

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту
України

Національний університет водного господарства
та природокористування

В. І. Корбутяк, З. О. Толчанова, О. О. Бутник

ДОКУМЕНТНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ

Навчальний посібник

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки,
молоді та спорту України як навчальний посібник
для студентів вищих навчальних закладів*

Рівне - 2013

УДК 351.755.6(075.8)

ББК 651.4/.8 я7

К66

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді
та спорту України.
(Лист № 1/11-18442 від 29.11. 2012)*

Рецензенти:

Дацій О.І., доктор економічних наук, професор, директор Науково-навчального інституту регіонального управління та місцевого самоврядування Академії муніципального управління, Заслужений працівник освіти України, м. Київ;

Халецька А.А., доктор наук з державного управління, професор, професор кафедри загального та адміністративного менеджменту Донецького державного університету управління, м. Донецьк;

Безтелесна Л.І., доктор економічних наук, доцент Національного університету водного господарства та природокористування, м. Рівне.

Корбутяк В.І., Толчанова З.О., Бутник О.О.

К66 Документне забезпечення діяльності організації. Навч. посібник. – Рівне: НУВГП, 2013. – 149 с.

ISBN 978-966-327-224-5

У посібнику наведено вимоги до створення й оформлення організаційно-розворядчих, інформаційних, фінансово-розворядчих та кадрових документів. Розкрито основи інформаційного забезпечення в системі державного управління. Запропоновано різноманітні зразки документів.

Посібник становить інтерес для викладачів, аспірантів, студентів економічних спеціальностей, працівників органів державного управління та місцевого самоврядування.

**УДК 51.755.6(075.8)
ББК 651.4/.8 я7**

ISBN 978-966-327-224-5

© Корбутяк В.І., Толчанова З.О.,
Бутник О.О., 2013
© НУВГП, 2013

ЗМІСТ

Передмова	4
1. Зміст дисципліни	5
Тема 1. Вступ. Призначення та класифікація документів...	5
Тема 2. Стиль сучасного ділового письма	7
Тема 3. Вимоги до оформлення бланків документів.....	9
Тема 4. Державний стандарт оформлення документів та їх реквізитів	12
Тема 5. Нормативно-правова база документного забезпечення діяльності організації	38
Тема 6. Інформаційні документи	42
Тема 7. Розпорядчі документи	44
Тема 8. Документація з особового складу.....	45
Тема 9. Фінансово-облікова документація	48
Тема10. Господарсько-договірна та господарсько-претензійна документація.....	50
Тема 11. Системи документації офіційного походження....	55
Тема 12. Інформаційні технології документообігу.....	62
2. Методичні вказівки до складання і оформлення контрольної роботи для студентів заочної форми навчання.....	79
Розділ 1. Теоретичні положення	79
Розділ 2. Зразки документів	77
Розділ 3. Особливості складання документів.....	83
3. Теми рефератів для виконання самостійної роботи.....	117
4. Завдання науково-дослідного характеру.....	119
5. Види навчальної роботи та принципи їх оцінювання.....	121
6. Засоби діагностики знань студентів	123
6.1. Тести для самоконтролю знань студента.	123
6.2. Контрольні вправи	137
6.3. Питання на екзамен.....	139
7. Література.....	144
Додаток 1.....	147
Додаток 2.....	148

П Е Р Е Д М О В А

Головна мета навчальної дисципліни „Документне забезпечення діяльності організацій” полягає в ознайомленні студентів з основними правилами складання документів, основами організації діловодства, теорією і практикою документування адміністративної та фінансово-господарської діяльності підприємств та організацій.

Основне завдання навчальної дисципліни:

- вивчення основних понять курсу;
- набуття практичних навичок відтворення реквізитів організаційно-розворядчої документації;
- формування вмінь грамотного складання основних документів, які використовуються в управлінській діяльності;
- формування системи знань про сучасний діловий документ, який використовується в процесі управління;
- вивчення підходів до створення різноманітних форм управлінської документації;
- аналіз і виявлення типових помилок-недоліків, які трапляються під час складання документів.

