## Лекція 1. Вступ. Загальні поняття документного забезпечення управління (ДЗУ)

1. Роль документа у сфері управління.
2. Документування та управлінська діяльність.
   1. Управлінська діяльність і прийняття рішень
   2. Розмежування понять «діловодство», «ДЗУ» «керування документами»

3.Управлінська документація в реалізації управління.

1. Роль документа у сфері управління.

Поняття «документ» широко застосовується в усіх сферах діяльності. Його розуміють по-різному, в залежності від специфіки тих об’єктів, яким надається статус документа.

На міжнародному рівні найбільш загально визнано визначення документа *як запис інформації, яка може бути використана як одиниця в документаційному процесі.* У відповідності зі стандартами ІСО, інформація може бути записаною у будь-який спосіб фіксування будь-яких відомостей, тобто не тільки за допомогою знакового письма, але й зображення, звуку тощо. Таке визначення дозволяє причислити до документа усі матеріальні об’єкти, які можна використати для передачі інформації у суспільстві.

Виходячи з визначень документа, які зафіксовані в державних стандартах України, основними ознаками документа є:

* Наявність інформації, яка має певний зміст;
* Стабільна матеріальна форма, яка забезпечує довготривале використання та зберігання документа;
* Функціональна визначеність для передачі інформації у просторі та часі тобто для використання у соціальних комунікаційних каналах (наприклад, Управлінський документ);

Таким чином, головною складовою документа є інформація, тобто найрізноманітніші дані, відомості, повідомлення, знання тощо.

Інформація зафіксована в документі має свою специфіку, яка проявляється наступним чином:

1. документ – носій соціальної інформації, тобто інформації яка створена людиною;

1. документальна інформація має бути змістовною, оскільки є результатом інтелектуальної діяльності людини;
2. інформація передається дискретно тобто у вигляді окремих повідомлень, переважно завершеного характеру;
3. повідомлення – закодований текст у певній знаковій системі;
4. інформація зафіксована на матеріальному носієві у спосіб, який створено людиною (письмово, графічно, звукозапис тощо).

Для документа є характеристикою також стабільна матеріальна форма. Таким чином, документ являє собою єдність матеріальної форми та інформації, яка в ній зафіксована. Двоєдина природа документа – одна з його особливостей, відсутність будь-якої з перерахованих складових знищує документ, як такий (Кушнаренко, с.21-22).

Ділова сфера -одна з основних життєво необхідних галузей діяльності людства. За допомогою ділових паперів, документів, листів встановлюються офіційні, службові, ділові, партнерські контакти між закладами, підприємствами, установами, державними органами, а також налагоджуються приватні стосунки між людьми.

Ділове спілкування ведеться **державною мовою,** в Україні такою мовою є українська.

Від об’єктивності, достовірності, оперативності, юридичної сили залежить якість рішень, що приймаються. Носієм інформації у традиційному вигляді є документ, визначений стандартом як "**Матеріальний об’єкт з інформацією, закріпленою створеним людьми способом для її передачі у часі і просторі"**[[1]](#footnote-2)**.**

Однією з причин неякісного прийняття управлінських рішень, особливо органами державного управління та місцевого самоврядування є слабка теоретична і практична підготовка багатьох працівників, які недостатньою мірою володіють комплексом встановлених в установах, організаціях та на підприємствах методів, способів і прийомів роботи з документами, а в деяких випадках і незнання вимог Держстандартів, що встановлюють порядок оформлення документів.

Основними елементами справочинства є письмові документи та документування, тобто створення документів. Документ ( від лат. ***documentum –*** зразок, взірець, свідоцтво, доказ), матеріальний об’єкт, що має інформацію в зафіксованому вигляді і спеціально призначений для її передачі у просторі. Документ – це діловий папір, що підтверджує будь-який факт або право на щось. І тому для юриста документ – це засіб доказу події, для історика – першоджерело, для управлінця – засіб фіксації і передачі управлінського рішення. Державним стандартом України документ визначено так:

**ДОКУМЕНТ- *це основний вид ділової мови, засіб фіксації певним чином на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об’єктивної дійсності та розумової діяльності людини***

Оскільки документи є засобом засвідчення, доведення певних фактів, то документи мають велике правове значення тобто юридичну силу).

