

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПВНЗ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

КАФЕДРА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА ТА ІНФОРМАЦІЙНО-  
АНАЛІТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**ДІЛОВОДСТВО**  
**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ**

для спеціальності:

8.02010501 "Документознавство  
та інформаційна діяльність"

Київ – 2015

## ВСТУП

Діловодство є однією з базових навчальних дисциплін для вищих навчальних закладів України, що готують студентів за напрямом «Документознавство та інформаційна діяльність» як організаторів діловодства в різних сферах професійно-виробничої діяльності.

Діловодство – також важлива складова управлінської діяльності будь-якої установи, підприємства, організації. Професійне ведення діловодства й організація документообігу – це запорука конкурентоспроможності сучасних підприємств. Тому вивчення системи теоретичних і прикладних знань цього навчального курсу є найважливішим серед завдань студентів-документознавців, майбутні функціональні обов'язки яких передбачають професіоналізм в управлінні й організації сучасних служб діловодства згідно з чинним законодавством.

Посібник написано з урахуванням останнього стандарту щодо оформлення організаційно-розпорядчої документації 4163-2003, а також інших новітніх законодавчих документів у сфері діловодства. Це підвищує його актуальність в умовах необхідності належного навчально-методичного забезпечення вищої освіти, зважаючи на переважну кількість навчальних посібників у процесі навчання, що спираються на попередньо діючий стандарт 6.38–90, який функціонував до 2003 року. Мета авторів посібника – ознайомити студентів зі специфікою діловодства як науки й складової управлінської діяльності, основними етапами його розвитку в суспільстві, сучасними вимогами до складання документів різних видів, особливостями організації роботи в сучасних службах діловодства. Значну увагу приділено також питанням специфіки управлінського документа, набуття ним юридичної чинності й організації документообігу в управлінській діяльності як складової сучасного діловодства. Посібник супроводжується зразками документів щодо різних сфер управлінської діяльності, зокрема з кадрово-контрактних питань, довідково-організаційних, обліково-фінансових, організаційно-розпорядчих, а також ділового та дипломатичного листування. Висвітлено питання автоматизації документообігу за допомогою інформаційних технологій як перспективний напрямок діяльності сучасних служб діловодства.

# **Р о з д і л 1. ДІЛОВОДСТВО ЯК НАУКА Й СКЛАДОВА УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

## **1.1. Діловодство як галузь знань і діяльності: поняття, завдання, складові частини, види**

Вивчення діловодства є найважливішою складовою в підготовці документознавців-менеджерів для різних сфер управлінської діяльності. Ця навчальна дисципліна є логічним продовженням вивчення документознавства як теоретичного підґрунтя для з'ясування суті документа й документно-комунікаційної діяльності, детально розкриваючи суть управлінського документа й процесів документно-комунікаційної діяльності в управлінській сфері. Це відображають об'єкт і предмет діловодства як галузі знань і діяльності.

Об'єктом діловодства є сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації й організацію роботи зі службовими документами, предметом – суть, закономірності й особливості організації роботи з окремими видами службових документів.

Навчальний курс з діловодства спрямований на формування в студентів системи теоретичних і прикладних знань щодо організації сучасного діловодства, навчання їх правильно складати й оформляти різні види службових документів, раціонально організовувати роботу з документами. Саме в цьому полягає його мета й це відображає структура. Навчальний курс складається із семи модулів, які містять ключові теми, серед яких такі: діловодство як навчальна дисципліна, еволюція діловодства в забезпеченні управлінської діяльності, документ як засіб реалізації функцій управлінської діяльності, основи документування управлінської діяльності, організаційно-розпорядчі документи як складова управлінської діяльності, документальне забезпечення кадрово-контрактних питань установи, довідково-інформаційні документи в діловодстві, ділове листування як найважливіша складова управлінської діяльності, документальне забезпечення обліково-фінансової діяльності, особисті офіційні документи, спеціалізована документація щодо забезпечення діловодства, організація діловодства в сучасних службах діловодства й ін.

Унаслідок вивчення курсу студенти повинні знати:

- визначення базових понять діловодства;
- основи законодавчого вітчизняного забезпечення у сфері діловодства;
- класифікацію службових документів;
- правила розташування реквізитів в управлінських документах;

– загальні принципи документообігу;  
вміти:

– скласти певний документ, дотримуючись вимог Держстандарту України;

– застосовувати офіційно-діловий стиль у документах;

– організувати роботу зі службовими документами;

мати уявлення:

– про світовий досвід законодавчого регулювання у сфері діловодства;

– про основи культури ділового писемного мовлення;

– про основи уніфікації й стандартизації документів.

Для з'ясування суті діловодства слід розглянути суть його поняття як процес прийняття рішень на підставі документів, а також галузь діяльності, що забезпечує документування й організацію роботи з офіційними документами. У контексті сучасних уявлень діловодство є одним із найважливіших засобів інформаційного менеджменту щодо документознавчого забезпечення управлінської діяльності будь-якої установи. Відповідно до Закону України «Про Національний архівний фонд й архівні установи» *діловодство* – це сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації й організацію роботи зі службовими документами. У свою чергу, *управлінська інформація* – інформація, що забезпечує організацію функціонування суб'єкта діловодства або сукупностей суб'єктів діловодства, а *документування управлінської інформації* – процеси створення управлінських документів суб'єктом діловодства. Службові й управлінські документи є основними елементами діловодства. *Службовий документ* – офіційно зареєстрований службою діловодства або відповідним чином засвідчений документ, який було створено або одержано суб'єктом діловодства у процесі його діяльності. *Управлінський документ* – службовий документ, змістом якого є управлінська інформація.

Діловодство є сферою практичної діяльності, що документально забезпечує функціонування кожного державного органу, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації. Виходячи з цього, *суб'єктом діловодства* є орган державної влади, орган місцевого самоврядування, підприємство, установа, організація незалежно від форми власності, об'єднання громадян, а також фізична особа як суб'єкт підприємницької діяльності, що здійснює організацію діловодства.

*Головними завданнями діловодства* є забезпечення ефективного процесу документознавчого управління, створення документів, а також зберігання й забезпечення доступу до документів.

*Складові частини діловодства* – система документації, система документування, організація роботи з документами.

*Система документації* – це сукупність документів, взаємозв’язаних таким чином, що є єдиним цілим зі своїми специфічними рисами. Існує чимало систем документації, наприклад система управлінських документів, підсистемами якої є функціональні, міжгалузеві й галузеві системи. Прикладами функціональних систем є планова, матеріально-технічна, звітно-статистична документація. До галузевих систем належать документи щодо певної галузі в країні. Міжгалузеві системи об’єднують документи двох або більше галузей діяльності. У межах цих систем утворюються відповідні їм підсистеми документів.

*Система документування* – це сукупність процесів і прийомів утворення всієї документації в установах, на підприємствах, в організаціях під час їхньої функціональної діяльності. Документування передбачає здійснення всіх операцій щодо складання, узгодження, затвердження, оформлення й виготовлення документів відповідно до чинних вимог і нормативів створення документів.

*Організація роботи зі службовими документами* – це організація процесів документообігу, формування справ, зберігання службових документів і користування ними в поточній діяльності суб’єкта діловодства; створення умов, що забезпечують рух, пошук і збереження документів у діловодстві. До неї належать прийом, реєстрація, розподіл, контроль виконання, формування справ, довідково-пошукова робота, підготовка документів до зберігання в архівах, збереження й використання документів. *Документообіг* – рух службових документів від часу їх створення або одержання суб’єктом діловодства до часу завершення виконання, надсилання або знищення.

Діловодство в установах організовується залежно від виду документів, особливостей роботи з ними, обсягу документообігу.

Діловодство поділяється на адміністративне (загальне) й спеціальне. *Адміністративне (загальне) діловодство* – це операції щодо документування організаційно-розпорядчої документації, що створюється під час оформлення розпорядчої й виконавчої діяльності органів державного управління в різних сферах діяльності. Стандарти щодо організаційно-розпорядчої документації є основою уніфікації систем документації в документознавчому забезпеченні управління. *Уніфікація* – це встановлення єдиного комплексу видів і різновидів управлінських документів для аналогічних управлінських ситуацій, єдиних форм і правил складання й оформлення документів. Уніфікація документів передбачає їх стандартизацію з метою скорочення кількості видів і різновидів ділових паперів, що є основою документування управлінської діяльності.

*Спеціальне діловодство* – це робота з документами, специфічними для кожної з функцій управління, а також для таких областей діяльності, як транспорт, зв'язок, статистика, юриспруденція, військова справа. До спеціального належать бухгалтерське, нотаріальне, військове діловодство, діловодство щодо особового складу або з кадрово-контрактних питань й ін. Установи й системи ведення діловодства класифікуються відповідно за обсягом документообігу й структурою установи. *Обсяг документообігу* визначається кількістю вхідних, вихідних, внутрішніх документів на рік. Залежно від обсягу документообігу установи поділяються на чотири категорії: з обсягом документообігу понад 100 000 документів; від 25 000 до 10 000 документів; 10 000 – 25 000 документів; до 10 000 документів. Залежно від структури установи й обсягу документообігу система ведення діловодства може бути: централізованою – застосовується в установах з документообігом до 10 000 документів на рік, з невеликою кількістю структурних підрозділів; децентралізованою – в установах з територіально відокремленими структурними підрозділами й документообігом понад 100 000 документів на рік.

## **1.2. Основні етапи розвитку діловодства**

Передумови виникнення діловодства пов'язують зі створенням перших управлінських документів, що функціонували в Київській Русі: договорів київських князів з греками 907, 911, 944, 971 років, різноманітних грамот, а також зводу світських законів – «Руської правди» XI ст.

Але основними етапами розвитку діловодства можна умовно вважати такі: актового й приказного діловодства; колезького діловодства; виконавчого діловодства; радянського діловодства; сучасного діловодства.

Етап *актового й приказного діловодства* об'єднує два основні періоди його розвитку. Етап *актового діловодства* пов'язують із поширенням актових книг у XIII ст., що фіксували результати судової діяльності. Саме суди були установами, що надавали юридичної чинності документу. Залежно від справи, що розглядалася судом, актові книги поділялися: на секретні – ті, що фіксували кримінальні й громадянські справи; записні, – що містили особистісно-правові документи (дарчі, купчі, боргові), контрактні документи, привілеї та ін.; поточні – ті, що фіксували заяви, скарги, свідчення, повідомлення різноманітного характеру. Акти фіксувалися в чернетках і чистовиках, тобто здійснювався подвійний запис документів. У цей період здійснювався контроль запису документів, про що свідчать численні маргіналії – помітки на берегах документів; уведено систему пошуку й упорядкування документів на основі повторення останнього слова на наступній сторінці, а також дотримувалися

канцелярського стилю викладу матеріалу в документах згідно з Уставом 1566 р. Актове діловодство існувало на території Правобережної України до кінця XVIII ст.

*Приказне діловодство (XV–XVII ст.),* що створюється завдяки складанню наказів як установ і документів, характеризується такими рисами:

1) документи функціонували у формі сувої як стовпці – текст на смугах паперу шириною 15–17 сантиметрів; на зворотній сторінці документа фіксувалися адреса, резолюції, помітки;

2) процес діловодства здійснювався у такій послідовності: на вхідному документі ставилася дата отримання; здійснювалася підготовка до докладу; документ обговорювався; складався документ-відповідь;

3) документ засвідчувався підписом дяка на склейках документа; автором документа вважалася людина, що виконувала записи тексту;

4) документи систематизувалися за певними ознаками;

5) документи функціонували в таких видах: накази царя, приречення боярської думи, указні книги; формою звертання до державних установ були чолобитні;

6) функціонував архів, документи зберігалися в наказових хатах;

7) з'явилися особливі форми документів-книг: для грошових операцій – прибутково-видаткові; для обліку мит – митні; для обліку врожаю – умолотні та ін.;

8) у документах перераховувалися титули, звання, повноваження;

9) розрізнялися тексти лицьової й зворотної сторінок;

10) діловодство не регулювалося законодавством, а розвивалося на основі канцелярських традицій; у цей період продовжували функціонувати актові книги (XIII–кінець XVIII ст.).

*Етап колезького діловодства* (з XVIII століття) пов'язують із Петровськими реформами. Характерними ознаками діловодства цього етапу є такі:

1) уведення Петром I 1699 року гербового паперу; заміна стовпців зошитами 1700 року; офіційно оформлена система документування й діловодства колегії – колезьке діловодство завдяки прийняттю 1720 року «Генерального регламенту»;

2) упорядкування системи реєстрації, уведення журналів для реєстрації вихідних і вхідних документів; розроблення системи довідкового апарату – настільного реєстру, обов'язковими елементами документів є дата й номер;

3) закладення основ обліку й зберігання документів; утворення архівів, колегій; групування документів у справах за змістом, географічною ознакою;

4) функціонування документів у вигляді листів, доносів, прохань тощо; уведення письмового порядку створення угод у XVIII ст.;

5) оформлення деяких документів за генеральними формулярами;

6) складання найважливіших документів секретарем.

Характерними ознаками III етапу розвитку діловодства – *виконавчого діловодства* – є такі:

1) розроблення системи ведення діловодства й звітності М. Сперанським у «Загальній установі міністерств» 1811 р.;

2) функціонування документів у вигляді доносів, рапортів, рескриптів, циркулярів;

3) застосування бланків із кутовими штампами, що містять дані про організацію;

4) регламентування порядку проходження документів по інстанціях;

5) складання документів (складних) за змістом із трьох частин: вступ (виклад справи); обґрунтування із посиланнями на законодавство; заключна частина з висновками, пропозиціями;

6) поділення справ на три категорії: невідкладні; термінові; поточні.

*Радянський етап розвитку діловодства* характеризується такими ознаками:

1) удосконалення діловодства, обліку, сформованих ЦСУ;

2) упровадження принципів наукової організації праці в систему діловодства;

3) створення систем стандартів з документації, єдиної державної системи документації (ЄДСД), загальносоюзних класифікаторів, уніфікованих систем документації, спеціальних систем документації;

4) створення Головного архівного управління при Раді Міністрів СРСР, що контролювало документаційну частину діловодства установ;

5) розроблення Державної системи документаційного забезпечення управління.

Незважаючи на певні негативні тенденції наприкінці 1980-х років в організації діловодства в СРСР (відсутність наукових центрів з дослідження проблем діловодства в республіках, проблеми щодо підготовки кадрів, відставання радянської системи діловодства порівняно із західною у застосуванні нових інформаційних технологій, відсутність умов впровадження Державної системи документаційного забезпечення управління в республіках тощо), здобутки у сфері діловодства стали важливою основою для формування вітчизняного діловодства.

Вирішення проблем управління документацією у *сучасний період* розвитку діловодства в розвинутих країнах характеризується поступовим переходом до закріплення інформації на електронних носіях інформації, що пов'язано з автоматизацією діловодства, яке розвивалося протягом 1960–



1980-х років разом з еволюцією електронно-обчислювальної техніки. Унаслідок цього виникли інтегровані діалогові автоматизовані системи документаційного забезпечення управління, які постійно вдосконалюються. Але це не означає, що паперові документи зникнуть у майбутньому. Наприклад, у США рекомендується зберігати на невизначений строк паперовий документ нарівні з машинним носієм. На сучасному ринку систем автоматизації діловодства й електронного документообігу з'явилися комплексні рішення, які повністю враховують специфіку ведення вітчизняного діловодства: мову, традиції побудови й організації, нормативні вимоги, можливість адаптації й технологію автоматизації, серед яких є такі: «ДокПроф», «InterDoc», «eDocLib 2.0», «Діло», «Атлас ДОК», «ЄВФРАТ-Документообіг» та ін.

### **1.3. Законодавче регулювання діловодства**

Нині у світі посилюється увага до нормативного, методичного й наукового забезпечення управління документацією, яке у нашій країні ототожнюють з теорією й практикою діловодства. Це засвідчує прийняття міжнародного стандарту ISO (Міжнародної організації зі стандартизації) 15489:2001 «Інформація та документація. Управління документацією», відбиття в змісті законодавчих актів і нормативних документів різних країн його принципів і положень. Унормування діловодних процесів закріплюється на законодавчому рівні в багатьох країнах світу. Так, у США контроль за управлінням документацією федеральних установ регламентує «Акт про федеральні документи» (1950 р.) і «Закон про скорочення роботи з документами» (1980 р.), спрямований на створення єдиної правової основи у цьому напрямі адміністративної діяльності. У Великій Британії діє «Акт про державні документи» від 1958 р. зі змінами від 1967 р. щодо умов доступу до документів, а також «Акт про державні документи» Північної Ірландії (1923 р.). У Німеччині в межах Закону про загальні правила роботи федеральних міністерств урядом схвалено єдину систему діловодства (1995 р.) У Канаді діє урядовий циркуляр «Політика управління документацією» (1983 р.). Законодавства Європейського Союзу з питань діловодства не існує.