Головною передумовою входження України до єдиного європейського освітняного простору є впровадження кредитно-трансфертної системи організації навчального процесу, яка передбачає посилення ролі самостійної роботи студентів, використання тестового контролю знань.

Навчальний посібник – це комплекс розрахований на студентів спеціальностей «Документознавство та інформаційна діяльність», «Державна служба», «Економіка підприємства», «Менеджмент організацій», а також фахівців, спеціалістів і службовців, які цікавляться питаннями діловодства.

1. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Вступ. Призначення та класифікація документів

Управління суспільством, галузю національної економіки чи підприємством являє собою з погляду технології процес отримання, обробки і передачі інформації. Переважна частина інформації, яка використовується в управлінні, фіксується. Це обов'язковий елемент управлінської діяльності, оскільки в сучасних умовах отримувати, зберігати і передавати інформацію можна, лише зафіксувавши її попередньо.

Документ (з лат. “спосіб доказу”, “повчальний приклад”) – це засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності і розумової діяльності людини [1, 8].

Документи розрізняють на папері, перфокарті, фото- і кіноплівці, диску, дискеті та ін.

Сукупність документів, оформленіх відповідно до певних правил і які використовуються в управлінській діяльності, називаються **управлінською документацією**.

Діловодство – це діяльність із створення документів та організації роботи з ними. Організація роботи з документами означає створення умов, які забезпечують рух, пошук та зберігання документів у діловодстві.

1.2. Класифікація документів

Найважливішою класифікаційною ознакою документа є його зміст, зокрема, відношення зафікованої в ньому інформації до предмета чи до напрямку діяльності людини. Відповідно до цього виділяють такі види документів за ознаками класифікації [3, 5]:

1. За спеціалізацією:

- загальні;
- з адміністративних питань;
- спеціалізовані з комерційних питань;
- спеціалізовані з фінансових питань.

2. За призначенням:

- організаційні;
- розпорядчі;
- інформаційні;

- документи колегіальних органів.

3. За секретністю:

- для службового користування;
- секретні;
- цілком секретні.

4. За складністю:

- односкладові (прості);
- складні.

5. За походженням:

- внутрішні;
- зовнішні.

6. За напрямом:

- вхідні;
- вихідні.

7. За джерелом виникнення:

- вторинні;
- первинні.

8. За технікою відтворення:

- рукописні;
- відтворені механічним способом (друкарські).

9. За терміном виконання:

- звичайні безстрокові;
- термінові;
- дуже термінові.

10. За стадіями створення:

- чорнові;
- оригінали;
- копії.

Чорновий документ – це рукописний або машинописний документ, що відображає роботу автора над текстом.

Документ є **оригіналом** якщо відомості про автора, час та місце його створення, які він містить у собі, відповідають дійсності. Оригінал офіційного документа – це перший і єдиний його примірник.

Копія відтворює інформацію документа і всі його зовнішні ознаки або частину їх. В юридичному відношенні оригінал і копія рівноцінні.

11. За терміном зберігання:

- постійного;
- тривалого (понад 10 років);
- тимчасового (до 10 років).

12. За походженням:

- офіційні;
- особисті.

Офіційний документ створюється організацією чи юридичною особою і оформляється в установленому порядку. Серед офіційних документів можуть бути виділені **особисті**, які засвідчують особу або її права, обов'язки, службовий або соціальний стан, а також містять інші відомості біографічного характеру.

Існують також **приватні документи**, які створюються особою поза сферою її службової діяльності або виконання громадських обов'язків.

Документи класифікують також на індивідуальні і типові.

Індивідуальні документи створюються в кожному окремому випадку для розв'язання конкретної управлінської ситуації.

Типові документи відображають однорідні питання і складаються за одинаковими зразками.

Тема 2. Стиль сучасного ділового письма

При підготовці документа слід дотримуватись таких восьми вимог та принципів:

1. Об'єктивність тексту забезпечується точно знайденими фактами, констатациєю дій уже здійснених чи здійснюваних. Повна об'єктивність досягається високим ступенем безособовості, відсутністю будь-яких суб'єктивно-оцінювальних моментів у викладі тексту.