**Юридична сила** – це властивість документа, яка надається йому діючим законодавством, компетенцією органу, що його видав, встановленим порядком оформлення. Виходячи з цього, документ повинен бути:

***1. Достовірним;***

***2. Переконливим;***

***3. Належним чином відредагованим і оформленим***

***4. Повинен містити конкретні пропозиції та вказівки.***

Більшість документів має задовольнити таким вимогам, як придатність до тривалого зберігання, максимальна точність.

Документи використовуються відповідно до функцій, які вони покликані виконувати. Всі офіційні документи мають загальні та спеціальні функції. До загальних функцій документів слід віднести:

* Інформаційну (документ створюється для зберігання інформації);
* Соціальну (документ – соціально значимий об’єкт, оскільки він задовольняє певну соціальну потребу);
* Комунікативну (документ – це засіб зв’язку між організаціями та іншими суспільними структурами);
* Культурну (документ закріплює та передає культурні традиції, зокрема рівень наукового та технічного розвитку).

До спеціальних функцій документа належать такі:

* Управлінська (документ грає велику роль в управлінні);
* Правова (документ має юридичну силу);
* Історична (документ є надбанням історії, матеріальним підтвердженням подій, явищ, що відбувалися у світі). Документи являють собою джерело історії.

У сучасних умовах для складання документа використовують як на звичайну мову, так і штучну, з використанням нових носіїв інформації.

Сучасні вимоги до оформлення документів, зокрема організаційно-розпорядчих, зафіксовані в Державних стандартах[[2]](#footnote-3). Крім того, у відповідності з “Примірною інструкцією з діловодства…”, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів № 1153 від 14.10.97 р.[[3]](#footnote-4), в державних установах та інших центральних і місцевих органів виконавчої влади визначається конкретний комплекс документів, передбачених номенклатурою справ та необхідних і достатніх для документування їх діяльності.

Склад документів в організації залежить від:

* порядку прийняття рішення (єдиноначальність або колегіальність);
* обсягів і характеру взаємозв’язків в організації;
* характеру взаємостосунків з іншими організаціями та державними органами.

2. Документування та управлінська діяльність.

2.1. Управлінська діяльність.

Інформація виконує в менеджменті досить важливу роль. Хоч і вважається, що менеджер приймає рішення стосовно яко­гось конкретного випадку, в дійсності він приймає рішення на основі інформації про цей випадок. Управлінська інформація має своєю метою забезпечення інтегрованої системи взаємодії, яка дає кожному рівню управління “потрібну” інформацію в “потрібний” час. При цьому рішення повинні базуватись на кращій з наявної інформації в тих межах, в яких забезпечення такою інформацією виправдане економічно.

Управлінська діяльність може бути представлена як цілісна система менеджменту. Система менеджменту - це комплекс наукових підходів і методів, що сприяють прийняттю і реалі­зації конкурентоспроможних рішень.

Основними складовими системи менеджменту є керуюча і ке­рована підсистеми. Керуюча підсистема - це підсистема, в якій відбувається регламентація вимог щодо якості управлінських рішень і організовується процес управління персоналом для досягнення цілей і завдань системи. Компонентами керуючої підсистеми є:

* управління персоналом;
* розробка управлінського рішення;
* оперативне управління реалізацією рішення.

Керована підсистема - це підсистема, здатна сприймати і

якісно виконувати управлінські рішення керуючої підсистеми.

Інформація як сукупність відомостей і даних, необхідних для успішного здійснення аналізу, контролю, прийняття та органі­зації виконання управлінських рішень, виступає невід’ємним елементом ефективного управління організаційно-економічни­ми процесами взагалі і підприємницькою діяльністю зокрема.

З одного боку, вона відображає умови, властивості, законо­мірності, особливості функціонування як об’єкта, так і системи управління ним; з іншого - опосередковує трудову діяльність людей, визначає форми стосунків між ними, а також постійно використовується в межах конкретної системи менеджменту і в регулюванні її відносин із зовнішнім середовищем.