Нормативно-правове регулювання діловодства в Україні базується на Конституції України і складається з нормативно-правових актів, що регламентують роботу в цій сфері діяльності, а саме Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи»; проекту Закону України «Про діловодство»; ДСТУ 4163-2003; Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Ради Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади

(Постанова Кабінету Міністрів від 17 жовтня 1997 р. № 1153), 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) та Інструкції про порядок обліку, зберігання й 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).

Проект Закону про діловодство, що встановлює правові засади організації діловодства в Україні з метою визначення єдиних норм створення управлінських документів і роботи зі службовими документами, що законодавчо регулює питання організації діловодства щодо такого: основні принципи державної політики з діловодства й суб'єктів її реалізації; відповідальність за порушення в організації й здійсненні діловодства, а також відшкодування збитку, завданого внаслідок цих порушень; унормування права власності суб'єкта діловодства на його документаційний фонд; організація діловодства спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері архівної справи й діловодства, інших центральних органів виконавчої влади, державних архівних установ, а також служби діловодства суб'єкта діловодства; обов'язковість застосування національних стандартів; встановлення єдиних організаційних і правових засад (формуляр документа, правила виконання, строки зберігання, вимоги до збереженості, норми користування тощо) функціонування електронного й паперового службових документів у системі діловодства (в Україні поширюється впровадження електронного діловодства й систем електронного документообігу; прийнято закони України "Про електронні документи та електронний документообіг" і "Про електронний цифровий підпис", а також Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади, затверджений постановою Кабінету Міністрів України №1453 від 28 жовтня 2004 р.); унормування мови діловодства, що на сьогодні вирішується в межах Закону Української РСР "Про мови в Українській РСР", а в регіонах – відповідно до постанов місцевих органів державної влади. Основні положення Єдиної державної системи діловодства (ЄДСД) розповсюджуються на організаційно-розпорядчу документацію. Деякі положення є обов'язковими для виконання, інші мають рекомендаційний характер.

Якщо міжнародним договором, згоду на обов'язковість якого надано Верховною Радою України, встановлено інші норми, ніж ті, що передбачені законодавством України з діловодства, застосовуються норми міжнародного договору.

## Р о з д і л 2. УПРАВЛІНСЬКИЙ ДОКУМЕНТ

### 2.1. Документ як засіб реалізації функцій управлінської діяльності: поняття, класифікація

Управлінська діяльність знаходить своє відображення в документах, за допомогою яких здійснюються різноманітні функції: матеріально-технічне забезпечення, ціноутворення, організаційно-розпорядчі та ін. Відтворюють документи на папері, фотоплівці, магнітній стрічці, перфострічці, дискеті, перфокарті. У практичній діяльності установ, організацій і підприємств найчастіше використовують текстові документи, інформація яких фіксується рукописним, машинописним або друкарським способом.

Згідно з чинним законодавством *документ* – це матеріальний об’єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у зведеному порядку і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу (ДСТУ 2732-94 «Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення»).

*Класифікація документів* – це поділ їх на класи за найзагальнішими ознаками схожості й відмінності. Мета класифікації полягає в підвищенні оперативності роботи апарату управління і відповідальності виконавців. У поточній роботі класифікацію документів здійснюють на етапі групування їх у справи. Документи, як правило, класифікуються за такими ознаками:

1. *За назвою* – заяви, автобіографії, листи, телеграми, довідки, службові записки, інструкції, протоколи та ін.

2. *За призначенням* – організаційно-розпорядчі (організаційні: положення, інструкції, правила, статuti, тощо; розпорядчі: постанови, рішення, розпорядження, вказівки тощо), довідково-інформаційні (довідки, протоколи, акти, пояснювальні й службові записки, службові листи, відгуки, плани роботи, телеграми, телефонограми, звіти, доповіді тощо), кадрово-контрактні або щодо особового складу (заяви, накази по особовому складу, особові картки, трудові книжки, характеристики тощо), обліково-фінансові, господарсько-договірні та ін.

3. *За походженням* – службові (офіційні), які створюються організаціями, підприємствами й службовими особами, що їх представляють, і оформлюються в установленому порядку; особисті, що укладаються окремими особами для вирішення індивідуальних питань.

4. *За напрямом* – вхідні, які надходять до організації, та вихідні, що надсилаються іншим організаціям.

5. *За місцем складання* – *внутрішні*, які стосуються внутрішніх питань підприємства (організації, установи) і не виходять за його межі; *зовнішні*, тобто вхідна й вихідна кореспонденція.

6. **За видами** – *типові (стандартні)*, що розробляються вищими органами для підвідомчих організацій з однорідними функціями і мають обов'язковий характер (свідоцтво, атестат, диплом тощо); *трафаретні (нестандартні)*, що виготовляються друкарським способом: незмінювана частина тексту документа друкується на поліграфічних машинах, а для змінної інформації залишаються вільні місця (перепустка, довідка тощо); *індивідуальні*, що укладаються особою за загальними принципами й формою, але з викладенням інформації залежно від конкретної ситуації (автобіографія, звіт, резюме, запрошення тощо).

7. **За способом виготовлення, формою й ступенем стандартизації й регламентації** – стандартні (типові), нестандартні й індивідуальні (нестандартні): *стандартні* – документи, які укладаються на спеціальних бланках, мають однакову форму й заповнюються в регламентованій послідовності; *нестандартні* – документи, у яких лише частина даних готується заздалегідь.

8. **За терміном виконання** – *нетермінові*, які виконуються в порядку загальної черги в строки, визначені керівництвом підприємства (організації, установи, фірми); *термінові*, що виконуються у строки, встановлені законом, відповідним правовим актом, керівником, а також термінові за способом відправлення (телеграми, телефонограми); *дуже термінові* – документи з позначенням «Дуже терміново».

9. **За ступенем гласності (секретності)** – *звичайні (несекретні)* – для загального службового користування; *таємні (секретні)* і *цілком таємні* – із відповідними позначеннями таємності для обмеженого користування.

10. **За стадіями виготовлення** – *оригінали* – перші або єдині примірники офіційних документів; *копії* – документи, в яких точно відтворено інформацію інших документів, а також усі їхні зовнішні ознаки або частина їх і відповідним чином оформлені (відпуски, витяги, дублікати).

*Відпуск* – повна копія вихідного документа, виготовлена водночас з оригіналом через копіювальний папір.

*Витяг* – копія офіційного документа, що відтворює певну його частину й відповідно засвідчена.

*Дублікат* – повторний примірник документа, який має юридичну силу оригіналу.

11. **За юридичною силою: справжні (істинні)**, що готуються в установленому законом порядку за всіма правилами і поділяються на чинні й нечинні (коли втрачає юридичну силу з будь-яких причин); *фальшиві (підроблені)*, у яких зміст або оформлення не відповідає істині.

12. **За складністю** – *прості* (односкладові, що відображують одне питання або факт; *складні*, які відображують два й більше питань або фактів.

13. *За строками зберігання* – постійного, тимчасового (до 10 років) і тривалого (понад 10 років) зберігання;

14. *За технікою відтворення* – рукописні й відтворені механічним способом.

15. *За носієм інформації* – оформлені на папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці тощо.

Уніфікованість і стандартність документів закріплено державним стандартом.

## 2.2. Складові елементи документа.

### Поняття юридичної чинності документа

Документ складається з окремих елементів – *реквізитів*. Розрізняють *постійні* й *змінні* реквізити документів. Постійні друкуються при виготовленні бланка, змінні – фіксуються на бланку під час заповнення.

Сукупність реквізитів, розміщених у встановленому порядку, має назву *формуляра* документа. Документи з високим рівнем стандартизації створюють за затвердженою формою, тобто відповідно до формуляра-зразка. Формуляр-зразок – це модель побудови однотипних документів.

ДСТУ 4163–2003 (від 9 квітня, який чинний з 1 вересня 2003 року) встановлює максимальний склад реквізитів і певний порядок їх розміщення в організаційно-розпорядчих документах. Державним стандартом узаконено 32 реквізити в організаційно-розпорядчих документах:

01 — зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим;

02 — зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування);

03 — зображення нагород;

04 — код організації;

05 — код форми документа;

06 — назва організації вищого рівня;

07 — назва організації;

08 — назва структурного підрозділу організації;

09 — 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 узгодження документа;
- 25 — візи документа;
- 26 — відбиток печатки;
- 27 — відмітка про засвідчення копії;
- 28 — прізвище виконавця й номер його телефону;
- 29 — відмітка про виконання документа й направлення його до справи;
- 30 — відмітка про наявність документа в електронній формі;
- 31 — відмітка про надходження документа до організації;
- 32 — запис про державну реєстрацію.

Згідно з ДСТУ 4163–2003 обов'язковими є такі реквізити: назва організації (07), назва виду документа (10), дата (11), реєстраційний індекс документа (12), заголовок до тексту документа (19), текст документа (21), підпис (23). Склад обов'язкових реквізитів у разі потреби може бути доповнено й іншими, що залежить від виду документа, який визначає оформлення формуляра. Запис про державну реєстрацію фіксують тільки на нормативно-правових актах органів державної влади, долучених до державного реєстру згідно з Указом Президента України «Про державну реєстрацію нормативних актів міністерств та інших органів державної виконавчої влади».

Залежно від рівня стандартизації документи оформлюють на бланках або не на бланках (деякі внутрішні документи: заяви працівників, окремі службові довідки тощо; документи, створені від імені двох або більше організацій).

**Бланк** — це друкована стандартна форма документа з реквізитами, що містять постійну інформацію.

ДСТУ 4163–2003 встановлює такі береги бланків документів: лівий – 30 мм; правий – 10 мм; верхній і нижній – 20 мм, які оформлюють на папері формату А4 (294x210) або А5 (146x210).

Під час виготовлення бланків документів використовують такі реквізити: 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, а також можливі відмітки для розташування реквізитів: 11, 12, 13, 14, 16, 19, 20, 21. У разі застосування трафаретних текстів документів використовують реквізит 21.

Під час оформлення документів слід дотримуватися головних правил їх складання, які передбачають правильне написання реквізитів, їх розміщення на бланку документа. Додержання цих вимог надає документові юридичної чинності.

**Юридична чинність документа** – це властивість офіційного документа, яка повідомляється йому чинним законодавством, компетенцією органу, що його видав, і встановленим порядком оформлення. Основними реквізитами й ознаками, які надають юридичної чинності документу, є *назва документа, авторство (адресант і адресат), дата, підпис, печатка, гриф затвердження*.

У сучасному діловодстві юридичної чинності електронному документові надає електронний підпис, тобто дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними зв'язані й призначені для ідентифікації підписувача цих даних завдяки криптографічному методу шифрування інформації. Згідно із Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» електронний документ не може використовуватися як оригінал, коли йдеться про свідоцтво про право на спадщину; документ, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім існування центрального сховища оригіналів електронних документів; інші випадки, передбачені законом. У такому разі оригінал документа має бути поданий у паперовій формі.

Крім основних реквізитів, що безпосередньо впливають на юридичну чинність документа, є так звані *технологічні реквізити*. До них відносяться: відмітка про надходження документа до організації, реєстраційний номер документа, відмітки про контроль виконання, виконавця, наявність додатків, ідентифікатор електронної копії документа й ін. Для електронних документів технологічні реквізити є ще необхідною умовою доступу до інформації, що міститься в них, найважливішими серед яких є, зокрема, формат запису його джерела, а також значення його хеш-функції. Розглянемо правила написання деяких з обов'язкових реквізитів, що надають юридичної сили документові.

Назва документа впливає на загальне уявлення про документ, його юридичну значущість і визначає необхідний склад реквізитів (формуляр). Назва виду документа має відповідати переліку, формам, які використовують в організації. Перелік містить назви уніфікованих форм документів згідно з ДК 010 і назви інших документів, що відповідають організаційно-правовому статусу організації. У листі назву виду документа не зазначають.

Адресатами документа можуть бути організації, їхні структурні підрозділи, посадові особи й громадяни. У разі адресування документа

організації або її структурному підрозділові без зазначення посадової особи їхні назви подають у називному відмінку, наприклад: Міністерство юстиції України. У разі адресування документа керівникові установи або його заступнику назва установи входить до складу назви посади адресата, наприклад:

Ректорові Національного  
аерокосмічного  
університету ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»  
Кривцову В. С.

Якщо документ надсилають посадовій особі, назву установи зазначають у називному відмінку, а посаду і прізвище адресата – у давальному, наприклад:

Державний комітет архівів України  
Відділ формування Національного  
архівного фонду і діловодства  
Провідному спеціалістові  
Прізвище; ініціал(и)

Якщо документ адресують багатьом однорідним організаціям, адресата зазначають узагальнено, наприклад:

Директорам центральних  
державних архівів України

Документ не повинен містити більше чотирьох адресатів. За наявності більшої кількості адресатів складають список для розсилання, а на кожному документі зазначають тільки одного адресата.

До реквізиту «Адресат» входить поштова адреса. Порядок і форма запису відомостей про поштову адресу установи мають відповідати правилам надавання послуг поштового зв'язку.

Адресант (від імені кого складено документ) завжди зазначається в родовому відмінку, без прийменника «від», повністю вказуються ім'я, по батькові, прізвище особи, яка звертається. За необхідності вказується адреса особи (у зовнішній заяві), що буде розглянуто нижче.

Слід також дотримуватися інших правил щодо особливостей зазначення цих реквізитів (адресата й адресанта):

– назву організації вищого рівня зазначають скорочено, а в разі відсутності офіційно зареєстрованого скорочення – повністю;

– назва організації – автора документа – має відповідати назві, зазначеній у його установчих документах. Скорочену назву організації зазначають тоді, коли її офіційно зафіксовано в статуті (положенні про





У разі відсутності посадової особи, підпис якої зазначено в документі, документ підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник. У цьому випадку обов'язково зазначають посаду і прізвище особи, яка підписала документ (виправлення вносять рукописним або машинописним способом), наприклад: «Виконувач обов'язків» (В.о.), «Заступник» (Заст.).

Підписувати документ із прийменником «за» або ставити правобічну похилу риску перед назвою посади не дозволено.

Відбитком печатки організації засвідчують на документі підпис відповідальної особи. Перелік документів, на які ставлять відбиток печатки, визначає організація на підставі нормативно-правових актів, і подають його в інструкції з діловодства організації. Відтиск печатки на документі повинен перекривати частину назви посади й справжнього підпису.

У діловодстві використовують, як правило, печатки двох видів: гербову й просту. Гербова печатка кругла, із зображенням герба в центрі, по колу подається повна назва суб'єкта. Гербову печатку проставляють на дійсних документах, які потребують особового посвідчення: на договорах, документах, пов'язаних з отриманням коштів і матеріальних цінностей (доручення, чеки, банківські документи та ін.), а також на таких, що засвідчують особу, трудовий стаж, кваліфікацію (паспорт, трудова книжка, диплом та ін.). Прості печатки (круглі, квадратні, трикутні й прямокутні) не містять зображення герба. Їх відтиски проставляють на довідках і перепустках, копіях документів, що виходять за межі суб'єкта, розмножених екземплярах розпорядчих документів при їх розсиланні, при опечатуванні пакетів, бандеролей, шаф, дверей сейфів та ін.

Гриф затвердження надає юридичної сили деяким видам документів, які після підписання треба затвердити. Необхідність затвердження цих документів передбачено нормативними актами. Затвердження санкціонує зміст документа або поширює його дію на певне коло осіб і суб'єктів. Документ затверджується двома способами, що мають однакову юридичну силу: виданням розпорядчого документа (постанови, рішення, наказу) або спеціальним оформленням. Відповідно до цього застосовують два варіанти його написання: у першому випадку гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО, назви, дати і номера затверджувального документа у називному відмінку; другий спосіб передбачає зазначення слова ЗАТВЕРДЖУЮ.