2. Логічна послідовність – має такі ознаки:

- а) чітко виявлені причинно-наслідкові зв'язки між фактами, які повідомляються в межах одного речення і в межах усього документа;
- б) використання протиставлень (проте, однак, але...);
- в) логічне підкреслення черговості (одночасно, спочатку, потім).

г) чіткий розподіл тексту на окремі пункти (нумерація, буквенні позначення, абзаци), а також виділення головного, основного, найважливішого серед фактів, що повідомляються;

Текст документа повинен складатися з певних логічних елементів:

а) вступ – адресат готується до сприйняття теми (зазначається привід укладання документа, викладається історія питання та ін.).

б) доказ – викладається суть питання (докази, пояснення, міркування, що супроводжуються цифровими розрахунками та посиланнями на законодавчі акти).

в) закінчення – формулюється мета, заради якої складено документ. Закінчення може бути активним чи пасивним.

Залежно від змісту документа застосовують **прямий** або **зворотний порядок розташування логічних елементів тексту**. При прямому: вступ, доказ, закінчення. При зворотному: закінчення і доказ, вступ відсутній.

3. Повнота інформації – зміст документа повинен вичерпувати всі обставини пов’язані з вирішенням питання. У тексті ніщо не припущене, нічого не потрібно домислювати.

4. Точність опису, якість викладу. Точним текстом документу є тоді, коли в ньому не допускається подвійне тлумачення слів та виразів. Чим глибше працівник проникає в сутність справи, тим точніше він про неї висловиться і тим ясніша буде ця справа для інших. Важливо чітко і точно формулювати прохання, пропозиції, накази, вдало виділяти і наголошувати основну думку.

5. Свобода від суперечностей – найважливіша вимога, оскільки в тексті документа можуть бути суперечності відповідно до викладених фактів.

6. Переконливість викладу – забезпечується обґрунтуванням висловленої думки, доказовістю матеріалу, точністю фактів і цифрових даних. Текст повинен бути коротким, мають бути лише основні, найважливіші положення і аргументи, а конкретні докази та розрахунки, таблиці, оформлюються в додатку. Переконливо складений документ може прискорити прийняття управлінських рішень.

7. Типізація мовних засобів – стандартизація мови службових документів, використання ключових слів і типізованих зворотів (з метою подання того, враховуючи те, що). Крім того, типізовані

тексти можна використовувати у вигляді окремих збірників. Типізація передбачає використання трафаретних текстів (бланків), а також типізованих слів (у наказі – наказую, у постанові – постановлю, у листі – гарантуємо, надсилаємо).

8. Етикет ділових паперів – найважливішим проявом етикету є переконливість тексту документа. Більшість документів оформляють від 3-ої особи, а від 1-ої рідше. Виклад повинен бути спрямованим, не допускати прояву роздратування, злого настрою та грубощів. Очікуваний результат може бути лише підказаний, але аж ніяк не нав'язаний адресатові. Крім того, негативне враження спровалює і надмірна ввічливість.

Для виготовлення бланків використовуються аркуші паперу формату А4 (210 x 297 міліметрів) та А5 (210 x 148 міліметрів). Дозволено використовувати бланки формату А3 (297 x 420 міліметрів) – для оформлення документів у вигляді таблиць і А6 (105 x 148 міліметрів) – для резолюцій (доручень).

Бланки повинні мати такі **поля:** ліве – 30 мм, праве – 10 мм, верхнє та нижнє – 20 мм.

Документи друкуються з використанням **фарб таких кольорів:** чорного, синього, фіолетового.

Оформлюючи документи, слід дотримуватися таких відступів від **межі лівого берега:**

- 12,5 міліметрів – для початку абзаців у тексті;
- 92 міліметри – для реквізиту «Адресат»;
- 104 міліметри – для реквізитів «Гриф обмеження доступу до документа» та «Гриф затвердження документа»;
- 125 міліметрів – для розшифрування особистого підпису в реквізиті «Підпись».

Тема 3. Вимоги до оформлення бланків документів

Документ повинен містити обов'язкові для певного його виду реквізити, що розміщаються в установленому порядку, а саме:

- найменування установи – автора документа;
- називу виду документа (крім листів);
- дату;
- реєстраційний індекс документа;
- заголовок до тексту;

- текст;
- підпис.