Інформація може нести в собі як позитивні, так і негативні моменти, оскільки існує небезпека, що рішення можуть базува­тись на недостовірній інформації. Крім того, на практиці часто ототожнюються поняття “інформація” і “дані”. Різниця між да­ними та інформацією полягає в тому, що дані - це, як правило, “сирі” факти, які тоді перетворюються на інформацію, коли вони оброблені, піддаються контролю і придатні для прийняття рішень. Інформації, на відміну від даних, властиве індивідуаль­не забарвлення, вона багато в чому визначається сприйняттям. Однак і дані, і документована інформація мають спільну влас­тивість відображати (хоч і в різній формі) реальні процеси, яви­ща і зв’язки на мікро- та макрорівні, інформувати про успіхи чи проблеми, що несе в собі нове, поглиблене знання стосовно процесів управління в межах керуючої і керованої підсистем.

При з’ясуванні кількісного і якісного складу інформації, здат­ної впливати на результати менеджменту, слід дотримуватись таких принципів:

* цільової орієнтації, згідно з яким формування та організа­ція інформаційних потоків повинні забезпечувати адек­ватність їх змістового наповнення завданнями, що вима­гають розв’язку;
* ієрархічності, який передбачає орієнтацію інформаційних потоків на конкретного споживача відповідного рівня управління, виходячи з умов доцільності, необхідності і достатності;
* функціональності, що покликаний визначати тематико- функціональну спрямованість інформаційних потоків (баз даних) для забезпечення реалізації різноманітних завдань конкретними користувачами;
* взаємодії, що передбачає необхідність універсалізації інформаційних потоків з метою їх об’єднання в єдину інформаційну мережу як на мікрорівні (галузевому), так і на макрорівні (державному, міжнародному);
* обмеження (не ототожнювати з обмеженням доступу до інформації), який полягає в раціональній організації інформаційних потоків, що не припускає дублювання, надмірності, недостовірності, ентропії і т.ін.;
* замкненості, що передбачає необхідність забезпечення циклічного руху інформаційних потоків за рахунок орган­ізації ефективних зворотних зв’язків між джерелами інформації та її користувачами за умови безперервного поповнення і часткової зміни (взаємопоповнення) інфор­маційної бази.
* З точки зору процедури ***управлінська діяльність*** - це відбір, аналіз, обробка і видача нової інформації, що сприяє регулюван­ню організаційно-виробничих процесів і приведенню їх у відповідність із поставленими цілями. Рекомендації щодо ефек­тивного управління містяться в різноманітних інформаційних джерелах.
* Для розв’язання конкретних завдань і прийняття оптималь­них рішень менеджер повинен відібрати і оцінити певний об­сяг інформації. Механізм вироблення і реалізації управлінських рішень завжди відігравав велику суспільну роль.
* Управлінське рішення - це результат аналізу, прогнозуван­ня, економічного обґрунтування і вибору альтернативного варі­анту з-поміж певного числа інших, здатного забезпечити опти­мальний шлях досягнення конкретної мети.
* В теорії менеджменту рішення характеризується за чотир­ма основними параметрами: наявність вибору (тобто варіантів можливої поведінки), його усвідомленість, орієнтованість на конкретні цілі, завершення вибору дією.
* Управлінське рішення, на відміну від будь-яких інших рішень, має директивний характер і відзначається обов’язкові­стю.
* Процес підготовки і прийняття управлінського рішення под­іляється на кілька етапів: 1. Аналіз проблемної ситуації та визначення мети управлінського рішення 2. Визначення і аналіз інформаційного забезпечення управлінського рішення. 3.Аналіз альтернативних варіантів і визначення оптимального варіанту управлінського рішення. 4. Проведення експертизи і узгодження управлінського рішення. 5. Прийняття рішення. 6.Оформлення управлінського рішення (Наказ).

При систематизації управлінських рішень слід враховувати найголовнішу класифікаційну ознаку - змістову, на основі якої виділяються такі їх групи:

* програмні рішення;
* рішення, прийняті на підставі розпорядчих актів установ вищого рівня управління;
* ініціативні рішення;
* ситуаційні рішення.

Класифікація управлінських рішень за процедурою прий­няття обумовлює їх поділ на індивідуальні, групові, колективні і змішані. Індивідуальні рішення приймаються уповноважени­ми посадовими особами в межах їх компетенції, тобто одноос­ібно. Групові рішення виробляються спільними зусиллями пев­ного числа фахівців, що дозволяє здійснити поглиблений аналіз проблем і порівняти різні точки зору. Колективні рішення ви­робляються дорадчими органами і приймаються колегіально.