Гриф затвердження розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа. Обидва слова друкують великими літерами без лапок, наприклад:

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Міністр фінансів України  
Підпис Ініціал(и), прізвище  
07.03.2009

У разі затвердження документа кількома посадовими особами їхні грифи затвердження розташовують на одному рівні.

Реквізити документа відокремлюють один від одного півтора–трьома міжрядковими інтервалами.

### **2.3. Текст документа як найважливіший реквізит документа**

Основою службового документа є текст – найважливіший реквізит, завдяки якому складається й оформлюється весь документ.

**Текст** — це сукупність речень, об'єднаних у тематичну й структурну цілісність за правилами певної мовної системи.

В Україні організації, які здійснюють діловодство, ведуть документацію й листування українською мовою. У порядку, встановленому законодавством, у населених пунктах країни, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, поряд із державною мовою тексти документів у внутрішньому діловодстві можна складати мовою відповідної національної меншини. Документи, які надсилають зарубіжним адресатам, можна оформлювати українською мовою або мовою країни адресата, або однією з мов міжнародного спілкування.

Стиль і характер викладу тексту в багатьох випадках визначає вид документа, але в практиці документування існують загальні вимоги, які ставляться до всіх документів.

Текст документа має бути викладений стисло, грамотно, зрозуміло, об'єктивно, без повторів і вживання слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження, відрізнитися нейтральним тоном. Його оформлюють у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

Суцільний складний текст управлінського документа має містити граматично й логічно узгоджену інформацію. Він поділяється на взаємозумовлені логічні елементи: вступ, основну частину (доказ), закінчення. У *вступі* зазначається причина написання документа; в *основній частині* викладається суть питання, наводяться докази, пояснення, міркування; у *закінченні* вказується мета, заради якої складено документ.

Універсальними правилами написання текстів документів є такі:

– слід здійснювати від третьої особи листування й складання більшості службових документів, займенник замінювати на іменник

(інститут просить, керівництво не заперечує, підприємство направляє, комісія ухвалила тощо);

– слід викладати від першої особи однини текст у розпорядчих документах, що відображують принцип єдиноначальності, а також в деяких кадрово-контрактних документах (заяви, автобіографії, пояснювальні записки, накази (НАКАЗУЮ), більша частина доповідних записок);

– не слід вживати образних виразів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій;

– потрібно уживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу: *відповідно до, у зв'язку з, згідно з, з метою, необхідний для, в порядку*;

– слід використовувати синтаксичні конструкції типу: *Доводимо до Вашого відома, що... ; Нагадуємо Вам, що... ; Підтверджуємо із вдячністю... ; У порядку надання матеріальної допомоги...; У порядку обміну досвідом...; У зв'язку із вказівкою...; Відповідно до попередньої домовленості...; Відповідно до Вашого прохання...;*

– слід вживати на початку речення дієприслівникові звороти: *Враховуючи...; Беручи до уваги...; Розглянувши...; Вважаючи...;*

– потрібно використовувати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови і є зрозумілими для широкого кола читачів;

– у реченнях слід уживати прямий порядок слів (підмет передує присудкові, означення стоїть перед означуваними словами, додатки — після опорного слова, вставні слова — на початку речення);

– потрібно замінити на пасивну активну форму дієслів, щоб не виявляти гостроти стосунків з партнером, наприклад: *Ви не висловили свої пропозиції – Вами ще не висловлено пропозиції...;* якщо ж важливо вказати на конкретного виконавця, то треба вживати активну форму: *Університет не гарантує...;*

– слід уживати інфінітивні конструкції: *створити комісію; відкликати працівників...;*

– необхідно вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу в розпорядчих документах: *Наказую... ; Пропоную...;*

– треба використовувати скорочення слів, складноскорочені слова й аббревіатури, які пишуться у діловодстві за загальними правилами: *р-н, обл., км, напр., канд. пед. наук;*

– слід віддавати перевагу простим реченням;

– треба використовувати форми ввічливості за допомогою слів *шановний; високошановний; вельмишановний; високоповажний.*

Якщо частини тексту мають різні смислові аспекти або текст документа містить декілька рішень, висновків тощо, його треба розбити на

розділи, підрозділи, пункти, підпункти, які нумерують арабськими цифрами і друкують з абзацу.

Абзац — це відступ управо в початковому рядку, яким починається виклад нової думки у документі, а також фрагмент тексту між двома такими відступами. Абзац у середньому має бути довжиною 4 – 6 речень, хоча в текстах документів є абзаци, що складаються з одного речення через те, що абзац насамперед – це внутрішньо замкнене смислове ціле, яке передає закінчену думку. Абзацне членування тексту, що доповнює нумерація рубрик тексту у вигляді взаємозалежних розділів, частин, пунктів та їх підпорядкування, оформлюється двома способами нумерації – комбінованим (традиційним) і новим.

**Комбінована** (традиційна) нумерація ґрунтується на використанні різних типів знаків – слів, літер, арабських і римських цифр; **нова** – на використанні лише арабських цифр, розташованих у певній послідовності. Застосування нової системи нумерації спрощує оброблення документів і дозволяє не вживати словесних найменувань і символів.

Текст управлінського документа може бути представлений у вигляді трафарету, анкети, таблиці.

**Трафаретний текст** — це дослівне відтворення постійної інформації однотипної групи документів з пропусками для подальшого заповнення конкретного документа. Трафаретні документи значно скорочують час на складання документа, оскільки виконавець зосереджує увагу лише на змінній частині конкретної інформації, місце якої раніше було обумовлено.

Форма **анкети** використовується під час викладення цифрової або словесної інформації про один об'єкт за певним обсягом ознак. Під анкетною розуміють опитувальний листок для одержання певних даних. Анкетні тексти використовують в організаційно-розпорядчих документах, документах з матеріально-технічного постачання й збуту.

**Таблиця** – перелік будь-яких систематизованих цифрових даних, які зведено у визначену систему й розміщено за графами. Таблиця дає можливість подати інформацію в найбільш компактному наочному вигляді. Усі таблиці в тексті, а також в додатках нумерують наскрізною нумерацією арабськими цифрами. Якщо таблиця одна, то слово "Таблиця" не пишеться й нумерація не проставляється. Таблиця може мати заголовок, який стисло, але точно відображає її зміст. Він пишеться над таблицею посередині з великої літери. Назва заголовка таблиці відділяється жирною лінією від частини таблиці, що залишилась. Розташовують таблицю одразу ж під текстом, де її вперше згадано, або на наступній сторінці. Можна подати таблицю і в додатках до основного документа. Тексти у вигляді таблиці використовуються у звітно-статистичних, бухгалтерських, планових та інших документах.

У документах, оформлених на двох і більше аркушах паперу, нумерація сторінок починається з другої. Якщо текст документа друкується з одного боку аркуша, то номери проставляють посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами на відстані не менше 10 мм від краю. Якщо текст друкується з обох боків аркуша, то непарні сторінки позначають у правому верхньому куті, а парні – у лівому верхньому куті аркуша.

## **Р о з д і л 3. ДОКУМЕНТУВАННЯ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

### **3.1. Документи щодо особового складу або кадрово-контрактних питань**

До цієї групи документів належать: заяви, скарги, пропозиції, накази щодо особового складу, автобіографія, характеристика, резюме, контракти з найму працівників, трудова книжка, особовий листок з обліку кадрів, особова справа та ін. Розглянемо особливості складання деяких з них.

**Заява** – це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, за допомогою якого громадяни реалізують через державні, приватні або громадські організації (установи, заклади) надані їм права (на працю, відпочинок, матеріальне й соціальне забезпечення тощо) або захищають свої інтереси.

Заяви класифікують, як правило, за призначенням (особисті й службові) і за походженням (зовнішні й внутрішні).

Особиста заява містить прохання (звертання) до керівної посадової особи й пишеться власноручно в одному екземплярі.

Службова заява укладається посадовою особою від власного імені або від організації (підприємства, об'єднання), які він репрезентує, до посадової особи іншої організації, структури тощо й може бути відтворена механічним способом у декількох екземплярах, мати відповідні реквізити (назву й адресу організації, вихідний номер документа тощо).

Зовнішні заяви (особисті й службові), як правило, складаються від імені людини, яка вперше звертається до організації, установи, підприємства (наприклад, під час влаштування на працю), або службової особи, що представляє свою організацію, установу, підприємство.

У зовнішніх заявах обов'язково зазначається адреса адресанта: в особистих зазначається повна домашня адреса, дані документа (паспорта, військового білета, посвідчення та ін.), контактний телефон, а в службових – повні поштова й юридична адреси підприємства (фірми, установи) з усіма

належними реквізитами. Адреса вказується через відсутність відомостей про адресанта (людину або організацію) в організації, до якої він звертається.

У внутрішніх заявах (про надання відпусток, звільнення та ін.) такі реквізити не є обов'язковими, оскільки, усі відомості про людину, яка вирішує питання в межах організації, де вона працює, зберігаються у відділі кадрів.

Універсальними реквізитами заяви є такі:

1. Адресат (з великої літери праворуч) – посада, назва установи, звання, прізвище й **ініціали** посадової особи, на ім'я якої подається заява, у давальному відмінку. При цьому для уникнення збігу кінцевих голосних іменників чергують закінчення **-ові (-еві, -єві)** з -у (-ю), наприклад: *Ректор**ові** Національного аерокосмічного університету «Харківський авіаційний інститут», Директор**ові** заводу* та ін. Ініціали адресата зазначають через те, що ним є відома всім керівна особа установи або структурного підрозділу та ін., наприклад: *проф. Кривцову В.С.*

2. Адресант (без прийменника «**від**» з малої літери) – посада, звання, назва структурного підрозділу, прізвище й **повністю** пишуться ім'я та по батькові особи, яка звертається із заявою, у родовому відмінку (без крапки в кінці останнього слова). Ім'я адресанта зазначається повністю через те, що він може бути невідомим для керівної особи. При цьому слід пам'ятати, що на відміну від жіночих, чоловічі прізвища, які закінчуються на **-о**, відмінюються згідно з правилами правопису, наприклад: *студента 715 гр. Іваненка Івана Івановича*, але: *студентки 715 гр. Іваненко Ірини Іванівни*. Якщо це зовнішня заява, то вказується ще адреса адресанта, як зазначалося вище.

3. Назва документа пишеться посередині з великої літери, після чого не ставиться крапка, наприклад: *Заява*

4. Текст (з великої літери, з абзацу), як правило, починається зі слова «*Прошу*», після чого чітко викладається прохання з його коротким обґрунтуванням.

5. Додаток (підстава): перелік документів, що додаються до заяви на підтвердження її правомірності або вагомості аргументації. Цей реквізит є обов'язковим у заявах, де слід підтвердити правомірність висловленого в ній прохання. Якщо документ має додатки, повних назв яких немає у тексті, то ці назви треба подати після тексту, зазначивши кількість аркушів у кожному додатку й кількість їхніх екземплярів. Наявність додатків позначається словом «*Додатки*» або фразою «*До заяви додаються*». Якщо додатки зброшуровані, то кількість їхніх аркушів не зазначають.

6. Дата написання (ліворуч), після якої крапка не ставиться, наприклад: *30.03.2009*

Заява пишеться від руки в одному екземплярі.

Приклади заяв:

*До зовнішньої організації:*

Директорові Харківського  
тракторного заводу  
Іванову І.І.  
Петрова Петра Петровича,  
який проживає за адресою:  
вул. Данилевського, 38,  
кв. 24, м. Харків-141,  
дом. тел. 8(057)701-11-11

Заява

Прошу прийняти мене на роботу на посаду інспектора відділу кадрів  
з 03.02.2008.

Додатки:

1. Трудова книжка.
2. Копія диплома про вищу освіту (на 1 арк. в 1 екз.).
3. Автобіографія (на 2 арк. в 1 екз.).
4. Медична довідка (ф. 086).
5. Чотири фотокартки.

31.01.2008

Підпис

*До внутрішньої організації:*



Директорові Харківського  
тракторного заводу  
Іванову І.І.  
інспектора відділу кадрів  
Петрова Петра Петровича

### Заява

Прошу надати мені відпустку з 10.03.2009 за власний рахунок на 15 календарних днів для оздоровлення дитини.

Додаток:

Медична довідка про необхідність санаторного лікування дитини (на 2 арк. в 1 екз.).

07.03.2009

Підпис

**Автобіографія** (від гр. autos – сам, bios – життя, grapho – пишу) – це документ, у якому особа власноручно подає стислий опис свого життя й діяльності в хронологічному порядку. Автобіографія є обов’язковим документом особової справи. Автобіографія складається працівником самостійно за довільною формою на аркуші паперу форматом А4 або на трафаретному бланку, як правило, при влаштуванні на роботу, вступі до навчального закладу. Існують такі види автобіографії: автобіографія-розповідь, яку складають в описовій формі; автобіографія-документ, у якій точно викладають факти. Незважаючи на довільний виклад тексту, обов’язково зазначають від імені першої особи такі відомості:

1. Назва документа (посередині, з великої літери): *Автобіографія*.
2. Прізвище, ім'я та по батькові теперішні й колишні (ініціали не допускаються), якщо їх було змінено, у називному відмінку однини відповідно до паспорта або іншого документа, який підтверджує особу.
3. Дата народження (словесно-цифровим способом): *15 травня 1988 року*.
4. Місце народження: село, селище, місто (у називному відмінку), район (у родовому відмінку), край, країна (якщо за межами України) (у називному відмінку). Усі дані про місце народження пишуться так, як їх зазначено у свідоцтві про народження, наприклад: *народився 15 травня 1988 року в м. Москва, Росія*. Крім цього можуть указуватися відомості про соціальне походження, наприклад: *у родині службовця*.

5. Відомості про навчання: повне найменування навчальних закладів (як вони називалися на час навчання), дати вступу до навчального закладу і його закінчення, здобуті спеціальності й кваліфікації, які отримали (за дипломом), наприклад: *2000 р. вступив до Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна, який закінчив у червні 2005 р., здобувши вищу освіту за спеціальністю „Українська мова та література” і кваліфікацію викладача української мови та літератури.*

6. Відомості про трудову діяльність (повне найменування місць роботи й посад у хронологічній послідовності), наприклад: *з вересня 2005 р. працюю викладачем української мови в Харківській загальноосвітній середній школі №15.* Якщо особа не працює, це обов'язково зазначається, наприклад: *тимчасово не працюю.*

7. Нагороди, стягнення, заохочення.

8. Відомості про громадську роботу.

9. Короткі відомості про склад сім'ї (без займенників). Сім'ю складають особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом, мають взаємні права й обов'язки. Подружжя вважається сім'єю й тоді, коли дружина й чоловік у зв'язку з навчанням, роботою, лікуванням, необхідністю догляду за батьками, дітьми й з інших поважних причин не проживають спільно. Дитина належить до сім'ї своїх батьків і тоді, коли спільно з ними не проживає.

Склад сім'ї, якщо особа не одружена:

– батько, мати (прізвище, ім'я та по батькові, рік народження, посада й місце роботи), наприклад: *Батько – Іванов Іван Іванович, 1968 року народження, доцент кафедри психології Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна;*

– сестри, брати, якщо вони не мають своєї сім'ї (прізвище, ім'я та по батькові, рік народження, місце навчання, роботи, посада).

Склад сім'ї, якщо особа одружена:

– дружина, чоловік (прізвище, ім'я та по батькові, рік народження, місце роботи або навчання);

– діти (прізвище, ім'я та по батькові, рік народження, місце роботи або навчання).

10. Місце проживання, де зазначається повна адреса проживання особи та її сім'ї. Якщо місце проживання є однаковим для всієї родини, повна адреса зазначається після відомостей про склад сім'ї (крім адреси можна зазначити ще й номер телефону; на вимогу організації можуть зазначатися ще й паспортні дані особи, яка складає автобіографію). Якщо місце проживання відрізняється, до відомостей про склад сім'ї зазначається адреса особи, яка складає автобіографію, а у відомостях про склад сім'ї зазначаються місця проживання членів сім'ї.

11. Дата написання (ліворуч, оформлюється цифровим способом), наприклад: 30.03.2009. Після дати крапка не ставиться.

12. Підпис автора (праворуч).

Кожне нове повідомлення в автобіографії слід починати з абзаца. Якщо автобіографію пишуть на трафаретному бланку, то висвітлюють деякі додаткові питання: судимість, участь у воєнних діях тощо. Обсяг автобіографії має бути до 2000 друкованих знаків.