Під час підготовки та оформлення документів можуть застосовуватись не тільки обов'язкові, а також інші реквізити, якщо це відповідає призначенню документа або способу його опрацювання.

З метою підвищення ефективності та оперативності організації роботи з документами однакові за змістом документи можуть бути уніфіковані шляхом розроблення трафаретних текстів, які включаються до збірника (альбому) уніфікованих (типових) форм документів установи.

Установи здійснюють діловодство державною мовою. Документи складаються державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні.

Бланки документів проектують відповідно до схем розташування реквізитів [14, 26].

Існують два варіанта **розташування реквізитів**: кутовий та поздовжній.

Бланки потрібно виготовляти на білому папері високої якості.

Постійні реквізити мають бути надруковані фарбами насичених **кольорів**: чорного, зеленого, синього.

Незалежно від виду бланка реквізит «Зображення Державного герба України» (01) завжди розташовують над серединою реквізитів «Назви організації вищого рівня» (06) та «Назви організації» (07).

Службові документи виготовляють за допомогою комп'ютерної техніки. Лише окремі внутрішні документи (заяви, пояснювальні, доповідні та службові записки) авторами яких є посадові особи та інші фізичні особи можна писати від руки.

ДСТУ 4163-2003 не встановлює вимог до видів і розмірів шрифтів. Разом з тим існує основна вимога до шрифтів – забезпечення можливості легко та чітко розпізнавати і читати текст. Тому бажано використовувати загальноприйнятий шрифт (TimesNewRoman). Слід враховувати також його розмір і вид (розмір шрифту вимірюється в пунктах (кегель): 1 пункт – 1/12 дюйма).

Розрізняють такі види шрифтів [14]:

- світлий та напівжирний;
- прямий або курсив.

Напівжирним шрифтом дозволяється оформляти такі реквізити:

- назва організації вищого рівня;
- назва організації;
- назва виду документа;
- відмітка про контроль;
- звернення до адресата на початку тексту документа;
- розшифрування підпису в реквізиті «Підпис».

Курсивом дозволяється виділяти:

- дату документа;
- реєстраційний індекс документа;
- посилання на реєстраційний індекс і дату документа;
- місце складання або видання.

Розмір шрифту 12-14 пунктів рекомендовано для реквізитів:

- назва організації;
- назва структурного підрозділу;
- назва виду документа;
- гриф обмеження доступу до документа;
- гриф погодження;
- заголовок до тексту документа;
- відмітка про наявність додатків;
- відмітка про засвідчення копії.

Менший розмір шрифту 8-11 пунктів для реквізитів:

- назва організації вищого рівня;
- код організації;
- код форми документа;
- довідкові дані про організацію;
- відмітка про наявність документів в електронній формі.

Текст документів на *форматі A4* можна друкувати шрифтом розміру 14 пунктів через 1 міжрядковий інтервал або розміром 12 пунктів через півтора інтервали. Для тексту виконаного на *форматі A5* найбільш прийнятним розміром є розмір шрифту 12 пунктів через 1 міжрядковий інтервал.

Не слід підбирати текст документа й іншу інформацію безпосередньо в електронні шаблонні бланки, оскільки це може привести до зміщення розташування реквізитів.

Реквізити документа (крім тексту), які складаються з кількох рядків друкуються через 1 міжрядковий інтервал (назва організації,

довідкові дані про організацію, заголовок до тексту, відмітка про наявність додатків). А частини складних реквізитів (адресат, гриф затвердження, гриф погодження) відокремлюють одна від одної 1,5-2 міжрядковим інтервалом. Реквізити документа відокремлюють один від одного 1,5-3 інтервалами.

Щоб відокремити одну від одної назву організації вищого рівня та назву організації застосовують 1,5 міжрядковий інтервал. Між назвою виду документа та іншими сусідніми реквізитами залишається 2 інтервали. Відмітку про наявність додатків відділяють від тексту 2 інтервалами, а текст документа від заголовку – 3-ма інтервалами. Також відступ у три інтервали слід робити після тексту документа чи після реквізиту 22 (додаток 1), якщо він є (перед реквізитом «підпис»).