У практиці менеджменту різні форми рішень перетинаються. Так, індивідуальні рішення можуть прийматись на підставі колек­тивних або групових рішень. Колективні та групові рішення, в свою чергу, можуть ухвалюватись, виходячи з індивідуальних рішень.

Класифікація рішень за змістовою ознакою і процедурою прийняття доповнюється їх поділом за формою подання на усні і письмові. Найбільш поширеною формою управлінських рішень є письмові, які фіксуються в певних формах документів. Це забезпечує впорядкування і фіксування інформації, необхі­дної для планування, організації та реалізації менеджменту.

Завершальним етапом у підготовці управлінського рішення є підписання або затвердження обраної документної форми.

Розглянутий технологічний процес підготовки управлінсь­кого рішення може бути скорочений, але в цілому він обов’яз­ковий для кожної системи менеджменту.

При систематизації управлінських рішень слід враховувати найголовнішу класифікаційну ознаку - змістову, на основі якої виділяються такі їх групи:

* програмні рішення;
* рішення, прийняті на підставі розпорядчих актів установ вищого рівня управління;
* ініціативні рішення;
* ситуаційні рішення.

Класифікація управлінських рішень за процедурою прий­няття обумовлює їх поділ на індивідуальні, групові, колективні і змішані. Індивідуальні рішення приймаються уповноважени­ми посадовими особами в межах їх компетенції, тобто одноос­ібно. Групові рішення виробляються спільними зусиллями пев­ного числа фахівців, що дозволяє здійснити поглиблений аналіз проблем і порівняти різні точки зору. Колективні рішення ви­робляються дорадчими органами і приймаються колегіально.

У практиці менеджменту різні форми рішень перетинаються. Так, індивідуальні рішення можуть прийматись на підставі колек­тивних або групових рішень. Колективні та групові рішення, в свою чергу, можуть ухвалюватись, виходячи з індивідуальних рішень.

Документ, використовуваний в управлінському обігу (в тому числі і як засіб комунікації), має властивості не лише інформаційного ресурсу, але й інформаційного потенціалу, що передбачає наявність таких складових: змістової, організаційної, матеріально -технологічної, кадрово -персоніфікаційної.

Змістова складова характеризується інформаційною ємністю при відсутності ентропії управлінського документа як джерела інформації. Вона вимагає достовірності і повноти інформації. Ця складова обумовлює накопичення інформації з метою фор­мування документаційних баз даних для їх подальшої реалізації, в тому числі як товару чи послуги.

Організаційна складова передбачає певні вимоги до структур­ної побудови та організації документаційного забезпечення різних систем менеджменту на всіх рівнях управління. Орган­ізаційна складова сьогодні має бути орієнтована на створення конкретної міжвідомчої організаційно-економічної структури інноваційного характеру з визначеним колом повноважень і можливостями для надання послуг установам, підприємствам, організаціям різних форм власності у сфері документаційного забезпечення їх функціонування.

Матеріально-технологічна складова полягає в перетворенні інформації на матеріальні об’єкти, що базуються на використанні новітніх технологій і програмних технічних засобів з метою їх подальшого використання товару чи послуги. Дана складова може розглядатись як крок у напрямі формування нового виду товару. Просування інформації в певному середовищі з подаль­шим доведенням її до користувача вимагає здійснення комп­лексних маркетингових досліджень на предмет встановлення відповідності якісно-вартісних параметрів пропонованого това­ру динаміці сучасного менеджменту.

Сутність кадрово-персоніфікаційної складової полягає в тому, що кожна людина може виступати як об’єктом, так і суб’єктом діяльності зі створення і використання інформації. Тому дана складова спрямована на реалізацію здатності певного соціуму до створення конкретного продукту і доведення його до кори­стувача. З іншого боку, вона обумовлена можливостями сприй­няття і ефективної переробки документованої інформації пев­ним соціумом з метою підготовки, прийняття і виконання управлінських рішень.