Зразок автобіографії:

### *Автобіографія*

*Я, Іванов Іван Іванович, народився 21 листопада 1984 року в м. Харків у родині службовців.*

*З 1990 по 2000 роки навчався в Харківській загальноосвітній середній школі № 17, м. Харків, яку закінчив із золотою медаллю.*

*2000 року вступив на філологічний факультет Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна за спеціальністю «Українська мова та література», після закінчення якого 2005 року мені присвоєно кваліфікацію вчителя української мови та літератури.*

*З вересня 2005 р. працюю викладачем української мови в Харківській загальноосвітній середній школі №15.*

*Склад сім'ї:*

*дружина – Іванова Олена Ігорівна, 1985 року народження, вчителька української мови та літератури Харківської загальноосвітньої середньої школи № 17;*

*дочка – Іванова Ольга Іванівна, 2005 року народження.*

*Домашня адреса: вул. Дзержинського, буд. 52, кв. 35, Харків, 61031.*

*Тел. 8(057)705–55–55*

*05.03.2009*

*Підпис*

**Характеристика** — це документ, у якому в офіційній формі висловлено громадську думку про особу (працівника, студента, учня), що містить оцінку його ділових і моральних якостей.

Характеристика складається на вимогу особи, яка працює в установі, для подання в іншу установу (при вступі до навчального закладу, висуванні на виборні посади, переобранні, атестації, оформленні на роботу за конкурсом до науково-дослідних інститутів, представленні до нагороди тощо) або відповідно до письмового запиту іншої установи. Згідно з

типовим запитом характеристика може надсилатися до вищих інстанцій, судових і адміністративно-господарчих органів та інших установ.

Характеристики оформлюють на загальних бланках або чистих аркушах паперу форматом А4 у двох екземплярах: перший видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи.

Відповідно до призначення характеристики поділяються на виробничі, атестаційні, рекомендаційні й нейтральні.

Характеристика має містити такі відомості:

1. Назва документа (посередині, з великої літери, якщо пишеться від руки, з великих літер, якщо її друкують).

2. Прізвище, ім'я та по батькові особи, на яку складається характеристика (у родовому відмінку).

3. Статус; посада; науковий ступінь і вчене звання (якщо є); місце роботи або навчання.

4. Рік народження (якщо треба – національність, освіта, а іноді й домашня адреса).

5. Текст — дані про трудову діяльність (навчання), з якого часу працює (учиться), просування по службі; як ставиться до виконання своїх службових обов'язків, який має рівень професійної майстерності; найвагоміші досягнення, заохочення або покарання. Зазначаються також моральні якості – риси характеру, авторитет у колективі. Текст характеристики викладається від третьої особи. Якщо характеристика складається на працівника, що звільнився, або на випускника навчального закладу, то текст викладається у формі минулого часу, а якщо на момент складання характеристики працівник ще працює або студент навчається, то у формі теперішнього часу.

6. Висновки – призначення характеристики, наприклад: *Характеристику видано для подання до ... або Характеристику видано на запит до ...*

7. Посада (ліворуч), ініціали, прізвище керівника установи, закладу (праворуч), підпис (посередині). За потреби можуть указуватися підписи й інших відповідальних осіб, наприклад голови громадської організації (як правило, обов'язковими є підписи керівника підприємства (організації, установи), керівника структурного підрозділу).

8. Дата (ліворуч, цифровим способом), крапка в кінці не ставиться.

9. Підпис відповідальної службової особи, яка видала характеристику.

10. Відбиток гербової печатки організації або круглої, що прирівнюється до гербової.

Завірену характеристику видають особисто працівникові (учневі, студентові) або надсилають до установи (організації, підприємства), яка її затребувала.

Зразок характеристики:

### ХАРАКТЕРИСТИКА

*Іванова Івана Івановича, випускника філологічного факультету Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна (спеціальність «Українська мова та література»), 1984 року народження, українець, освіта вища.*

*Іванов Іван Іванович є випускником філологічного факультету Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна.*

*Під час навчання виявив себе сумлінним студентом, постійно підвищував свій професійний рівень. Іванов І.І. неодноразово брав участь у міжвузівських студентських науково-теоретичних конференціях, де виступав зі змістовними доповідями із проблемних питань розвитку української мови та літератури. Випускник є переможцем Всеукраїнської олімпіади з української мови, у якій посів I місце 2002 року.*

*З першого курсу Іванов І.І. працював над темою дипломної роботи «Синтез традицій і новаторства у поезії Миколи Куліша». Дипломна робота свідчить, що випускник прекрасно орієнтується у досліджуваному матеріалі, вільно володіє теоретичними основами, вдумливо поєднує теорію з практичним аналізом як художніх текстів, так і літературознавчого матеріалу з обраної теми.*

*Слід відзначити, що Іванов І.І. має друковані статті у журналах «Відродження» та «Диво слово».*

*Під час навчання Іванов І.І. успішно виконував громадські доручення й обов'язки старости групи. Випускник вимогливий до себе, користується повагою серед товаришів і викладачів факультету.*

*Характеристика видана для подання до...*

31.08.2005

Декан філологічного факультету (підпис)

П. П. Петров



**Резюме** (або CV – від лат. Curriculum Vitae шлях життя) – це документ, у якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність і професійні успіхи й досягнення особи, яка його складає.

Резюме – це один з найефективніших засобів самореклами. Головна мета резюме – привернути до себе увагу працедавця, створити в нього сприятливе враження про себе й отримати запрошення на співбесіду. Грамотно складене резюме – запорука отримання бажаної вакансії. Але єдиного стандарту для складання резюме у світовій і вітчизняній практиці не існує.

Зважаючи на відсутність стандартизованого оформлення резюме, воно може відрізнитися деталями побудови, але основними **вимогами** до його ефективності вважаються цілеспрямованість, стислість, зручність сприйняття й культура оформлення.

**Цілеспрямованість** виявляється у наявності мети резюме, а також висвітленні функції й трудових досягнень при описі досвіду роботи.

**Стислість** – це дотримання обсягу резюме. Ідеальним вважається обсяг в одну сторінку. Для фахівця з великим досвідом і довгим послужним списком допускається дві сторінки. Резюме обсягом три-чотири сторінки може бути оправданим при відправленні його за попередньою домовленістю сторін або при переадресуванні його в агентство з підбору керівників вищої ланки.

**Зручність сприйняття й культура оформлення резюме.** Для зручності сприйняття резюме має бути добре структурованим, надрукованим. Не слід переписувати всі відомості з трудової книжки, треба вказувати конкретні відомості про досягнення в роботі; не слід також вказувати другорядні відомості (наприклад, про батьків, віросповідання, зріст, вагу, знак зодіаку, дати народження близьких родичів, фізичні дані й стан здоров'я та ін.). У резюме не повинно бути помилок, суржику, рукописного оформлення й інших недоліків.

У сучасному світі, як правило, здійснюється комп'ютерне вивчення резюме, що полягає у виділенні головних (стрижневих) слів: назв компаній, фірм, посад, стажу роботи, здобутої освіти, досвіду. Відповідно до кількості знайдених ним стрижневих слів комп'ютер надає кожному з претендентів на вакантну посаду певний порядковий номер.

Зважаючи на це, слід дотримуватися таких **правил** складання резюме:

- 1) формулювати думку зрозуміло, чітко, дохідливо;
- 2) вживати якомога більше фахових слів, що відповідають посаді, яку людина хоче обійняти; комп'ютерний перегляд резюме враховує так звані фахові іменники;

- 3) для кожного конкретного конкурсу бажано складати окреме резюме;

4) замість «я», «ми» на початку речення слід вживати активні дієслова: *організував, створив, керував, вивчав, обізнаний з;*

5) не слід надсилати фотокартки, якщо цього спеціально не передбачено.

6) не треба вказувати розмір очікуваної заробітної плати й особисті відомості;

7) слід використовувати лише якісний папір стандартного розміру.

Якщо претендент на вакансію обіймає не надто високу посаду, то під час складання резюме краще зосередитися на великому досвіді роботи й набутих навичках.

Резюме має містити такі відомості:

1. Контактна інформація й назва документа:

- ім'я й прізвище (по батькові можна опустити) – обов'язкова інформація; іноді вказують рік народження й сімейний стан, але вони вважаються не обов'язковими;

- адреса (повністю, включаючи індекс);

- телефон (домашній, контактний із зазначенням коду міста; робочий телефон вказується тільки за умови можливості вільно спілкуватися на робочому місці);

- адреса електронної пошти (за відсутності її слід створити перед розсиланням резюме).

2. Мета (не обов'язково, але бажано): зазначення посади, на яку претендуєте. Якщо переслідується декілька різних цілей, можна скласти два-три варіанти резюме, що зосереджуються на різних аспектах.

3. Кваліфікація, досвід роботи: зазначається найвагоміша для потенційного роботодавця інформація – про професійні навички й досягнення. Досвід роботи вказується у зворотному хронологічному порядку (спочатку вказується останнє місце роботи).

Це найважливіший блок резюме, у якому описується досвід роботи, як правило, за останні 10 років за такою схемою:

- строки роботи;
- назва компанії, напрямок діяльності компанії та її місцезнаходження;
- посада;
- посадові обов'язки;
- професійні навички й досягнення.

Випускники можуть навести короткі відомості про практику на підприємстві з описом знань і навичок та досягнень.

4. Освіта: у зворотному хронологічному порядку вказуються час навчання, повні назви навчальних закладів (без скорочень, аббревіатури); зазначаються відомості про спеціальність та отриману кваліфікацію. Якщо назва факультету є фаховою для отримання вакансії, можна вказати і її.

Можна також зазначити інформацію про нагороди, підкреслити вивчені дисципліни, які відповідають меті.

У цьому блоці також слід викласти відомості про додаткову освіту: курси, семінари, тренінги, стажування тощо.

5. Додаткова інформація: володіння іноземними мовами й комп'ютером, наявність прав водія, особисті якості (комунікабельність, відповідальність та ін.) тощо.

Резюме привертає увагу, якщо складене двома мовами, але це можна здійснити за умови вільного володіння іноземною мовою.

До складання резюме іноземною мовою ставляться такі ж вимоги й правила, як і до резюме рідною мовою.

Готуючись до співбесіди, слід заздалегідь отримати рекомендаційні листи або пам'ятати імена людей, які можуть вас рекомендувати.

Під час складання резюме слід зважати також на портрет ідеального кандидата на отримання вакансії, який, на думку фахівців з персоналу, відрізняється:

- наявністю знань, досвіду й навичок роботи в обраному напрямку або в суміжних сферах;
- володінням іноземною мовою (для роботи в західних і в багатьох українських компаніях);
- здатністю швидко навчатися;
- умінням планувати й організовувати свою роботу, визначати пріоритети;
- творчим підходом і високою ініціативністю;
- наявністю комунікативних навичок, умінням контактувати з людьми й особистих якостей: готовністю допомогти, дружелюбністю, тактовністю, почуттям гумору.



Зразок резюме:

Проспект Гагаріна, 55, м. Харків, тел. 8(057) 737–33–21, 8(067) 333–33–33  
61135 petrova@hotmail.com

## РЕЗЮМЕ

### ПЕТРОВА ІРИНА ІВАНІВНА

---

**Мета** Заміщення вакантної посади начальника відділу міжнародного туристичного бізнесу з метою подальшого вдосконалення й професійного росту.

**Досвід роботи** 2004–2009 Туристична компанія «Всесвіт», м. Харків

Заступник начальника відділу маркетингу:

1. Маркетингові дослідження.
2. Організація й проведення переговорів з вітчизняними й зарубіжними туристичними компаніями.
3. Підготовка й повне супроводження контрактів укладання договорів, переписка, підготовка документів для бухгалтерії тощо.
4. Політика ціноутворення компанії.

**Освіта** 1999–2004 Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна

Факультет міжнародних економічних відносин і туристичного бізнесу.

Спеціальність «Міжнародні економічні відносини», кваліфікація – міжнародник-економіст.

**Додаткові відомості** Практичний досвід роботи з ПК (Microsoft Office, Power Point);

Знання мов програмування: Java, Delphi, C++.

Знання мов: українська, російська, англійська, німецька – вільне володіння; французька – зі словником.

Права водія – В (стаж – 4 роки).

Друкування – сліпим методом (200 знаків за хвилину).

Додаткова інформація, дипломи, рекомендації – для співбесід.

### 3.2. Довідково-інформаційні документи

Переважає більшість документів, що відправляються з установ і направляються до них, є інформаційно-довідковими. Вони містять інформацію про фактичний стан справ у закладах, який є підставою для прийняття розпорядчих документів, носять допоміжний характер відповідно до організаційно-розпорядчої документації, не є обов'язковими для виконання. Інформація, що міститься в них, може спонукати до дії або бути лише доведеною до відома.

**Довідка** – документ, що містить опис і підтвердження тих або інших фактів і подій.

**Реквізити:** назва відомства, установи (адресат); назва виду документа (довідка); дата; місце укладання; заголовок до тексту; текст; підпис; печатка.

**Службова довідка** має об'єктивно відображати стан справ, тому її складання потребує ретельного відбору й перевірки відомостей, зіставлення й аналізу отриманих даних. У ній можуть наводитися таблиці, приєднуватися додатки.

Доцільно починати текст довідки особистого характеру з подання у називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи, про яку подаються відомості. Не рекомендується вживати звороти типу «дійсно вчиться», «дійсно проживає», «цим повідомляємо».

Зразок

Довідка		
17.04.2008	№ 87	м. Київ
працює _____		
(прізвище, ім'я та по батькові)		(назва посади із зазначенням розділу)
Його посадовий оклад _____		грн на місяць. (цифрами і буквами)
Видано для подання до _____		
(назва організації)		
Начальник відділу _____		Розшифрування підпису
(підпис)		

**Доповідна записка** – документ, адресований керівникові даної або вищої установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, про виконану роботу з висновками та пропозиціями автора.

**Групи:** звітні, інформаційні, ініціативні.

Текст доповідних записок пишеться від руки або друкується на друкарській машинці, комп'ютері.

**Реквізити:** адресат, прізвище, ініціали посадової особи та назва посади, назва виду документа (доповідна записка); заголовок (стислий зміст тексту); текст; додаток (якщо є); підпис; дата. Внутрішню доповідну записку підписує той, хто її складає. Зовнішню оформляють на загальному бланку установи з підписом керівника.

*Зразок:*

Назва структурного підрозділу	Адресат
ДОПОВІДНА ЗАПИСКА	
10.04.2008	м. Харків
Про призначення...	
<b>Структура тексту</b>	
Загальна частина.	
Описова частина.	
Висновки.	
Керівник структурного підрозділу (підпис)	Розшифрування підпису

**Пояснювальна записка** з'ясовує зміст певних положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) або пояснює причини певного факту, вчинку, події.

Група	Як відтворюється текст
Службові	На бланку
Особисті	На аркуші паперу з відтворенням реквізитів і за підписом автора

Оформляється аналогічно доповідній записці.

*Зразок:*

Відділ науково-технічної інформації	Директорові УкрНДІНТІ Литовченку О.О. зав. відділом Іванова І.І.
	<b>ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА</b>
	<b>№ 34-15/178</b>
<b>18.07.2008</b>	<b>Про порушення...</b>
	<b>Структура тексту</b>
1. Вступ.	
2. Доказова частина.	
3. Висновки.	
	Підпис

**Звіт** – це документ, у якому в письмовій формі подається повідомлення про виконання якоїсь роботи.

**Реквізити:** назва документа (звіт); період, за який складається звіт, назва установи, організації, підприємства; текст; підпис; дата складання звіту, індекс документа; гриф затвердження 1 (підпис, дата).

Текст звіту викладається послідовно за пунктами виконання планових завдань. У кінці звіту дається пояснення причин повного або часткового невиконання плану, викладаються перспективи його виконання.

*Зразок:*

ЗАТВЕРДЖУЮ		
Директор комбінату		
(підпис, прізвище, ініціали)		
«__»_____ 20__ р.		
ЗВІТ		
профспілкового комітету		
про заходи щодо організації відпочинку студентів		
за 2008 р.		
(Текст)		
Голова профкому	(підпис)	Розшифрування підпису
Секретар	(підпис)	Розшифрування підпису
15.12.2008		
Протокол засідання	№ 8 від 10.12.2008	

**Оголошення** – це інформація про будь-який масовий захід.  
**Реквізити:** заголовок; дата; час і місце проведення заходу, його назва; порядок денний. За необхідності вказують адресу й способи проїзду; підпис від імені організації, що проводить захід.