Назву виду документа завжди друкують великими літерами.

Розташування підпису посадової особи в реквізиті «Підпись» розміщують на рівні останнього рядка назви посади. Оформлюючи документ слід дотримуватись визначених відступів від межі лівого поля (див. тему 2).

Відступи від межі лівого берега не робляться при оформленні таких реквізитів:

- дата документа;
- заголовок до тексту документа (текст без абзаців);
- відмітка про наявність додатків;
- у реквізиті «Підпись» при зазначенні назви посади;
- гриф погодження;
- візи документа;
- відмітка про засвідчення копій;
- прізвище виконавця і номер його телефону;
- після слів: слухали, виступали, ухвалили або наказую, пропоную.

Тема 4. Державний стандарт оформлення документів та їх реквізитів

Реквізит – це інформація, зафіксована у службовому документі для його ідентифікації, організації обігу та/або надання йому юридичної сили.

В Україні існує Національний стандарт «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» (ДСТУ 4163-2003) та Постанова Кабінету Міністрів від 30.11.2011 № 1242 «Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади», якими встановлено загальні положення щодо функціонування структурних підрозділів з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, вимоги до документування управлінської інформації та організації роботи з документами в установах незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням [16].

Цими документами пропонуються дві схеми розташування реквізитів і меж зон на форматі А4: поздовжній бланк; кутовий бланк.

Формуляри-зразки цих двох видів бланків наведені у додатках 1 і 2. Ці додатки представляють собою збірні образи документів (службового листа та витягу з протоколу), на яких штучним способом зібрани усі можливі реквізити для дослідження та вивчення студентами.

Національним стандартом «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» (ДСТУ 4163-2003) та Постановою Кабінету Міністрів від 30.11.2011 № 1242 «Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади» встановлено наступні реквізити:

1. Зображення Державного Герба України (реквізит 01) розміщується на бланках документів відповідно до постанови Верховної Ради України від 19 лютого 1992 р. N 2137-XII «Про Державний герб України», Герба Автономної Республіки Крим – відповідно до нормативно-правових актів Верховної Ради Автономної Республіки Крим [23].

Зображення Державного герба України на бланках з кутовим розташуванням реквізитів розміщують на верхньому березі над серединою рядків з назвою організації, а на бланках з поздовжнім розташуванням реквізитів – у центрі верхнього берега. Розмір зображення: висота – 17 мм, ширина – 12 мм.

2. Зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування) (реквізит 02) розміщують на лівому березі бланка на рівні назви організації, або частково чи повністю на площі, що відведена для реквізитів «Назва організації вищого рівня», «Назва організації», «Назва структурного підрозділу організації».

Емблему не відтворюють на бланку, на якому зображено Державний герб України.

Розміри зображення емблеми стандартом не встановлені, проте її висота за умови розташування на верхньому березі документа не повинна перевищувати 17 мм.

3. Зображення нагород (реквізит 03) можна розміщувати за рішенням вищої організації на лівому березі бланка на рівні назви організації. Якщо назву нагород включено згідно з нормативно-правовим актом до назви організації, надрукованої на бланку, то розміщувати на ньому зображення цієї нагороди вже не потрібно.

4. Код організації (реквізит 04) проставляють за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України (ЄДРПОУ).

Даний код є однією з головних пошукових ознак інформації в автоматизованих системах діловодства. Його фіксування сприяє прискоренню передавання документованої інформації засобами електрозв’язку, зменшенню кількості помилок, що їх можливо припуститися під час передавання довгих назв організацій. Цей реквізит проставляється в межах або після реквізуту «Довідкові дані про організацію».

5. Код форми документа (реквізит 05) проставляють згідно з ДК 010-99 «Державний класифікатор управлінської документації» (ДКУД).

Даний реквізит показує до якої уніфікованої системи входить той чи інший документ.

Уніфікована система включає:

- документацію з організації системи управління;

- документацію з організації процесів управління;
- документацію з управління кадрами;
- документацію з оцінки трудової діяльності.