2,2. Розмежування понять «діловодство», «ДЗУ»

Сучасний управлінський документ потребує вироблення відповідної стратегії в організації і управлінні ним як інформа­ційним ресурсом. При цьому неминучим є перехід від ситуац­ійного підходу до методів і підходів, розроблених у теорії уп­равління, зокрема в межах інформаційного менеджменту. До самого початку ХХ ст. документ належав виключно до сфери діловодства, яке виконувало практичні завдання документац- ійного забезпечення управління. З розвитком управлінської науки на рубежі ХІХ - ХХ ст. діловодство стало сприйматись як суто технічна (допоміжна) діяльність у процесі управління. Започатковані в цей період тенденції в діловодстві визначили напрями його подальшого розвитку і вдосконалення.

Під поняттям “діловодство” розуміють організовану певним чином роботу з документами у традиційних управлінських структурах. Інакше кажучи, діловодство - це певний процес організації роботи з документами, основною метою якого є регу­лювання їх руху з точки зору доцільності і раціональності, а також супровід і контроль за їх виконанням у конкретній уп­равлінській системі.

Першочерговими заходами для забезпечення інформацій­них потреб менеджменту є добір і аналіз різних джерел інфор­мації, їх систематизація, приведення до загальноприйнятих форм, доведення до користувача, обслуговування, подальше зберігання і утилізація. В масштабі країни ці процеси регулю­ються нормативно-розпорядчими актами, зокрема, Постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997р. № 1153 “Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у міністер­ствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах ви­конавчої влади” [13].

Жорстка регламентація діловодних процесів перешкоджає задоволенню різноманітних інформаційних потреб сучасного менеджменту. Виходячи з інформаційного навантаження на сучасний управлінський документ, слід зазначити, що якість і ефективність вироблення, прийняття та виконання управлінсь­ких рішень не залежить від більш або менш налагодженої сис­теми діловодства в установі. Без спеціальної організації проце­су розробки змістово-концептуальної моделі управлінського документа сучасний менеджмент неможливий.

На основі врахування традицій і накопиченого досвіду ро­боти з документами історично вироблена сукупність певних принципів і правил, що визначають вимоги до підготовки до­кументів та організації роботи з ними. Ця діяльність поєднує в собі елементи діловодства і документаційного забезпечення менеджменту. Разом з тим останнє виконує функцію інформа­ційного постачання на всі ділянки управління такої докумен­тації, обсяги і якість якої відповідали б вимогам і потребам прийняття і виконання будь-якого управлінського рішення. Отже, **документаційне забезпечення менеджменту** - це орган­ізаційно-методична діяльність, спрямована на створення управ­лінських документів і моніторингу їх використання в процесі прийняття рішень та реалізації основних функцій управління.

Таким чином, розвиток і вдосконалення документаційного забезпечення менеджменту підпорядковані завданню отриман­ня нових або додаткових відомостей про систему управління в цілому та окремі її складові для аналізу, організації, контролю за виконанням рішень з метою одержання прибутку.

***3Управлінська документація в реалізації управління.***

Невід’ємною складовою управлінської діяльності і процесу менеджменту є створення інформаційного носія з організацією його послідовного пересування в межах певної системи управл­іння. Найбільш поширеним у сучасному менеджменті матеріаль­ним носієм із зафіксованою на ньому з дотриманням певної юридичної процедури інформацією є управлінський документ.

Управлінський документ - це матеріальний об’єкт із закрі­пленою будь-яким способом на спеціальному носії інформацією, що утворилась і (або) використовується в процесі управління.

Управлінська документація як сукупність відомостей і да­них, необхідних для здійснення аналізу, контролю, прийняття та організації виконання управлінських рішень, виступає не­від’ємною складовою ефективного управління організаційно- економічними процесами взагалі і підприємницькою діяльністю зокрема. З одного боку, управлінська документація відображає умови, властивості, закономірності, особливості функціонуван­ня як об’єкта, так і суб’єкта управління. З іншого боку, вона опосередковує трудову діяльність людей, визначає форми відносин між ними і керуючою системою і постійно викорис­товується в управлінні та організації виробництва, в розподілі, реалізації та обігу виробленого продукту чи послуги.

Як специфічний продукт управлінська документація має такі особливості:

* виступаючи на певному етапі менеджменту продуктом праці, на наступному етапі вона є її предметом;
* має тривале і багаторазове використання, не втрачаючи при цьому своїх споживчих властивостей;
* має здатність до накопичення;
* є змінюваною в ціні без будь-якої якісної або кількісної зміни початкового зразка;
* забезпечує можливість тиражування (копіювання) і одно­часного використання в багатьох місцях.