*Зразок:*

Оголошення
<b>12 квітня 2008 року</b> об 11-й годині в приміщенні Будинку актора
відбудеться
зустріч із поетом-бардом Миколою Масюком.
Запрошуємо всіх бажаючих.
Адміністрація.

Формулювання в тексті оголошення мають бути стислими. В оголошенні обов'язково вказується, хто й про що повідомляє. Дату бажано виділяти іншим шрифтом (або кольором).

**Протокол** – документ колегіальних органів, у якому фіксуються місце, час і мета проведення зборів, конференцій, засідань, нарад, обговорень тощо, склад присутніх, зміст доповідей, виступів, що були заслухані, та ухвали з обговорених питань.

Протокол укладає офіційна компетентна особа, що засвідчує той чи інший факт.

**Групи:** стислі, де фіксуються лише ухвали; повні, що містять крім ухвал виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань; стенографічні, де усі виступи записано дослівно.

**Реквізити:** назва виду документа (протокол); порядковий номер протоколу; назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їхнього характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада тощо); назва підприємства, організації; дата, місце проведення зібрання; кількісний склад учасників. Якщо учасників багато, то досить вказати кількість присутніх і додати до протоколу реєстраційний лист; посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії); порядок денний. Питання мають бути сформульовані у називному відмінку: текст; перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок; підписи керівників зборів, конференції, засідання або наради (голови й секретаря).

Текст протоколу, складений на підставі виступів учасників зібрань, має бути стислим, точним, зрозумілим, лаконічним. Він складається з позицій відповідно до пунктів порядку денного. Позиції формулюються так: СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ.

Слово «СЛУХАЛИ» пишуть в одному рядку з цифрою, що позначає порядок питання, ставлять після нього двокрапку. Ініціали й прізвище доповідача треба писати з нового рядка в називному відмінку, підкреслювати, а після прізвища викладати зміст доповіді у прямій або непрякій мові. Якщо є текст доповіді, це необхідно позначити виноскою «*текст доповіді додається*».

Нижче занотовують питання та відповіді на них. Слова «УХВАЛИЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «СЛУХАЛИ» треба писати (друкувати) великими літерами з нового рядка. Після них ставлять двокрапку.

Якщо в ухвалі є різні за характером питання, то їх виділяють у групи, позначені арабськими цифрами.

Зразок:

<b>ПРОТОКОЛ № 10</b>		
зборів орендного об'єднання «Поділля»		
12.12.2008	м. Харків	
Голова С. М. Малишко.		
Секретар А.М. Токарева.		
Присутні: 500 членів		
<b>ПОРЯДОК ДЕННИЙ:</b>		
1. Звіт з виробничо-фінансової діяльності підприємства за 2008 р., (інформація головного бухгалтера С. В. Токарчука).		
2. Затвердження складу комісії з питань контролю дисципліни (інформація заст. директора С. М. Малишка).		
<b>I. СЛУХАЛИ:</b>		
С. В. Марченко – доповів про порядок підготовки й складання річного звіту, про завдання працівників обліку.		
<b>ВИСТУПИЛИ:</b>		
Л. Я. Грищенко – вказав на необхідність ретельної підготовки матеріалів звіту.		
Г. М. Коваль – запропонувала закінчити складання звіту до 10 січня 2009 р.		
<b>УХВАЛИЛИ:</b>		
1. Усім працівникам відділу обліку забезпечити своєчасну підготовку й високу якість матеріалів звітів про виробничо-фінансову діяльність об'єднання за 2008 р.		
2. Подати річний звіт до Облстату не пізніше 10 січня 2009 р.		
<b>II. СЛУХАЛИ:</b>		
С.М. Малишко – пропозиція включити до складу комісії 15 осіб.		
<b>УХВАЛИЛИ:</b>		
До 20.01.2008 створити комісію з контролю дисципліни в об'єднанні в складі 15 осіб. Список додається.		
ДОДАТОК: реєстраційний список на одній сторінці в одному примірнику		
Голова	(підпис)	С.М. Малишко
Секретар	(підпис)	А.М. Токарева

**Витяг з протоколу** – документ, який являє собою частину протоколу, потрібну для вирішення окремого питання. Його складають та надсилають (або передають) окремим особам або підприємствам на їхню вимогу.

**Реквізити:** назва виду документа; заголовок протоколу; номер

протоколу; дата протоколу; текст витягу; дата видачі витягу; підпис секретаря або голови засідання; печатка.

*Зразок:*

<b>Витяг з протоколу № 35</b> засідання ради трудового колективу від 17 січня 2008 року		
ПРИСУТНІ: начальник цеху № 1 Куц М.П., голова профспілки заводу Сіряк Н.Т., колектив цеху №1.		
СЛУХАЛИ: заяву Ю.М. Рудика з клопотанням колективу цеху № 1 про виділення путівки до лікувально-профілактичного санаторію "Асканія".		
УХВАЛИЛИ: Виділити Ю.М. Рудику путівку до санаторію "Асканія".		
Голова засідання	(підпис)	<i>В.Е. Власюк</i>
Секретар	(підпис)	<i>Т.К. Саяїна</i>
Печатка		

### 3.3. Ділове листування

**Службові листи** – загальна назва великої групи управлінських документів, які є засобом спілкування з установами й приватними особами.

Службові листи застосовують для розв'язання численних оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності: запити, повідомлення, запрошення, претензії, зміни, уточнення, завдання, повідомлення, з'ясування, нагадування, підтвердження, рекомендації, пропозиції, зауваження, прохання, вимоги й т.ін.

Текст службового листа має висвітлювати лише одне питання. Головна мета службового листа – спонукати до дії, переконати, довести, пояснити. Цього досягають ясністю, чіткістю й стислістю тексту. Рекомендується у тексті листа уникати категоричних виразів з уживанням конструкції на зразок «напевне», «як і раніше», «як відомо», «якщо можливо» й т.ін. Тон листа має бути нейтральним.

*Групи:* лист-запит (ініціативний); лист-відповідь.

**Ініціативний лист** – це лист, що потребує відповіді.

Такі листи висловлюють прохання, пропозицію, запит до адресата у розв'язанні певних питань. Тематика таких листів є необмеженою.

*Зразок:*

		Адресат
При розгортанні робіт з реставрації історично цінних будівель інституту виявилось неможливим поетапне проведення реставрації з продовженням навчального процесу в деяких приміщеннях.		
Просимо Вас надати допомогу (посприяти) у виділенні орендних приміщень площею ____ кв. м. для перенесення всіх навчальних занять на час реставрації будівель.		
Посада	(підпис)	Розшифрування підпису

**Лист-відповідь** – за змістом залежний від ініціативного листа, оскільки тему тексту вже задано та залишається висловити рішення з приводу поставленого запитання: чи всі прохання можуть бути задоволені, якою мірою, в які терміни. Відмова має бути вагомо аргументована.

*Зразок:*

на № 023-48 від 26.02.2008		
Про застосування...		
		ТЕКСТ
Посада	(підпис)	Розшифрування підпису

**Супровідний лист** – документ, який інформує адресата про направлення до нього доданих до листа документів. Починають лист словами: «Надсилаємо», «Направляємо», «Повертаємо», «Додаємо» й т.ін., а далі – заголовки й пошукові ознаки (дата й номер) документа, що направляється.

*Зразок:*

Направляємо Вам на рецензування рукопис навчального посібника «Електронний документообіг». Посібник пропонується як типовий для студентів вищих навчальних закладів, які навчаються за спеціальністю «Документознавство та інформаційна діяльність». Відгук просимо надіслати до 12 листопада 2008 року. Додаток: на 24 сторінках в одному примірнику.
--

**Лист-запрошення** пропонує адресатові взяти участь у якомусь заході. Адресується як конкретній особі, так і закладам. У змісті викладають характер запланованого заходу, терміни проведення, умови участі.



*Зразок:*

Навчально-методичне об'єднання (НМО) 15–16 грудня проводить широке обговорення моделі спеціаліста «Діловод-організатор документаційного забезпечення управління». Оскільки спеціалісти такого профілю працюють на підприємствах і в установах галузі, просимо Вас взяти участь у роботі НМО, висловити свої пропозиції щодо коригування навчального плану.

Засідання відбудеться у приміщенні Будинку вчителя за адресою: вул. Володимирська, буд. 47, актовий зал. Початок роботи о 10 годині ранку. Немісцеві учасники забезпечуються гуртожитком.

Голова ради НМО  
проф, д.т.н.

К.І. Ткачук

**Інформаційний лист** повідомляє адресатові про певний факт або захід.

*Зразок:*

Видавництво «Фактор» пропонує до Вашої уваги книги, що будуть видані 2009 р.:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Книги можна придбати у видавництві «Фактор» (вул. Сумська, 2/34) або замовити за адресою: 01103, м. Київ-103, вул. Сумська, 2/34, відділ реалізації.

Замовлені книги надсилаються післяплатою після їх виходу з друку.

Телефон для довідок: 294-65-39. Відділ реалізації.

Чекаємо на ваші замовлення.

**Рекламний лист** – різновид інформаційного листа, направляється конкретному адресатові та містить докладний опис рекламованих послуг або товарів.

Мета такого листа – спонукати адресата скористатися певними послугами. У таких листах адреса зазначається окремо.

**Лист-повідомлення** близький до листів-запрошень та інформаційних листів. Складається як відповідь на запит.

Починається словами: «Повідомляємо», «Доводимо до Вашого відома» і т. ін. Далі наводяться факти.

*Зразок:*

Заступникові керівника підприємства _____ _____
Повідомляємо про нашу згоду на перенесення терміну закінчення роботи _____ за угодою № _____ від _____ на _____ квартал _____ р. Заступник керівника підприємства (підпис) Розшифрування підпису

**Лист-підтвердження** містить повідомлення про отримання якого-небудь відправлення (листа, телеграми, товару тощо) про те, що раніше складений документ залишається у силі (наприклад, договір, інструкція).

Починаються такі листи словами, утвореними від дієслова «підтверджувати» .

*Зразок:*

Адресат
Підтверджуємо отримання Ваших пропозицій, викладених у листі № 524/141 від 24.05.2008. Рішення ради з цих питань буде прийнято 25.06.2008 та доведено Вам.
Посада (підпис) Розшифрування підпис

Такі листи є обов'язковою частиною ділових стосунків.

**Лист-нагадування** містить вказівку про наближення або закінчення терміну певного зобов'язання або проведення заходу. Такі листи, як правило, починаються словами «нагадуємо».

*Зразок:*

Адресат
Нагадуємо Вам, що згідно з договором 3/34 від 05.07.2008 Ви повинні закінчити розроблення проекту до 28.11.2008. Просимо Вас повідомити про стан роботи.
Посада (підпис) Розшифрування

**Гарантійний лист** – документ, що забезпечує виконання викладених у ньому зобов'язань.

У ньому, як правило, гарантується оплата або надання чогось (місця

роботи, проведення досліджень тощо). Викладення тексту має бути чітким і виразним.

Гарантійний лист може починатися з імені та по батькові особи, до якої звертаються. Форма третьої особи вживається лише тоді, коли гарантійного листа адресовано до певної організації або підприємства.

*Зразок:*

Фірмовий бланк або штамп	Директорові (керівникові, начальникові)	
	_____	
	(назва підприємства)	
	_____	
	(прізвище, ім'я та по батькові керівника)	
Просимо Вас надати послуги у вигляді _____		
(предмет звернення)		
Оплату гарантуємо. Наш розрахунковий рахунок № _____		
_____ відділення банку _____		
Директор	(підпис)	Розшифрування підпису
Головний бухгалтер	(підпис)	Розшифрування підпису
Печатка		

### 3.4. Організаційно-розпорядчі документи

**Організаційні документи** – це документи, що закріплюють функції, обов'язки та права органів протягом тривалого терміну. Усі організації й підприємства у їхній діяльності паралельно з актами органів державної влади користуються положеннями, статутами, правилами й інструкціями.

**Положення** – правовий акт, що визначає основні правила організації й діяльності державних органів, структурних підрозділів органу, а також установ, організацій і підприємств (філій), що їм підпорядковуються.

Група	Як розробляється	Як затверджується
<i>Типові</i>	Для системи установ і підприємств	Вищим органом управління
<i>Індивідуальні</i>	На основі типового положення	Керівником підприємства (організації, закладу)

**Реквізити:** герб, назва відомства, організації, структурного підрозділу; гриф затвердження, назва виду документа, положення; місце

видання; дата; індекс; заголовок до тексту; текст; підпис; відмітка про узгодження.

*Зразок:*

<b>ЗАТВЕРДЖУЮ</b> Генеральній директор  (підпис і його розшифрування)
<b>ПОЛОЖЕННЯ</b> про функціонування структурного підрозділу
Структура тексту
1. Загальні положення.
2. Основні завдання.
3. Функції.
4. Права й обов'язки.
5. Керівництво.
6. Взаємовідносини, зв'язок.
7. Майно й кошти.
8. Контроль, перевірка й ревізування діяльності.
9. Реорганізація й ліквідація.
Керівник структурного підрозділу (підпис і його розшифрування) До справи № _____

**Статут** – юридичний акт, що є зведенням правил, які регулюють діяльність організацій, установ, товариств, громадян, їх відносини з іншими організаціями й громадянами, права й обов'язки в певній сфері державного управління або господарської діяльності.

*Класифікація статутів:*

<b>Група</b>	<b>Як розробляється</b>	<b>Як затверджується</b>
<i>Типовий</i>	Для певних систем установ, підприємств тощо	Вищими органами державної влади та управління, з'їздами громадських організацій
<i>Індивідуальний</i>	Для певної організації шляхом конкретизації типових статутів	Вищою установою, якій підпорядковуються підприємства, організації тощо

Статуту після їх затвердження підлягають обов'язковій реєстрації в

органах Міністерства фінансів України.

**Реквізити:** гриф затвердження вищою установою або органом управління; назва виду документа (статут); заголовок; текст; відмітки про узгодження й реєстрацію; дата.

*Зразок:*

УЗГОДЖЕНО  _____ р. « ___ » _____ р.	СТАТУТ ЗАРЕЄСТРОВАНО  реєстраційний номер _____ Ухвалено на загальних зборах трудового колективу, протокол № ___ від _____  СТАТУТ  _____ (назва підприємства, установи, організації)
---	---

**Структура тексту:**

1. Загальні положення.
2. Мета й завдання діяльності.
3. Функції.
4. Утворення й використання коштів. Майно підприємства.
5. Управління.
6. Створення й використання пайового фонду.
7. Членство. Права й обов'язки.
8. Звіт, звітність і контроль.
9. Виробничо-господарська, зовнішньоекономічна діяльність
10. Реорганізація й ліквідація.

м. Київ

**Інструкція** – правовий акт, який створюється органами державного управління для встановлення правил, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності й відносин установ, закладів, підприємств, службових осіб.

**Групи:** посадова інструкція з техніки безпеки; інструкція з експлуатації різного обладнання та ін.

Інструкція затверджується вищими органами або керівниками організацій (або їхнім наказом із зазначенням номера й дати видання). На інструкції може бути відмітка про те, що вона є додатком до розпорядчого документа. При затвердженні інструкції розпорядчим документом у ньому встановлюється термін введення інструкції, зазначаються відповідальні виконавці.

**Реквізити:** назва виду документа (інструкція); гриф затвердження; заголовок (сюди іноді входить назва документа); дата; індекс; місце видання; текст; підпис; види узгодження.

Текст викладається у вказівно-наказовому стилі із формулюваннями типу «повинен», «слід», «необхідно», «не дозволено». Текст документа має бути стислим, точним, зрозумілим, оскільки його призначено для постійного користування. Зміст викладається від другої або третьої особи, рідше – у безособовій формі.

Широко використовуються **посадові** інструкції – документи, які визначають організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі, що забезпечує умови для його ефективної праці.