Цей реквізит друкують розміром шрифту 8 пунктів над реквізитом 10 «Назва виду документа».

6. Назва організації вищого рівня (реквізит 06) – зазначають скорочено, а у разі відсутності офіційно зареєстрованого скорочення – повністю. На бланку установи, яка одночасно підпорядкована місцевій державній адміністрації і міністерству (іншому центральному органу виконавчої влади), розміщують тільки найменування держадміністрації. Реквізит розташовують над назвою організації – автора документа:

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ**

7. Назва організації (реквізит 07) – автора документа має відповідати назві, зазначеній в її установчих документах (статуті, положенні, установчому документі).

Якщо в установчих документах офіційно зафіксовано скорочену назву, то її подають на бланку окремим рядком під повною назвою (в дужках або без них).

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
(НУВГП)**

8. Назва структурного підрозділу або територіального відділення, філії, посадової особи (реквізит 08) – зазначають на бланку переважно на внутрішніх документах (актах, протоколах, пояснювальних, доповідних або службових записках), якщо структурний підрозділ є автором документа, а його керівник (або посадова особа) має право підпису документа. Цей реквізит розміщують під назвою організації.

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО ГОСПОДАРСТВА
ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ**

9. Довідкові дані про організацію (реквізит 09) містять відомості, необхідні при інформаційних контактах. До складу цього реквізиту входять: поштова адреса, номери телефонів, факсів, телексів, рахунків у банку, адреса електронної пошти, веб-сайт, дані про ліцензії, патенти тощо. Порядок і форма запису поштової адреси мають відповідати «Правилам надання послуг поштового зв'язку». Згідно з якими елементи поштової адреси записують у такій послідовності: вулиця, № будинку (корпусу), офісу чи квартири; назва населеного пункту; назва району, області; назва країни (для міжнародних поштових відправлень); поштовий індекс.

Довідкові дані обов'язково фіксують на бланку, призначенному для оформлення службових листів (так званому бланку листа).

вул. Приходька, 26, м. Рівне, 33000, тел. 22-21-97, факс 27-13-74

10. Назва виду документа (реквізит 10) має відповідати переліку форм документів, що їх використовують в організації згідно з ДКУД та організаційно-правовим статусом організації.

Назва виду документа може бути надрукована на спеціальному бланку (так званому бланку конкретного виду документа, наприклад, бланку протоколу) під час його виготовлення або на загальному бланку організації – при безпосередньому оформленні документа. В службових листах цей реквізит не зазначають.

Назву виду документа фіксують нижче реквізитів «Назва організації» та «Назва структурного підрозділу»; на кутовому бланку – без відступу від межі лівого берега (див. додаток 1), а на поздовжньому – центровано (див. додаток 2).

11. Дата документа (реквізит 11) – обов'язковий реквізит кожного документа, що фіксує час його створення та/або підписання, погодження, затвердження, прийняття, видання, реєстрації.

Датою документа є відповідно дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрації або видання. Дата зазначається арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: число, місяць, рік. Дата оформляється цифровим або словесно-цифровим способом. У разі оформлення дати цифровим способом число і місяць проставляються двома парами цифр, розділеними крапкою, рік – чотирма цифрами, крапка наприкінці не ставиться. Наприклад: 07.09.2012.

У текстах нормативно-правових актів та посиланнях на них і документах, що містять відомості фінансового характеру, застосовується словесно-цифровий спосіб зазначення дат з проставленням нуля в позначенні дня місяця, якщо він містить одну цифру, наприклад: 07 вересня 2012 року. Дозволяється вживати слово «рік» у скороченому варіанті «р.», наприклад: 07 вересня 2012 р.

Якщо документ складено не на бланку, дата зазначається нижче підпису ліворуч. Дата документа проставляється посадовою особою, яка його підписує або затверджує.

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

На документі, виданому двома або більше установами, зазначається одна дата, яка відповідає даті останнього підпису.

12. Реєстраційний індекс документа (реквізит 12). Індексація документів полягає у присвоєнні їм умовних позначень – індексів, які надаються документам під час їх реєстрації.