Функціональна різноманітність управлінських документів зумовлює велику кількість класифікаційних ознак, покладених в основу їх групування. Так, зокрема, управлінські документи, що перебувають в обігу в межах установи, можуть бути згруповані за такими оз­наками:

* послідовність створення: оригінал, дублікат, копія, витяг

із документа (оригінал - примірник службового докумен­та, що першим набуває юридичної сили; дублікат - по­вторно оформлений службовий документ замість втраче­ного чи пошкодженого оригіналу, що має таку саму юридичну силу; копія - документ, що містить точне зна­кове відтворення змісту чи документної інформації іншо­го документа і - в окремих випадках - деяких його зовнішніх ознак; витяг з документа - засвідчена копія частини тексту службового документа);

* рівень доступу: загальнодоступні в межах установи, для службового користування (документи, що містять конфі­денційну інформацію), секретні (документи, що містять таємну інформацію);
* юридична сила: ті, що мають юридичну силу, і ті, що її не мають (ще не набули, не можуть мати, втратили юридич­ну силу).

Наведені прості класифікації є однорівневими, тобто виді­лені групи документів не мають подальшого поділу на якісь види. При групуванні управлінських документів установи мо­жуть бути розроблені дворівневі класифікації, де групи (класи) документів поділяються на підгрупи (підкласи) і види. **Видами** документів у даному випадку виступають номінали (акт, про­токол, наказ) або - ще частіше - їх різновиди (наприклад, акт приймання-здачі робіт, протокол засідання колегії міністерства, наказ про заохочення).

В межах класифікації управлінських документів за способом організації процесу їх обігу *на вхідні, вихідні* і внутрішні можна виділити ще дві групи - ті, що підлягають реєстрації, і ті, що їй не підлягають. Дворівневу структуру має і класифікація номі­налів управлінських документів, які поділяються на види, а ос­танні - на документи, *що підлягають і не підлягають затверджен­ню, засвідчуються і не засвідчуються гербовою печаткою*, а групуються за терміном виконання (безстрокові, термінові, дуже термінові) і зберігання (постійного, тимчасового) [38].

Реалізація функціонального призначення документа висуває певні вимоги до його матеріальної основи: вона має бути досить міцною, легкою, зручною в користуванні, доступною і відносно дешевою у виробництві. Найбільш поширеним матеріалом для виготовлення управлінських документів є папір. Важливою кла­сифікаційною ознакою документа є також способи і засоби фіксування інформації і реквізитів. За формою подання інфор­мації всі існуючі сьогодні документи поділяються на аналогові і цифрові, за способами фіксування інформації - на рукописні і машинописні (до останніх належать механічні, електромеханічні, фотохімічні та електронні).

Цільове призначення управлінського документа визначаєть­ся перш за все сферою його використання у відповідності з ос­новними функціями управління.

Таблиця 1.1 Використання управлінської документації в реалізації управління

|  |  |
| --- | --- |
| Функції  управління | Основні тематичні комплекси управлінських документів, що утворюються внаслідок реалізації цих функцій |
| Прогнозування | Первинно-облікова, цінова, торговельна, зовнішньоторговельна, організаційно-розпорядча, науково- технічна документація |
| Планування | Планова, ресурсна, організаційно-розпорядча документація |
| Організація і координація | Організаційно-розпорядча документація |
| Контроль | Реєстраційно-облікова, аналітична, організаційно- розпорядча документація |
| Облік і аналіз | Бухгалтерсько-облікова, звітно-статистична, банківська, фінансова, цінова, документація з праці, соціальних питань і соціального захисту населення |

Наведена нижче таблиця (1.1)може дати певне уявлення про використання управлінської документації в процесі менеджменту.

Зміст управлінського документа вводить його в певне коло правовідносин у сфері менеджменту, тобто надає йому юридич­ної сили. Юридичну силу управлінського документа можна трак­тувати як надану йому чинним законодавством властивість бути підставою для вирішення правових питань, здійснення пра­вового регулювання в межах реалізації основних функцій управл­іння. Законами і підзаконними актами встановлюється перелік ознак, які надають документу юридичної сили. Це, зокрема, наявність реквізитів - підпису, грифу затвердження, відбитка печатки, елементів бланка [38].