*Зразок:*

Загальний бланк організації	ЗАТВЕРДЖУЮ
Посадова інструкція працівника відділу	Заступник директора з кадрів
Завідувач машинописного бюро	Особистий підпис « ____ » _____ р.
<b>Структура тексту</b>	
1. Загальні положення (основні завдання працівника; порядок посідання посади; професійні вимоги; кому підпорядковується; основні документи, якими треба керуватися).	
2. Функції (предмет, зміст, перелік видів робіт).	
3. Права.	
4. Посадові обов'язки.	
5. Відповідальність.	
6. Взаємини (зв'язки за посадою).	
Керівник структурного підрозділу (підпис і його розшифрування)	
До справи № _____ Співробітника ознайомлено	

**Правила** – службові документи організаційного характеру, в яких викладаються настанови або вимоги, що регламентують певний порядок будь-яких дій, поведінки.

**Групи:** правила внутрішнього трудового розпорядку; правила підготовки документації для здавання до архіву; правила експлуатації.

За формою та змістом правила подібні до інструкцій, іноді є їхньою складовою частиною.

**Реквізити:** гриф затвердження; назва виду документа (правила); заголовок (стислий виклад призначення правил); дата й номер; текст; підпис особи, що відповідає за складання правил.

*Зразок:*

<b>ЗАТВЕРДЖУЮ</b> _____ (посада, назва установи, підприємства, організації) _____ (особистий підпис, прізвище, ім'я та по батькові) «__» _____ р.
<b>ПРАВИЛА</b> внутрішнього розпорядку (Текст документа)
Особа, що відповідає за складання правил (Підпис) Розшифрування підпису

**Розпорядчі документи** – це документи, за допомогою яких здійснюються розпорядча діяльність, оперативне керівництво в певній установі, організації, фірмі, на підприємстві.

**Постанова** – це правовий акт, що приймається вищими та деякими центральними органами управління з метою вирішення найбільш важливих і принципових завдань, що постають перед цими органами, і встановлення стабільних норм і правил поведінки.

Постанови приймаються Президією Верховної Ради України, Кабінетом Міністрів України та іншими органами управління.

Текст складається із двох частин: констатуючої й розпорядчої. Перша містить вступ, оцінку становища або посилання на розпорядчий документ вищої установи. У другій частині наводяться запропоновані постановою заходи, визначаються виконавець (виконавці) і термін виконання. Підписують постанову дві особи: голова колегіального органу й керуючий справами (секретар).

**Реквізити:** Герб України; назва установи, що підготувала постанову; назва виду документа (постанова); дата; місце видання; заголовок (стислий виклад змісту постанови); підписи.

Зразок:

Герб України Міністерство фінансів України		
ПОСТАНОВА		
«__» _____ р.		
<b>Текст постанови</b>		
I. Констатуюча частина.		
II. Розпорядча частина.		
ПОСТАНОВИВ (або ПОСТАНОВЛЯЄ):		
1.	_____	
2.	_____	
3.	_____	
Керівник структурного підрозділу	(Підпис)	Розшифрування підпису
Секретар	(Підпис)	Розшифрування підпису

**Ухвала** – правовий акт, що приймається місцевими радами, держадміністраціями, виконавчими комітетами.

Ухвалою оформляють також результати діяльності інших колегіальних органів – колегій міністерств і відомств, наукових рад тощо.

В ухвалі зазначаються територія, коло осіб, на які вона поширюється, конкретні посадові особи, установи, що зобов'язані контролювати виконання документа. З ухвалою ознайомлюють населення через засоби масової інформації.

**Реквізити:** Герб України; назва вищої установи; зазначення місця видання; назва виду документа (ухвала); дата або дата й номер; заголовок; текст ухвали; підписи голови й секретаря держадміністрації або іншої вищої установи; печатка.



*Зразок:*

Святошинська районна рада  
м. Київ

УХВАЛА

«\_\_» \_\_\_\_\_ р. № \_\_\_\_\_

м. Київ

Про затвердження...

**Структура тексту**

I. Констатуюча частина (стан питання).

II. Ухвальна частина (перелік заходів із зазначенням термінів реалізації поставлених завдань, а також осіб, на яких покладено контроль за виконанням рішення).

**ВИРІШИВ:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Голова виконкому (Підпис) Розшифрування підпису

Секретар виконкому (Підпис) Розшифрування підпису

**Розпорядження** – правовий акт управління державного органу, що видається у рамках наданої посадовій особі, державному органу компетенції і є обов'язковим для громадян та організацій, котрим адресовано розпорядження.

**Групи:** загальні; часткові.

Розпорядження видають Кабінет Міністрів України, місцеві ради, представники Президента України на місцях, а також керівники колегіальних органів державного управління, адміністрація підприємства.

**Реквізити:** Герб України; назва органу управління, що видає розпорядження; назва виду документа (розпорядження); заголовок; дата або дата й номер; місце видання; текст розпорядження; підпис відповідальної особи.

*Зразок:*

Міністерство охорони здоров'я  
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

20.10.2008

м. Київ

Про роботу ...

I. Констатуюча частина.

II. Розпорядча частина.

ЗОБОВ'ЯЗУЮ (або ПРОПОНУЮ, ДОРУЧАЮ, ВИМАГАЮ

тощо):

1.

2.

Головний санітарний лікар (Підпис) Розшифрування підпису

**Наказ** – розпорядчий документ, що видається керівником підприємства, організації, установи на правах єдиноначальності й в межах своєї компетенції.

Наказ видають на основі законів, постанов і розпоряджень уряду, наказів і директивних вказівок вищих органів і для їх виконання.

*Класифікація наказів:*

Група	Зміст, мета	Реквізити (оформлення, склад)
Наказ про особовий склад	Оформлюють призначення, переміщення, звільнення, працівників, відрадження, відпустки, різні заохочення, нагороди й стягнення	Оформлюються кутовим або поздовжнім способом:
Наказ із загальних питань (з питань основної діяльності): а) ініціативний	Видається для оперативного впливу на процеси, що виникають усередині організації (підприємства)	1. Назва організації (підприємства)
б) на виконання		2. Назва виду документа (наказ) 3. Дата підписання наказу 4. Місце видання наказу 5. Номер

розпоряджень вищих органів	Видається при створенні, реорганізації або ліквідації структурних підрозділів, затвердженні положень про структурні підрозділи, підсумовуванні діяльності установ, затвердженні планів тощо	заголовка до тексту 6. Текст 7. Підпис керівника установи, організації, підприємства 8. Види узгодження
----------------------------	---	--

Текст наказу складається з констатуючої й розпорядчої частин. Констатуюча частина містить такі елементи: вступ (указано причину видання наказу); доведення (перелічено основні факти); висновок (викладено мету видання наказу). Якщо підставою для видання наказу є розпорядчий документ вищої установи, то в констатуючій частині вказують назву, номер, дату й заголовок до тексту розпорядчого документа, а також передають зміст того розділу документа вищої установи, який був підставою для видання цього наказу, в межах наданих законом прав для розв'язання оперативних питань. Констатуючої частини може не бути, якщо дії, запропоновані до виконання, не потребують ніяких роз'яснень. У наказах із різнопланових питань констатуючої частини теж може не бути. У цьому випадку текст наказу складається з параграфів.

Розпорядчу частину позначають словом «*Наказую*». Вона складається із пунктів, що поділяються на такі частини: дія, термін виконання та відповідальність за виконання.

В останньому пункті розпорядчої частини зазначають осіб, яким доручено контроль за виконанням наказу. Текст повинен мати наказову форму викладу розпорядчої частини. Зокрема, запропоновані до виконання дії називають в інфінітивній формі (*зарахувати, здійснити, покласти на...*); якщо фактам надають більше значення, ніж особі, то вживають пасивну форму (*Серйозні порушення виявлено...*); активна форма вживається для зазначення ініціатора певної дії (*начальник планового відділу зобов'язаний...*).

При зазначенні виконавців указують організації (структурні підрозділи), службових осіб із зазначенням прізвища, ініціалів, посади в давальному відмінку (*управлінню, ст. інженерові управління Бондаренку Є.І.*).

Кожний пункт наказу нумерують арабськими цифрами, розпочинають назвою виконавця (у давальному відмінку), продовжують назвою дії (в інфінітиві) і строком виконання (за десятковою системою): 1. *Відділові культури та стилістики української мови провести атестацію*

співробітників до 17.05.2008.

Значна за кількістю пунктів розпорядча частина може оформлятися у вигляді таблиці.

Наказ підписує лише перший керівник установи.

Візи треба розташовувати нижче від підпису керівника таким чином:

Проект наказу внесено:	Начальник виробничого відділу (Підпис)	І. К. Чумак
Проект наказу узгоджено:		
1. Головний інженер	(Підпис)	М. В. Шакур
2. Головний юрисконсульт	(Підпис)	Л. Б. Шаповал

Накази, що стосуються *особового складу*, укладають на основі доповідних записок керівників структурних підрозділів, заяв громадян, протоколів колегіальних органів тощо.

Рекомендується починати кожний пункт наказу словами: «*Призначити*», «*Перевести*», «*Оголосити подяку*», «*Надати відпустку*», які означають конкретну дію, зазначену в наказі. Далі щоразу з нового рядка великими буквами друкують прізвища й ініціали осіб, на яких поширюється цей пункт наказу, їхня посада (науковий ступінь, вчене звання, спеціальність, розряд), назва відділу або цеху, в якому ця особа працює. У кінці кожного пункту наказу зазначають підставу для його укладання (довідна записка, заява тощо).

Якщо в одному пункті наказу перераховують кілька осіб, то їхні прізвища наводять в алфавітному порядку.

*Зразок:*

Науково-виробниче об'єднання «Комунар»	
НАКАЗ	
16.11.2008	№ _____ м. Харків
Про особовий склад	
ПРИЗНАЧИТИ:	
Петрова М. В., інженера	відділу праці та заробітної плати, на посаду
старшого інженера з окладом	згідно зі штатним розкладом з 01.10.97

Підстава: доповідна записка зав. відділу Ревчука М. А.

ПЕРЕВЕСТИ:

Іваніна І. П., механіка інструментального цеху, на посаду старшого механіка інструментального цеху з 01.12.2008,

Підстава: заява Іваніна І. П.

Директор заводу (підпис)

О. І. Зайков

**Вказівки** – розпорядчий документ, який готують міністри, керівники об'єднань, організацій, установ.

Вказівки – правовий акт керівників єдиноначальних органів державного управління переважно інформаційно-методичного характеру, пов'язаний із виконанням наказів, інструкцій та інших актів вищих органів управління.

Вказівки видають при оформленні відряджень, рішень поточних організаційних питань, а також для доведення до виконавців нормативних матеріалів.

**Реквізити:** назва відомства, закладу й структурного підрозділу; назва виду документа (вказівки); дата й місце видання; індекс; заголовок, підпис; відмітка про узгодження; текст.

*Зразок:*

Міністерство легкої промисловості України Харківське трикотажне об'єднання «Вітан»		
<b>ВКАЗІВКА</b>		
11.12.2008	№ 140	м. Харків
Про проведення...		
I. Констатуюча частина.		
II. Розпорядча частина:		
ЗОБОВ'ЯЗУЮ (або ПРОПОНУЮ тощо.)		
1	_____	
2	_____	
3	_____	
Керівник структурного підрозділу	(Підпис)	Розшифрування підпису

### 3.5. Обліково-фінансові документи

Здійснення фінансово-розрахункових операцій не проводиться без

підтвердження їх відповідними документами. Це робиться, щоб забезпечити:

- повне збереження грошей і цінностей;
- точне виконання фінансових, банківських та інших операцій;
- своєчасне відображення виробничих операцій;
- запобігання фінансовим порушенням і зловживанням;
- можливість документального обґрунтування відповідальності службових осіб;
- складання бухгалтерської та іншої звітності;
- право здійснення грошово-розрахункових операцій у фінансових і банківських установах.

Фінансово-розрахункова документація відзначається високим рівнем стандартизації.

**Акт** – документ, складений однією або кількома особами, що підтверджує будь-які установлені факти або події.

Акт складають після ухвал; при переданні товарно-грошових цінностей однією особою іншій; після прийняття завершених об'єктів будівництва; при проведенні випробувань нової техніки; при нещасних випадках та інших подіях.

Акт затверджується вищою установою або керівником підприємства.

Акт оформлюється комісією, створеною керівником підприємства.

**Реквізити:** автор документа (назва організації); дата, номер і місце; гриф затвердження; заголовок; підстава (наказ керівника); склад комісії; прізвища присутніх; текст; відомості про кількість додатків до акта та їх перелік; підписи членів комісії.

*Текст акта* складається з двох частин. У першій зазначають підстави для складання акта, указують членів комісії та її завдання. У другій описують суть і характер проведеної роботи, наводять установлені факти, а також дають пропозиції та роблять висновки.

Акти складають у трьох примірниках: перший із них передають до вищої установи (або директору); другий – керівникові (або до бухгалтерії); третій – до справи (або касирів заводу).

**Комерційні акти** складають представники транспортних організацій з метою засвідчення обставин, які можуть бути підставою для встановлення вини за порушення договору перевезення вантажів і покладання матеріальної відповідальності на працівників транспорту (як правило, залізниць), відправників і одержувачів вантажів. Відсутність комерційного акта позбавляє одержувача вантажу можливості пізніше виставити претензію працівникам транспорту.

Комерційні акти складають у разі невідповідності між фактично отриманим вантажем і даними, зазначеними в перевізному документі, за

назвою, масою й кількістю місць, а також у разі псування й ушкодження вантажу, виявлення вантажу без документів і документів без вантажу, повернення залізничному транспортові викраденого вантажу, затримки передання залізницею на залізничну під'їзну колію вантажу протягом 24 годин після оформлення документів про видання вантажів у товарній конторі (касі).

В останньому випадку комерційний акт складають на вимогу одержувача вантажу.

Складання комерційного акта – обов'язок працівників залізниці, а в разі відмови – відвантажувача.

Комерційні акти складають за встановленою формою. Вони містять такі обов'язкові *реквізити*: назва документа; номер, дата й місце складання; швидкість перевезення вантажів; номер і дата накладної; назва пунктів відправлення й призначення; назва відправника й одержувача; відомості про засоби транспорту та відповідні відмітки в накладній; результати перевірки вантажу; опис пошкодження й стану вантажів із виділенням нестач або надлишків; висновки експертизи; додаткові відомості й відмітки; підписи осіб, що склали комерційний акт.

*Зразок:*

КОМЕРЦІЙНИЙ АКТ №	
Складено «__» _____ р.	Форма 4 – 22
Станція _____	1. Пломби:
Залізниця _____	а) залізниці _____ шт.
Як доповнення до акта _____	б) відправника _____ шт.
№ _____ від «__» _____ р.	в) митниці _____ шт.
(про що) _____	2. Копія акта експертизи від
(про що) _____	«__» _____ р.
3. Технічний акт № _____	
4. Розшукове листування на _____ арк.	
5. Вагонний лист _____ арк.	
6. Пломби на інші документи-додатки до акта № _____	
по відправленні _____	
Станція відправлення _____	
Станція призначення _____	
Відправник _____	
Одержувач _____	
(найменування одержувача) (адреса одержувача)	

**Трудові угоди** укладаються між організаціями й працівниками, які не входять до складу цієї організації. Залучення працівників для виконання певних видів робіт відбувається тоді, коли в організації бракує фахівців із певної галузі та коли ці роботи не можна виконати на договірних засадах з відповідними установами й підприємствами.

Трудова угода має такі *обов'язкові реквізити*:

- 1) назва документа;
- 2) перелік сторін, що уклали угоду;
- 3) зміст угоди із зазначенням обов'язків виконавця й замовника;
- 4) терміни виконання й оплати роботи;
- 5) юридичні адреси сторін;
- 6) підписи сторін;
- 7) печатка підприємства або організації.

Трудова угода укладається в кількох примірниках, один з яких передається виконавцеві, а інші зберігаються у справах організації-замовника.

**Доручення** – письмове повноваження, за яким організація або окрема особа надає право іншій особі від її імені здійснювати якісь юридичні дії або одержувати матеріальні цінності.

Доручення можуть видаватися на розпорядження майном, на одержання грошових і товарно-матеріальних цінностей, на ведення справ у судових (арбітражних) органах та ін. Доручення поділяють на офіційні й особисті.