Реєстраційний індекс складається з порядкового номера документа у межах групи документів, що реєструються, який доповнюється індексами, що застосовуються в установі, зокрема індексами за номенклатурою справ, структурного підрозділу, кореспондентів, посадових осіб, які розглядають або підписують документ, виконавців, питань діяльності яких стосується документ, тощо.

Складові частини реєстраційного індексу відокремлюються одна від одної правобічною похилою рискою. Послідовність написання складових частин реєстраційного індексу може змінюватися

залежно від того, який документ реєструється, – вхідний чи такий, що створений в установі.

Для вхідних документів реєстраційний індекс складається з порядкового номера та індексу за номенклатурою справ або іншого індексу, що застосовується в установі, наприклад: 523/03-30, де 523 – порядковий номер, 03-30 – індекс справи за номенклатурою.

У вихідному документі реєстраційний індекс може розміщуватися у зворотній послідовності – індекс за номенклатурою справ (у разі потреби може зазначатись також інший індекс, що застосовується в установі) та порядковий номер, наприклад: 03-25/340, де 03-25 – індекс справи за номенклатурою, 340 – порядковий номер.

З метою розрізнення груп документів до реєстраційного індексу може додаватися відмітка, яка складається з літер, наприклад: 139/03-25 ДСК, де ДСК застосовується для позначення документів з грифом «Для службового користування».

Якщо документ підготовлено двома чи більше установами, реєстраційний індекс включає індекси кожної з цих установ, які проставляються через правобічну похилу риску в послідовності, в якій документ підписано його авторами, наприклад: 19/95 – для спільних розпорядчих документів або 03-24/340/02-11/208 – для спільних листів.

Місце розташування реєстраційного індексу на документі залежить від виду бланка та виду документа.

У разі застосування автоматизованої системи реєстрації документів може використовуватись штрих-код. Для вихідних документів штрих-код включає реєстраційний індекс і дату документа та розташовується у межах, зазначених у ДСТУ 4163-2003 для реквізитів бланку, а саме: з кутовим розташуванням реквізитів – 73 міліметри від початку першого реквізути, з поздовжнім – 77 міліметрів.

Наприклад: наказ від 04.10.2012 № 450/748/654

Місце розташування цього реквізути залежить від бланка та виду документа.

13. Посилання на реєстраційний індекс і дату документа (реквізит 13) фіксують на бланках листів. Цей реквізит має таку форму: На № _____ від _____. Цю форму заповнюють лише у тому разі, коли оформлюють лист-відповідь на будь-який ініціативний документ (звернення, запит, пропозицію тощо).

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

Якщо в одному вихідному листі дають відповідь на листи від багатьох різних організацій, то посилання на реєстраційні номери і дати листів слід розташовувати один під одним у тій самій послідовності, в якій зазначено назви цих організацій у реквізиті «Адресат».

Цей реквізит розміщують нижче або на рівні реєстраційного індексу на спеціально відведеному місці на бланку.

14. Місце складання або видання документа (реквізит 14) вказують у тому випадку, якщо його не можна з'ясувати за реквізитами «Назва організації» та «Довідкові дані про організацію». Даний реквізит не потрібно вказувати в документі, якщо він включений до назви організації.

Даний реквізит повинен бути узгоджений з адміністративно-територіальним поділом України. Прийнято вживати загальноприйняті скорочення: м., с., смт.

Реквізит розміщують на рівні або нижче реквізитів «Дата» та «Реєстраційний індекс документа».

15. Гриф обмеження доступу до документа (реквізит 15) засвідчує особливий характер інформації, до якої має доступ обмежене коло осіб.

Гриф обмеження доступу до документа («Для службового користування», «Таємно», «Цілком таємно», «Особливої важливості») оформляється згідно з відповідними нормативними актами і розташовується у правій частині верхнього поля документа вище реквізиту «Адресат» або «Гриф затвердження».

Наявність реквізиту обумовлює особливий порядок обліку, зберігання і використання документів.

16. Адресат (реквізит 16) містить сукупність точних і повних даних згідно з якими документ має бути доставлений за призначенням.

Адресатом документа може бути організація, її структурний підрозділ або конкретна посадова особа чи громадянин.