Юридичні вимоги до різних видів документів, у залежності від їх призначення, можуть бути різними, але кожний управл­інський документ повинен мати не менше п’яти реквізитів, які дозволяли б йому називатись документом і надавали певний юридичний статус. До таких реквізитів належать: автор доку­мента, назва документа, підпис, дата і реєстраційний індекс.

Суворе дотримання регламентованого порядку юридично­го засвідчення організаційно-розпорядчих документів є обов’яз­ковою вимогою до документування управлінської діяльності.

Авторами документа виступають, як правило, установи, організації підприємства, їх структурні підрозділи. Іноді авто­ром документа може бути окрема посадова особа, що здебіль­шого виконує відповідні функції на громадських засадах. У таких документах реквізит „автор” співпадає з реквізитом „підпис”, що засвідчує походження і підтверджує достовірність (оригінальність) документа.

Назва виду документа повинна співпадати з назвами доку­ментів, що функціонують в управлінському середовищі країни, визначеними чинним законодавством. Якщо виникає необхідність у створенні документів, назви яких не зареєстровані і не внесені до Державного класифікатора управлінської документації [19], то слід утриматись від надсилання їх за межі установи.

У сучасному менеджменті питання про право підпису тих чи інших документів, особливо правових актів, є актуальним і потребує чіткого визначення. Право підпису документів має бути зафіксоване у відповідних статутах, положеннях, посадо­вих інструкціях. Документи підписують посадові особи відпо­відно до розподілу обов’язків: документи, складені від імені установи, підписуються керівником або його заступниками; документи, складені від імені структурних підрозділів - керів­никами цих підрозділів; решта документів (доповіді, доповідні записки, довідки, заяви тощо) інформаційного, довідкового або аналітичного характеру може підписуватись виконавцями, якщо дане коло питань не виходить за межі їх повноважень.

Особливим способом засвідчення документа після його підписання, що санкціонує поширення дії документа на певне коло організацій, підприємств і громадян, є його затвердження. Документ, який потребує затвердження, набуває юридичної сили тільки з цього моменту. Затверджуються, як правило, такі види документів: положення, статут, структура і штатний роз­клад, плани, програми проведення робіт, плани заходів, плани і програми відряджень, графіки відпусток, звіти про виробни­чу діяльність, кошториси витрат, акти перевірок, акти ревізій, акти списання, акти експертизи, акти приймання завершених будівельних об’єктів та деякі інші види документів.

Факт затвердження документа у практиці менеджменту оформляється двома способами. Перший вимагає видання роз­порядчого документа (постанови, рішення, наказу), в якому констатується факт затвердження відповідного документа. Дру­гий полягає в накладенні відповідного грифу безпосередньо на документі, який потребує затвердження. Обидві форми затвер­дження мають однакову юридичну силу.

Засобом додаткового засвідчення особливо важливих доку­ментів є проставляння печатки з зображенням Державного Герба України або простої печатки, що не має такого зображен­ня. При цьому слід враховувати, що використання гербових печаток для засвідчення тих чи інших документів регламен­тується правовим шляхом і закріплюється інструкцією або регламентом установи. Примірний перелік документів, на яких проставляється гербова печатка, включає [13]:

* акти (приймання завершених будівельних об’єктів, облад­нання, виконання робіт, експертизи та ін.);
* аркуші погодження проектів нормативно-правових актів (статутів, положень, правил, інструкцій);
* статути державних підприємств (об’єднань);
* штатні розклади;
* протоколи (погодження планів поставок);
* подання і клопотання (про нагородження);
* посвідчення про відрядження;
* заявки (на обладнання, винаходи, і т. п.);
* заяви (на акредитив тощо);
* листи гарантійні (на виконання робіт, послуг і т. ін.).

Датування документа - обов’язковий реквізит, що є пере­дусім юридичною вимогою. Дата пов’язує документ із певним часовим відрізком, вона визначає початок дії зазначених у ньо­му правил і вимог, вказує час прийняття рішення тощо.