В офіційному дорученні має бути зазначено:

- 1) назву організації, яка видає доручення;
- 2) номер доручення й дату видачі;
- 3) назву документа (доручення);
- 4) посаду, прізвище, ім'я та по батькові особи, якій видається доручення;
- 5) назву організації або підприємства, від якого має бути одержано товарно-матеріальні цінності;
- 6) номер і дату супровідного документа (наряду, розпорядку та ін.);
- 7) перелік товарно-матеріальних цінностей із зазначенням їх кількості або їхньої суми;
- 8) строк дії доручення;
- 9) зразок підпису особи, якій видано доручення;
- 10) назву документа, що засвідчує особу одержувача цінностей (паспорт, посвідчення);
- 11) підписи службових осіб, які видали доручення;
- 12) печатку організації, що видала доручення.



Офіційні доручення поділяють на разові, які видаються для певної одноразової дії (найчастіше на право отримання матеріальних цінностей), спеціальні та загальні.

*Зразок:*

Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського «ХАІ»	
28 квітня 2008 р.	№ 25
Доручення	
Видано завідувачу кабінета кафедри 703 Іванову Івану Івановичу (паспорт №, серія, ким/коли виданий) на отримання від книжкового магазину № 45 підручників М.Г. Зубкова «Ділова українська мова» у кількості 37 екземплярів на суму 2000 (дві тисячі) грн.	
Зразок підпису (особистий підпис)	
Термін дії доручення – три місяці.	
Головний бухгалтер (Підпис)	Розшифрування підпису

*Спеціальними* дорученнями називають документ, яким службова особа уповноважується на здійснення однотипних дій: на представництво в органах суду, на транспортні, господарські й банківські операції у межах певного періоду часу.

*Загальне* доручення видають на право здійснення операцій, пов'язаних з управлінням майном.

Доручення видають на строк не більше трьох років. Якщо строк повноваження не вказано, доручення зберігає силу протягом одного року з дня його підписання. Якщо ж доручення взагалі не має дати, воно не набуває юридичної сили.

*Особисте доручення* – це документ, за яким окрема особа надає право іншій особі від її імені здійснювати якісь дії.

<b>ДОРУЧЕННЯ</b>	
Я, Григоренко Іван Кирилович, доручаю Бабановій Тамарі Іванівні (паспорт ВН 314586 виданий Київським ГО УМВС України в Харківській обл. 12 липня 1990 р.) одержати в касира управління належну мені зарплату за травень 2008 р.	
Доручення дійсне до 2 жовтня 2008 року.	
16 травня 2008	Власноручний підпис
Підпис інженера Григоренка І. К. засвідчую:	
Начальник управління виробничо-технологічної комплектації (Підпис) П. М. Петренко	
17 квітня 2008 р.	Печатка

**Розписка** – це документ, який підтверджує передачу й одержання документів, грошей, товарів, завірений підписом одержувача. Має довільну форму.

**Реквізити:** назва виду документа (розписка); посада, прізвище, ім'я та по батькові того, хто дає розписку; кому дається розписка; у чому конкретно дано розписку (обов'язково слід указати точне найменування матеріальних цінностей, предметів, інструментів); на підставі якого розпорядження або документа одержано цінності; дата й підпис одержувача цінностей.

Групи розписок: офіційні (зазначаються посади осіб і підстава); особисті (для здійснення певної дії).

*Зразок 1:*

<b>РОЗПИСКА</b>	
Я, Іващенко Інна Василівна, одержала від Кирилової Тетяни Іванівни 70 (сімдесят) гривень. Зобов'язуюсь цю суму повернути 11 липня 2008 р.	
Дата	Підпис
Засвідчення:	Підпис

*Зразок 2:*

<b>РОЗПИСКА</b>	
Я, викладач кафедри української мови Прикарпатського державного університету ім. В. Стефаника Терещенко Марія Станіславівна, одержала від заступника декана з навчальної роботи Гаврилюка Миколи Івановича 10 комп'ютерів «Пошук» для роботи в лабораторії.	
ПІДСТАВА: наказ декана факультету слов'янських мов № 14 від 01.02.2008.	
10 лютого 2008 р.	Підпис

### 3.6. Дипломатичні документи

Дипломатичні документи є результатом дипломатичного листування.

**Дипломатичне листування** – сукупність різного роду офіційної кореспонденції й документації дипломатичного характеру, за допомогою якої здійснюються відносини між державами, є однією з основних форм зовнішньополітичної й дипломатичної діяльності держави.

*Спілкування* між державами в письмовій формі здійснюється від імені глави держави, уряду, відомства закордонних справ, різних державних і

громадянських установ і організацій або інших голів, дипломатичних представництв і окремих дипломатів.

*Види дипломатичного листування:*

- 1) послання;
- 2) телеграма;
- 3) лист;
- 4) нотне листування;
- 5) декларація;
- 6) заява;
- 7) відозва;
- 8) офіційне повідомлення інформаційного агентства.

Найчастіше застосовуються: *вербальна, особиста ноти, пам'ятні записки, меморандуми, приватні листи напівофіційного характеру.*

**Вербальна нота** – найпоширеніший зараз документ. Міністерства закордонних справ і посольства ведуть дипломатичне листування в основному шляхом обміну вербальними нотами. Вербальні ноти використовують для розгляду й вирішення широкого кола питань. У них *викладають* політичні, економічні, науково-технічні та інші проблеми, як двостороннього, так і багатостороннього плану. Нотами *подають запити на візи, доводять* до посольства інформацію представницького характеру (про організацію поїздок дипломатичного корпусу по країні, про запрошення дипломатів на заходи з нагоди національного свята країни, про екскурсії на промислові підприємства й наукові заклади) тощо. Вербальну ноту складають від третьої особи, її текст не підписують.

Обов'язковим **реквізитом** вербальної ноти є протокольні формули. Вербальна нота починається з висловлення поваги. Для того щоб краще уявити вживання протокольних формул, у вербальній ноті треба розрізнити ноти, що посилаються на рівні уряду, ноти міністерства закордонних прав і ноти посольства.

У *вербальній ноті* уряду висловлення поваги урядові-адресату, як правило, відсутнє.

Протокольна формула ноти уряду найчастіше починається так: «Уряд України вважає за необхідне заявити урядові (повна назва країни) таке».

Іноді ця початкова протокольна формула може містити вказівку про те, що є предметом розгляду в даній ноті.

Якщо нота є відповіддю на ноту іншого уряду, то початкова формула найчастіше обмежується підтвердженням факту отримання ноти, на яку дається відповідь.

Сказане вище про відсутність у ноті уряду висловлення поваги не виключає того, що така формула може бути до неї введена, якщо цього потребує зміст ноти. Однак, як правило, слова «засвідчує свою повагу» й

заключний комплімент в нотах уряду відсутні.

*Ноти Міністерства закордонних справ України та українських посольств за кордоном містять ширші протокольні формули. Найчастіше зустрічаються такі протокольні формули на початку ноти Міністерства закордонних справ.*

*«Міністерство закордонних справ України засвідчує свою повагу Посольству (повна назва країни) та має честь заявити:»;*

*«Міністерство закордонних справ України засвідчує свою повагу Посольству (повна назва країни) та у зв'язку з нотою Посольства від (зазначається дата) має честь заявити:»;*

*«Міністерство закордонних справ України за дорученням Уряду України заявляє:».*

Остання формула може використовуватися у нотах, що містять протест проти неправомірних дій, наприклад, у зв'язку із порушенням повітряного простору або іншими інцидентами провокаційного характеру.

*У нотах із візових питань склались такі протокольні формули:*

*«Міністерство закордонних справ України засвідчує свою повагу Посольству (назва країни) і має честь просити не відмовити в люб'язності видати в'їзні та виїзні візи (далі перелік осіб, на яких запитуються візи)»*

Заключний комплімент у нотах з візових питань набуває такої форми:

*Міністерство заздалегідь висловлює подяку Посольству за задоволення цього прохання».*

*Ноти посольства в більшості випадків закінчуються заключним компліментом на зразок: «Посольство України користується цією нагодою, щоб знову засвідчити свою повагу Міністерству закордонних справ...».*

*Оформлення:*

Вербальна нота друкується на бланку. На ноті ставиться печатка Міністерства закордонних справ або посольства. Вербальна нота не підписується. Під текстом ноти зазначається місце й дата відправлення ноти. У лівому верхньому куті під витисненим гербом ставиться вихідний номер. Адреса зазначається в нижньому лівому куті першої сторінки тексту вербальної ноти.

*Зразок:*

**Міністерство закордонних справ України**  
**№ 3/1 Пр**

Міністерство закордонних справ України засвідчує свою повагу Посольству Республіки Польща й у відповідь на його ноту № 0107 від 2 березня 2006 року має честь повідомити, що українські компетентні органи не мають заперечень проти призначення генерал-майора авіації

(прізвище) військовим та військово-повітряним аташе при Посольстві Республіки Польщі в Україні.

Міністерство користується нагодою, аби ще раз засвідчити Посольству свою високу Повагу.

Київ, 2 березня 2006 року

Посольству Республіки Польща

м. Київ

**Пам'ятна записка** – документ, що як правило, передається особисто. У дипломатичній практиці мають місце два види пам'ятних записок: передані особисто та надіслані кур'єром.

Мета передачі пам'ятної записки – полегшити подальше просування справи та запобігти можливості неправильного тлумачення або розуміння бесіди або усної заяви.

Пам'ятну записку друкують на папері без герба. Адресу й вихідний номер не вказують, зазначають лише місце (місто) і дату вручення. Над текстом записки великими літерами друкують заголовок «ПАМ'ЯТНА ЗАПИСКА». Документ складають в безособовій формі, без формул ввічливості, із вживанням виразів: *«повідомляється», «доводиться констатувати», «порушується прохання (клопотання)»*.

Пам'ятна записка, передана з кур'єром, тобто як самостійний документ, майже не відрізняється за формою від вербальної ноти. Вона складається від третьої особи, що містить висловлення поваги й комплімент. Така пам'ятна записка друкується на нотному бланку, має номер, на ній зазначається дата й місце відправлення. Печатка не ставиться й адреса не вказується. Зверху друкують напис «ПАМ'ЯТНА ЗАПИСКА».

## **Р о з д і л 4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ В СУЧАСНИХ СЛУЖБАХ ДІЛОВОДСТВА**

### **4.1. Організація документообігу в сучасних службах діловодства: поняття, принципи й основні етапи**

У кожній установі, організації, на підприємстві документи знаходяться в постійному обігу. Усе документальне оформлення управління й документообіг з метою його реалізації здійснюється через діловодство. Основними завданнями, яке висуває суспільство перед сучасними службами діловодства, є встановлення єдиного порядку роботи з документами в

установі, документаційне забезпечення на основі використання сучасної техніки, автоматизованої технології роботи з документами і скорочення кількості документів. Тому найважливішим завданням для сучасних служб діловодства постає оптимальне здійснення документообігу в традиційному й електронному вигляді.

**Документообіг** – рух документів в організації з моменту їх створення або одержання і до завершення виконання або відправлення. Це рух документа від суб'єкта до об'єкта управління і навпаки, рух документа всередині об'єкта управління з метою його виконання або встановлення взаємозв'язку.

В умовах інформатизації суспільства на законодавчому рівні визначено й поняття **електронний документообіг** (обіг електронних документів) – сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання й знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності й у разі необхідності – з підтвердженням факту одержання таких документів.

Основу правильної організації обігу документів становить чітке розмежування функцій і обов'язків між працівниками підприємства. Точне знання обов'язків підвищує відповідальність кожного співробітника, в той же час виключає дублювання операцій під час роботи з документами.

Єдиний порядок складання документів і організацію роботи з ними на підприємстві регламентує інструкція з діловодства.

Організація документообігу ґрунтується на таких **принципах**:

- рух документів повинен мати мінімальну кількість повернень на попередні етапи;

- документи повинні спрямовуватись виконавцям відповідно до їхніх обов'язків, щоб уникнути дублювання операцій.

Основними етапами документообігу є такі: розгляд, порядок проходження документів в організації, їх виконання, контроль виконання, формування справ.

Етапи документообігу в організації:

- оброблення документів, які надходять в організацію (приймання й реєстрація);

- попередній розгляд документів керівником;

- організація раціонального руху документів всередині організації, зокрема доведення документів до виконавців, контроль за їх виконанням, проходження узгодження й підпису проектів документів;

- формування справ;

- підготовка й передача справ до архіву.

Розглянемо специфіку основних етапів документообігу.

Первинне оброблення вхідних документів полягає в перевірці правильності доставки листів. Розкриваються всі конверти, за винятком особистої кореспонденції (з поміткою «особисто»). Конверти знищуються, крім тих випадків, коли лише з конверта можна визначити адресу відправника, дату відправлення і дату надходження або коли на конверті є помітка «конфіденційно», «терміново».

Попередній розгляд вхідних документів здійснюється з метою розподілу документів на ті, що повинні реєструватися, й ті, що реєстрації не потребують.

Реєстрація документів – це фіксація факту створення або одержання документів через присвоєння їм порядкових номерів і запису необхідних відомостей, що містяться в них. Суть її полягає у забезпеченні обліку, контролю й пошуку документів. Кожний документ реєструється лише один раз: вхідні – у день надходження, а вихідні й внутрішні – у день підписання. На документах, що реєструються, проставляється реквізит “відмітка про надходження”, дата надходження, вхідний номер документа. “Відмітка про надходження” не проставляється на додатках до документів, на проспектах, каталогах та інших матеріалах, що не реєструються.

Обов’язковому реєструванню підлягають документи, що надходять від вищих організацій (установ), і ті, що надсилаються до вищих організацій (установ), важливі внутрішні документи (накази, розпорядження, протоколи, доповідні записки тощо), а також пропозиції, скарги громадян.

Не реєструються поздоровні листи, поздоровні телеграми, запрошення, інформації до відома, документи, що проходять через службу документування й піддаються оперативному обліку в спеціальних оперативних формах у галузевих і функціональних структурних підрозділах: бухгалтерські документи первинного обліку (їх реєструють у бухгалтерії), щомісячні й щоквартальні звіти підвідомчих організацій.

Після реєстрації документи передаються на розгляд і прийняття рішення керівнику організації. Керівник організації призначає виконавця, дає чіткі й конкретні вказівки щодо виконання документа, визначає реальні строки у вигляді резолюції. З резолюцією керівника документ передається відповідальному виконавцю під розписку в журналі вхідної реєстрації з поставленням дати отримання.

Після виконання роботи на документі проставляється відмітка про його виконання й направлення до справи, а документ підшивається до справи.

Оброблення вихідних документів передбачає такі етапи:

- складання й узгодження проекту документа;
- перевірка правильності оформлення проекту документа;

- підписання документа керівником (у необхідних випадках – затвердження);
- реєстрація документа;
- відправлення документа адресатові;
- підшивка другого примірника (копії) документа до справи.

Проект вихідного документа складається виконавцем, правильність його оформлення перевіряється, як правило, секретарем-референтом. Вихідні документи оформлюють у двох екземплярах, крім факсів і телефонограм, що складають в одному екземплярі. Підготовлений проект вихідного документа подають на підпис керівнику фірми, який може внести зміни й доповнення в документ або повернути його виконавцю на доопрацювання.

Після підпису керівником двох екземплярів вихідний документ реєструється в «Журналі реєстрації вихідних документів», де фіксуються такі дані: індекс документа, що включає і номер справи; дата документа; адресат (кореспондент); короткий зміст або заголовок; відмітка про виконання; виконавець; примітка. Після цього вихідні документи конвертуються й відправляються. Другий екземпляр відісланого листа підшивають у справу з листування. Для реєстрації документів усіх категорій (вхідних, вихідних, внутрішніх) використовують реєстраційно-контрольні картки або спеціальні журнали.

Метою контролю є забезпечення своєчасного і якісного виконання доручень, зафіксованих у документах. Контролю підлягають усі зареєстровані документи. Строки виконання документа обчислюються в календарних днях з дати підписання документа або з дати надходження. Дата виконання вказується в тексті документа або в резолюції керівника. Якщо строк виконання документа не зазначено, його має бути виконано не більш ніж у місячний строк. Зміна строку виконання встановлюється керівником. Після виконання на документі проставляється оцінка, підпис особи, що підтверджує виконання, дата. Відповідальний виконавець несе персональну відповідальність за повноту й вірогідність інформації з виконання документа. Для вдосконалення роботи виконавці можуть завести папки для виконання документів «Терміново», «На підпис», «На відправлення» (або це ввести в програму комп'ютера).

