1. — С. 15-24.

145. Рудельсон К.И. Современные документные классификации / К.И. Рудельсон. — М., 1973. — 264 с.

146. Плешкевич Е.А. О блістательній ерудині в кислих яблочках / Е.А. Плешкевич // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 2008. — №1. — С. 26 — 30.

147. Поберецька Г.Г. Організація справочництва та редагування документів: навч. посібник / Г.Г. Поберецька — К.: Університет «Україна», 2008. — 203 с.

148. Потелло Н.Я. Українська мова і ділове мовлення: навч. посібник / Н.Я. Потелло — К., 2005. — 217с.

149. Рысков О.Н. Метаданные в делопроизводстве: Зарубежный опыт стандартизации / О.Н. Рысков // Делопроизводство. — 2004 — №4 — С. 42.

150. Романов Д. А. Правда об электронном документообороте. / Д.А. Романов, Т.Н. Ильина, А.Ю. Логинова. — М.: ДМК Пресс, 2002. — 224с.

151. Рудельсон К.И. Современные документные классификации / К. И. Рудельсон. — М., 1973. — 264 с.

152. Сокова А. Н. Приказ в системе управленческих документов / А.Н. Сокова // Делопроизводство. — 2003. — № 2 (31). — С. 32-37.

153. Соколов А.В. Информационный подход к документальной коммуникации: учеб. пособие / А.В. Соколов. — Л., 1988. — 85 с.

154. Слободяник М.С. Дискусія повинна стати конструктивною / М.С. Слободяник // Документознавство. Бібліографознавство. Інформаціологія. — №2 — 2008. — С. 98 — 100.

155. Столяров Ю. Н. Документный ресурс: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Ю.Н. Столяров. — М.: Изд-во «Либерия», 2001. — 149 с.

156. Столяров Ю. Н. Зачем документология нужна документоведению и книговедению. Маленькая картинка для выяснения больших вопросов / Ю.Н. Столяров // Научная и техническая библиотеки. — 2006. — № 9, — С 67-73.

157. Тейлор Клер. Основы делопроизводства в современном бизнесе: пер. с англ. / Клер Тейлор. — М.: Сол. систем, 1997. — 124 с.

158. Удовиченко Г.М. Фразеологічний словник української мови / Г.М. Удовиченко. — К., 1999- 185 с.

159. Хан — Пира Э. Н. О терминологии документационный, документный и документный / Э. Н.Хан — Пира. — М., 2006. — 186 с.

160. Христова Н.М. Науково-довідковий апарат архівів та рукописних підрозділів бібліотек в Україні у 1920—1990 рр. / Н. М. Христова // Студії з арх. справи та документознавства. — 1999. — Вип. 5. — С. 45 — 49.

161. Швецова-Водка Г.М. Визначення документа в архівознавстві: навчальний посібник / Г.М. Швецова-Водка // Студії з арх. справи та документознавства. — Вип. 10. — 2004. — С. 99-101.

162. Швецова-Водка Г.Н. К определению понятия «технотронный документ» / Г.М. Швецова-Водка // Библиотечное дело. — 2001. Российские библиотеки в мировом информационном пространстве: Тезисы докладов 6-й международной научной конференции. — Ч. 1. — М., 2001. — С. 51 — 52.

163. Швецова-Водка Г.М. Термінологія документознавства та суміжних галузей знань: зб. наук. праць // Г.М. Швецова-Водка: За заг. ред. В.В.Бездрабко; Київський нац. ун-т культури і мистецтв. Інститут державного управління і права. — К., 2008. — Вип.2. — С.96-104.

164. Швецова-Водка Г.М. Можливі шляхи розвитку терміносистеми документознавства / Г.М. Швецова-Водка- К.: Знання, 2007. — 398 с.

165. Швецова-Водка Г.М. Документознавство: навч. посіб. / Г.М. Швецова-Водка — К.: Знання, 2007. — 398 с.

166. Швецова-Водка Г. Типологія документа: навч. посіб. для студ. інститутів культури / Г.М. Швецова-Водка. — К.: Кн. пала- та України, 2004. — 180 с.



### Палеха Юрій Іванович

Історик, культуролог, документознавець, кандидат історичних та культурологічних наук, доктор філософії з ділового адміністрування, професор, завідувач кафедри документознавства та інформаційно-аналітичної діяльності, проректор Європейського університету.

Отримав вищу інженерну освіту. Працював на виробництві, в будівельних організаціях, науково-дослідних інститутах, міністерствах. Займав посади майстра, інженера-проектувальника, завідувача виробництвом, начальника відділу виробничого об'єднання, керівника департаменту управління персоналом міністерства, наукового співробітника, декана, директора Інституту менеджменту і бізнесу.

Зазначене дало можливість вести авторські курси з менеджменту, управління персоналом, загального і спеціального діловодства, організаційної культури та етики ділового спілкування, стандартизації та сертифікації інформаційно-документаційної сфери, загального документознавства.

Автор понад 80 наукових і навчально-методичних праць, у тому числі посібників з менеджменту та підприємництва, соціології і психології, етики ділових стосунків, організації сучасної ділової комунікації, іміджології, управлінського документування. Ю. І. Палеха є автором монографії з організаційної та управлінської культури. Йому належить перший в Україні підручник з документаційного забезпечення управління.

Детальніше на сайті: [www.dilo.kiev.ua](http://www.dilo.kiev.ua)

Навчальне видання

**ПАЛЕХА Юрій Іванович**

Навчальний посібник

## **ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАГАЛЬНОГО ДІЛОВОДСТВА**

(зі зразками сучасних ділових паперів)

Серія

### ***КУЛЬТУРА ДІЛОВОДСТВА***

Авторська редакція

Керівник видавничого проєкту Зарицький В. І.

Комп'ютерна верстка Бойко С. М.

Формат 60x84 1/16.

Папір офсетний. Гарнітура NewtonС.

Ум.-друк. арк. 28,56. Обл.-вид. арк. 21,35.

Тираж 1000 прим. Зам. № 2

Надруковано: ФО-П Яценко Ю. Н.

Видавництво *«Ліра-К»*

03179, вул. Прилужна, 14, оф. 42, Київ

Т./ф 8 (044) 450-91-96, 247-93-37.

*Замовлення на книги видавництва «Ліра-К»,  
а також на книги інших видавництв  
можна зробити наступним чином:*

- по факсу: (044) 450-91-96;
- електронною поштою: [lira-k@volicable.com](mailto:lira-k@volicable.com);
- або по телефону: (044) 247-93-37; 228-81-12.

**Наша адреса:**

03179, м. Київ, вул. Прилужна 14 к. 42 ТОВ «Ліра-К».

**Банківські реквізити:**

р/р 2600600640118 в АКБ «ПРАВЕКС-БАНК»

Білицьке відділення м. Київ

МФО 321983, ЄДРПОУ 31720302

ІПН 317203026059, номер свідоцтва 36055184.

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до державного реєстру видавців, виготівників  
і розповсюджувачів видавничої продукції № 1156 серія ДК.*

**Видавництво запрошує до співпраці авторів  
на взаємовигідних умовах**