Дата проставляється особами, що підписують або затверд­жують документ, одночасно з його затвердженням або підпи­санням. Таким чином, датою документа є дата його підписання або затвердження. Наприклад, дата листа, наказу співпадає з датою підписання; дата інструкції, плану - з датою затверджен­ня. Однак у практиці управління є такі документи (акт і прото­кол), у яких дата не відповідає часу їх підписання. Вони дату­ються числом події, зафіксованої у їх змістовій частині, а не датою їх фактичного підписання або затвердження.

Управлінські документи набувають остаточної юридичної сили тільки після їх реєстрації спеціальними службами. Факт реєстрації документа включає його в систему дії і виконання й встановлює відповідальність за нього. Так, наприклад, реєстра­ція наказу - це фіксування факту його видання і початку ви­конання; реєстрація документа, що надійшов до установи, зас­відчує факт одержання запиту, доручення тощо.

Формально реєстрація є записом в облікових формах відомо­стей про документ із присвоєнням йому реєстраційного індексу як факту документування та надання документу юридичної сили. Але реєструються лише ті з них, які не включені у визна­чений Інструкцією з діловодства перелік документів, що не підлягають реєстрації.

У практиці документаційного забезпечення менеджменту управлінські документи реєструються різними способами і не завжди централізовано. Так, наприклад, основні розпорядчі документи (накази з основної діяльності, плани, звіти, дирек­тивні документи) реєструються в канцелярії або загальному відділі; документи з кадрового забезпечення - у відділі кадрів; розрахункові бухгалтерські документи - у фінансовому відділі; документи, зазначені в наведеному вище переліку під номера­ми 4, 6, 11, 12, 13, 14, підлягають спеціальному обліку у відпов­ідних структурних підрозділах установ - бухгалтерії, відділі цінової політики, статистичному відділі, науково-організаційно­му та маркетинговому відділах.

Різноманітність видів управлінських документів потребує обґрунтованого обмеження відповідно до кола питань, які роз­в’язуються в конкретній установі, шляхом розробки певних документних форм.

Державний класифікатор управлінської документації (ДК 010-96) [19] містить згруповані за функціональною ознакою си­стеми і форми документів, використовувані в процесі управлі­нської діяльності. Сьогодні ДКУД України включає 15 уніфіко­ваних (загальноприйнятих) систем управлінської документації:

* організаційно-розпорядчої;
* первинно-облікової;
* банківської;
* фінансової;
* звітно-статистичної;
* планової;
* ресурсної;
* торговельної;
* зовнішньоторговельної;
* цінової;
* з питань побутового обслуговування населення;
* бухгалтерсько-облікової.

Найбільш поширеною системою документів, що викорис­товується у практиці менеджменту і є основою його докумен- таційного забезпечення, являється організаційно-розпорядча документація (ОРД).

Іноді в управлінській практиці організаційно-розпорядчі документи називають нормативно-правовими актами. Однак нормативно-правові акти приймаються органами виконавчої влади, які встановлюють норми і правила загального характе­ру, розраховані на багаторазове використання (наприклад, пра­вила пожежної безпеки, митні правила, правила внутрішнього трудового розпорядку, правила роботи відомчих архівів, інструкція з діловодства, статут підприємства, тощо).

Основоположне правило роботи з організаційно-розпоряд­чими документами полягає у визначенні чіткого переліку орган­ізаційно-розпорядчих документів для кола питань шляхом ун­іфікації і стандартизації.

Майбутнє документаційного забезпечення менеджменту в розрахунку на перспективу орієнтоване на співіснування папе­рових документів з іншими носіями інформації. Ось чому сьо­годні на перший план виступає проблема уніфікації управлінсь­ких документів у будь-яких режимах опрацювання. Особлива увага приділяється приведенню документів у відповідність з міжнародними стандартами, насамперед з ISO 15489:2001 “Information and documentation. Records management” (Інформа­ція та документація. Управління документацією).

1. [↑](#footnote-ref-2)
2. ДСТУ 3843-99 Державна уніфікована система документації. Основні положення.

   ДСТУ 2395-2000 (ISO 5963-85)- Інформація та документація обстеження документа, встановлення його предмета та відбір термінів для індексування. Загальна методика. [↑](#footnote-ref-3)
3. Примірна інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної республіки Крим, місцевих органів виконавчої влади. - Офіційний вісник України, 1997.- число 43.- с.51-105. [↑](#footnote-ref-4)