Справи формуються в структурних підрозділах організації, за що відповідають їхні керівники. У невеликих організаціях усі справи можуть зберігатися централізовано у секретаря. Теорією і практикою діловодства й архівної справи виділено ознаки групування документів в первинні комплекси-справи: номінальна (за назвою), предметно-питальна (за певним питанням), авторська (за автором), кореспондентська (за певним



кореспондентом), географічна (за територіальною ознакою), хронологічна (за часом), експертна (оскільки документи з постійним терміном зберігання (більше 10 років) і тимчасовим (до 10 років) не можуть групуватися в одну справу).

Порядок формування документів у справі визначає номенклатура справ – систематизований перелік найменувань справ, що заводяться в суб'єкті, з визначенням термінів їх зберігання, оформлений в установленому порядку. Номенклатура справ буває трьох видів: конкретна (номенклатура справ суб'єкта), зразкова й типова. Вимоги до номенклатури справ викладено в основних нормативних документах з організації діловодства й архівної справи: ДСДЗУ й «Загальних правилах роботи відомчих архівів». Згідно з цими документами в справі мають міститися тільки виконані документи відповідно до заголовка справи; усі документи щодо розв'язання одного питання; документи одного календарного року, за винятком перехідних справ; окремо документи постійного зберігання й тимчасових строків зберігання та ін. Документи заносяться в справу в одному екземплярі. Чернетки й численні копії, за винятком чернеткових і дублетних екземплярів особливо важливих документів, до справи не підшиваються. Копії підшиваються в тому випадку, якщо на них є візи, резолюції й інші нотатки, що доповнюють дані першого екземпляра. Обсяг справи не повинен перевищувати 250 аркушів (товщиною 30–40 мм). Якщо документів виявляється більше, то формують нові томи. Справи зберігаються за місцем формування до передачі їх до архіву суб'єкта.

Підготовка справ для здачі до архіву суб'єкта для їх наступного зберігання й використання – завершальний етап роботи з документами в поточному діловодстві. Підготовка справ і передача їх до архіву включає: проведення експертизи наукової й практичної цінності документів, оформлення справ, складання описів на справи з постійними й довготривалими термінами зберігання. Вона здійснюється відповідно до правил, затверджених Державною архівною службою України.

Експертиза цінності документів починається в поточному діловодстві й закінчується в державному архіві й складається з трьох етапів. Перший етап здійснюється під час складання номенклатури справ, коли попередньо визначаються терміни зберігання документів. Другий етап експертизи проводиться при підготовці документів для здачі їх в архів суб'єкта, а третій – при передачі їх на постійне зберігання з архіву установи до державного архіву.

У процесі експертизи цінності документів виділяються чотири групи справ:

– постійного зберігання, що підлягають у подальшому передачі до державного архіву;

- тривалого зберігання в архіві суб'єкта (більше 10 років);
- тимчасового зберігання (до 10 років);
- такі, що підлягають знищенню у зв'язку із закінченням термінів зберігання.

На справи із закінченими термінами зберігання, які відібрано для знищення, складають відповідний акт. Визначивши терміни зберігання документів, справи із постійними й довгостроковими термінами зберігання готують для зберігання в архіві. Архівний шифр справи оформлюється, як правило, в архіві суб'єкта. Він містить номери фонду, опису й справи. Опис є основним обліковим і довідковим посібником у діловодстві й архівній справі; це архівний довідник, що містить систематизований перелік одиниць зберігання, а також призначений для їх обліку й закріплення систематизації. На справи постійного зберігання, справи з термінами зберігання більше 10 років і справи з особового складу описи складаються окремо. У великих організаціях описи складаються на справи кожного структурного підрозділу окремо, у невеликих – складаються загальні описи. На основі описів структурних підрозділів відомчий архів складає розділи зведеного опису справ організації, після чого відомчий архів передає справи до державного архіву згідно з правилами.

#### **4.2. Автоматизація документообігу в сучасних службах діловодства**

Удосконалення сучасного діловодства пов'язано з впровадженням інформаційних технологій.

Комп'ютеризація діловодства забезпечує безпаперовий документообіг і значне скорочення в оперативній управлінській роботі кількості традиційних документів. Але при цьому повинні зберігатися найважливіші управлінські документи на паперовій основі (накази, плани, звіти тощо), що мають юридичне й історичне значення та потребують постійного зберігання в державних архівах.

Автоматизація діловодства розпочалася ще з середини 1960-х років, коли розроблялись і впроваджувались організаційні автоматизовані системи управління, до функціональних підсистем яких входили локальні інформаційні підсистеми: «Автоматизований контроль виконання документів», «Кадри», «Облік і контроль за виконанням звернень громадян», «Автоматизована реєстрація кореспонденції». Але оскільки вони автоматизували лише окремі операції у діловодстві й працювали паралельно існуючій ручній системі опрацювання документів, традиційний документообіг тільки ускладнювався й збільшувався.

Виникнення на початку 1980-х років сучасних типів ЕОМ визначило новий етап у розвитку автоматизації діловодства, що пов'язано зі створенням інтегрованих діалогових автоматизованих систем

документаційного забезпечення управління, які обумовили перехід від локальної автоматизації окремих діловодних операцій до автоматизації всього комплексу операцій з опрацювання управлінських документів: реєстрації (обліку) документів, довідкової, контрольної й пошукової роботи, збереження відповідної інформації в процесі створення документів та ін. Сучасні перспективи автоматизованого інформаційного забезпечення управлінської сфери діяльності базуються саме на цій основі.

Діалогові автоматизовані системи документаційного забезпечення управління (АСДЗУ) створюються в багатьох установах (наприклад, автоматизована система опрацювання організаційно-розпорядчих документів та ін.). Робота системи ведеться у режимі людино-машинного (запитання-відповідь) спілкування, що дозволяє децентралізовано за допомогою дисплея виконувати цільове опрацювання даних та їх відновлення безпосередньо на робочому місці користувача в будь-який зручний для нього час. Крім цього, уведення вихідної масової інформації може здійснюватися централізовано з первинних документів, а уся інформація, що вводиться, відразу ж стає доступною користувачам системи. Унаслідок цього відпадає необхідність у створенні значної кількості спеціалізованих вхідних, проміжних і вихідних документів на паперовій основі, що значно скорочує й спрощує документообіг.

Структура АСДЗУ передбачає наявність самостійних технологічних блоків: блока опрацювання інформації (реєстрація інформації про одержані, відправлені документи внутрішнього обігу, контроль за виконанням документів і доручень, формування груп документів для складання номенклатури справ, підготовки й здачі справ в архів та ін.), блока автоматизованої підготовки документів (формування банку даних типових текстів документів, текстових зразків, списків адресатів, прізвищ керівників, які підписують різні види документів та ін.), блока правового й інформаційного забезпечення управлінських рішень (формування, пошук і ведення актуальної загальної й спеціальної правової, нормативної, науково-технічної й іншої інформації, а також зберігання найважливіших організаційно-розпорядчих, інструктивних, методичних документів та ін.). Конкретні варіанти, що розробляються АСДЗУ, відрізняються один від одного структурою блоків і видами документів, що опрацьовуються в системі управління.

Сучасний ринок систем автоматизації діловодства й електронного документообігу відрізняється диверсифікацією комп'ютерних програм, які враховують специфіку ведення вітчизняного діловодства, серед яких є такі: «ДокПроф», «InterDoc», «eDocLib 2.0», «Діло», «Атлас ДОК», «ЄВФРАТ-Документообіг» та ін. Усі програми спрямовано на оптимізацію документообігу в сучасних службах діловодства.

Так, система «ДокПроф» уже функціонує в багатьох установах країни. Її призначено для автоматизації процесів діловодства в державних установах будь-якого рівня, вона дає можливість об'єднати розрізнені потоки документів територіально відокремлених установ в єдину систему. Робота підприємств підтримується в режимах on- і off-line. Система забезпечує гнучке управління документами за допомогою як визначення динамічних маршрутів відпрацьовування документів, так і вільного розсилання. Це дає можливість налагодити її під вже існуючу технологію роботи з документами і скоротити час упровадження. Система «ДокПроф» складається з трьох функціональних підсистем: структури, допуску, клієнта. Підсистема «Структура» дає можливість централізовано управляти системою в цілому завдяки можливостям щодо встановлення організаційно-штатної структури, порядку взаємодії й логічного розміщення підрозділів у системі, веденню централізованого списку користувачів системи. Підсистема «Допуск» є відповідальною за управління локальними підрозділами. У ній формується реєстр журналів і документів, характерних для даного підрозділу, розмежуються правила взаємодії посадових осіб і порядок допуску до журналів і документів. Підсистема «Клієнт» дає можливість організувати роботу користувачів у системі відповідно до заданих правил.

Система «ДокПроф» забезпечує такі етапи організації документообігу:

- складання завдання на розроблення проекту документа;
- розроблення проекту документа;
- розроблення системи реєстрації документів;
- зберігання документів у журналі реєстрації;
- виконання й контроль виконання документів;
- списання з подальшим збереженням у справі.

Іншою розповсюдженою системою електронного документообігу є система «InterDoc», що є автоматичною комп'ютерною технологією реєстрації й моніторингу вхідних і вихідних документів, яка здійснює:

– забезпечення електронного обліку виконавчої діяльності й документообігу;

- виконання статистичного оброблення накопичуваної інформації;
- підтримку технології клієнт–сервер у середовищі Microsoft

Windows;

- розподілення доступу користувачів з правами адміністрування;
- підтримання одночасної роботи не менш ніж 500 користувачів;
- розширений пошук інформації;
- інтеграцію з телефоном, Інтернет та електронною поштою;
- гнучку систему генерації статистичної й звітної документації;

- систему архівування, відновлювання й резервного копіювання.

Структура бази вхідних документів дає можливість проводити розпис документів виконавцями різних підрозділів, проводити контроль за станом виконання документів. Убудований редактор звітів InterReport дає можливість створювати й підключати будь-які звіти без перекомпіляції програмного забезпечення. У системі є можливість архівації даних під час роботи користувачів, а також створення шаблонів прав для швидкого застосування привілеїв до нового користувача програми. Програмне забезпечення оснащено інструментарієм для відтворення даних у разі проблем з операційними системами або переривання енергопостачання комп'ютерів. Програмне забезпечення має український інтерфейс, зрозумілий для користувачів, і забезпечує сеансність роботи й багаторівневість доступу користувачів до інформації й системи взагалі.

Усі зазначені й розглянуті вище програми спрямовані на автоматизацію робіт з документами відповідно як до вимог традиційного діловодства, так і до сучасних тенденцій управління за різними технологіями, наприклад за технологією workflow у програмі «ЄВФРАТ-Документообіг», яку призначено для автоматизації документообігу в різних службах діловодства органів державної влади, наукових і освітніх установ, промислових підприємств та ін.

Перспективою поступової автоматизації документообігу в різноманітних сучасних службах діловодства є створення інтегрованої системи електронного документообігу (ІСЕД), яка спрямована на забезпечення руху документів, скорочення терміну підготовки й прийняття рішень в управлінській сфері в контексті виконання концепції «Електронний уряд».

Основними перевагами інтегрованої системи електронного документообігу є:

- відсутність обмежень на кількість підключених до інтегрованої системи нових організацій;
- прозорість усіх підключених до системи організацій, а також їхнього персоналу;
- стандартизований інтерфейс користувача;
- можливості автоматизації багатьох функцій управління системою документообігу.

## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Діловодство як галузь знань і діяльності: основні поняття, об'єкт, предмет, мета й завдання.
2. Складові частини й види діловодства.
3. Діловодство як складова управлінської діяльності: загальна характеристика.
4. Основні етапи розвитку діловодства.
5. Специфіка законодавчого регулювання діловодства.
6. Управлінський документ: загальна характеристика.
7. Документ як засіб реалізації функцій управлінської діяльності: поняття й класифікація.
8. Загальна характеристика складових елементів документа.
9. Поняття юридичної чинності документа в сучасній управлінській діяльності.
10. Текст документа як найважливіший його реквізит: поняття, вимоги, правила.
11. Документи щодо особового складу або з кадрово-контрактних питань: загальна характеристика.
12. Заява: поняття, класифікація, специфіка складання.
13. Автобіографія: поняття й реквізити.
14. Характеристика: поняття й особливості складання.
15. Резюме: поняття, вимоги й правила написання.
16. Довідково-інформаційні документи: загальна характеристика.
17. Довідка як різновид довідково-організаційних документів.
18. Доповідна записка: визначення поняття, групи доповідних записок.
19. Типи пояснювальних записок, особливості оформлення.
20. Специфіка написання тексту звітів.
21. Оголошення як різновид інформаційних документів.
22. Групи протоколів за типом фіксації інформації.
23. Особливості оформлення тексту протоколів.
24. Службові листи: визначення поняття, призначення, сфера застосування.
25. Групи службових листів.
26. Специфіка складання службових листів.
27. Типологія організаційно-розпорядчих документів.
28. Статут та інструкція як види організаційно-розпорядчих документів.
29. Постанова й ухвала, розпорядження як особливі типи організаційно-розпорядчих документів.
30. Наказ: визначення поняття, групи наказів, особливості оформлення.
31. Обліково-фінансові документи: загальна характеристика.
32. Специфіка доручення як обліково-фінансового документа.

33. Розписка: поняття, особливості складання.
34. Дипломатичні документи як результат дипломатичного листування.
35. Вербальна нота як різновид дипломатичних документів.
36. Пам'ятна записка як різновид дипломатичної документації: поняття, види, специфіка складання.
37. Організація роботи з документами в сучасних службах діловодства: загальна характеристика.
38. Документообіг як складова організації роботи в сучасних службах діловодства: поняття, принципи й основні етапи.
39. Автоматизація документообігу в сучасних службах діловодства.
40. Характеристика вітчизняних систем автоматизованого забезпечення діловодства в управлінській сфері діяльності.

## БІБЛОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Асеев Г. Г. Электронный документооборот / Г. Г. Асеев. – К. : Кондор, 2007. – 376 с.
2. Беспяньська Г. В. Діловодство : навч. посіб. для дистанц. навч. / Відкритий міжнародний ун-т розвитку людини "Україна"; Г. В. Беспяньська. – К. : Університет "Україна", 2005. – 418 с.
3. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : навч. посіб. / А. Н. Діденко. – 4-те вид. – К. : Либідь, 2004. – 384с. : іл.
4. Документування у менеджменті / О. Г. Кірічок [та ін.]. – К. : Центр навч. л-ри, 2005. – 216 с.
5. Жуковська В. М. Діловодство : навч. посіб. / В. М. Жуковська. – К. : КНТЕУ, 2004. – 152с.
6. Кирсанова М. В. Современное делопроизводство : учеб. пособие / М.В. Кирсанова. – 3-е изд. – М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : Сибирское соглашение, 2003. – 304 с. – (Серия «Высшее образование»).
7. Комова, М. В. Діловодство / М. В. Комова. – К. : Алерта ; Львів : Тріада плюс, 2007. – 220 с.
8. Палеха С. Ю. Управлінське документування. У 2 ч. Ч. 1. Ведення загальної документації / С. Ю. Палеха. – К. : Вид. Європ. ун-ту, 2003. – 327 с.
9. Пашутинський Є. К. Діловодство кадрової служби / Є. К. Пашутинський. – 3-тє вид. – К. : КНТ, 2006. – 272 с.
10. Про Національний архівний фонд та архівні установи : Закон України // Відомості Верховної Ради. – 1994. – № 15. – Ст. 86.
11. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України // Відомості Верховної Ради. – 2003. – № 36. – Ст. 275.
12. Проект Закону України про діловодство [Електронний ресурс]. – Електрон. дан. – Режим доступа: <http://www.archives.gov.ua/Problems/Concept-4.11.2005.php>, свободный. – Загл. с экрана.
13. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К. : Центр навч. літератури, 2006. – 224 с.
14. Слободянюк Н. Ю. Діловодство та управлінська документація : навч. посіб. / Н. Ю. Слободянюк. – Вінниця : ВНТУ, 2004. – 79 с.
15. Тугаєнко-Серяк С. М. Довідник службовця / С. М. Тугаєнко-Серяк. – К. : А.С.К., 2000. – 400 с. – (Сучасне діловодство).
16. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / С. П. Бибик, І. Л. Михно, Л. О. Пустовіт, Г. М. Сюта. – 2-ге вид., доп. і випр. – К. : Довіра : УНВЦ «Рідна мова», 1998. – 507 с. – (Б-ка держ. службовця. Держ. мова і діловодство).