Виділяють такі варіанти реквізиту:

- при умові, якщо лист адресують організації (чи її структурному підрозділу), то назву подають у називному відмінку:

**Міністерство освіти і науки,
молоді та спорту України**

Департамент вищої освіти

- якщо лист адресують посадовій особі із зазначенням організації та структурного підрозділу, в якому вона працює, то назву організації і назву структурного підрозділу подають у називному відмінку, а посаду і прізвище адресата – у давальному:

**Міністерство освіти і науки,
молоді та спорту України**

**першому заступнику Міністра
Сулімі Є.М.**

- якщо лист адресують керівникові організації або його заступників і назва організації входить до складу назви посади адресата, то увесь реквізит пишеться у давальному відмінку:

**Першому заступнику Міністра
освіти і науки, молоді та спорту
України
Сулімі Є.М.**

- якщо лист адресують багатьом однорідним установам, тоді назви всіх установ не перераховуються, а посада адресатів зазначається у давальному відмінку множини:

**Ректорам вищих
навчальних закладів**

Документ не повинен мати більше чотирьох адресатів. Слово «копія» перед найменуванням другого, третього, четвертого адресатів не ставиться. У разі надсилання документа більше ніж чотирьом адресатам складається список на розсилку із зазначенням на кожному документі тільки одного адресата.

До реквізуту «Адресат» може входити поштова адреса. Складові частини поштової адреси оформлюють відповідно до «Правил надання послуг поштового зв’язку» у такій послідовності [23]:

- а) назва організації (юридична особа) або прізвище, ім’я, по батькові;
- б) назва вулиці, номер будинку, офісу, квартири;
- в) назва населеного пункту;
- г) назва області, району, країни;
- д) індекс.

**Директору Національного
науково-дослідного інституту**

Місюку М.О.

**вул. Вавилових, 13,
Київ, 04060**

або

**Редакція журналу «Секретар»
пр.-т Шевченка, 23, оф. 1101
Київ, 02094**

або

**Подолинський Федір Іванович
вул. Шевченка, буд. 28, кв. 2,
с. Берегове, Іллічівський район
Одеська область, 65647**

У разі надсилання документа органам законодавчої і виконавчої влади, постійним кореспондентам їх поштова адреса на документах не зазначається [26].

17. Гриф затвердження документа (реквізит 17). Затвердження – це особливий спосіб засвідчення документа після його підписання, який санкціонує поширення дії документа на визначене коло структурних підрозділів.

Затвердження документа здійснюється за допомогою грифа затвердження або виданням розпорядчого документа.

Документ затверджується посадовою особою (посадовими особами), до повноважень якої (яких) належить вирішення питань, наведених у такому документі, або розпорядчим документом установи. Нормативно-правові акти (положення, інструкції, правила, порядки тощо) затверджуються розпорядчим документом установи, що видала відповідний акт.

Якщо документ затверджує конкретна посадова особа, то гриф затвердження виглядає так:

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор НУВГП
М.П. Сорока
12.08.2012 № 137

Якщо документ затверджено постановою, рішенням, наказом, протоколом, він оформлюється так:

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ректора НУВГП
12.08.2012 № 137

Гриф затвердження розташовують у правому верхньому куті першого аркуша документа з відступом від межі лівого берега на 104 мм.

18. Резолюція (реквізит 18) – це напис на документі, зроблений керівником підприємства, установи чи організації, який містить

вказівки щодо виконання документа. Резолюція складається з таких елементів: прізвище виконавця (виконавців) у давальному відмінку, зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата:

**Соколу А.В., Черниченко С.І.,
Пашенко В.К.
До виконання
до 12.09.2012
(підпис Сосновського В.М.)
10.08.2012**

Коли доручення дається кільком посадовим особам, то головним виконавцем вважається особа, зазначена у дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їхню роботу.

На документах із зазначеними у тексті термінами виконання, які не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначається: виконавець, підпис керівника установи, дата.

**Кондратюку П.П.
(підпис)
16.05.2012**

Дозволяється у резолюції замість прізвища виконавця зазначати лише посаду особи, якій доручається виконання документа.

Начальнику відділу кадрів

**Підготувати наказ про
заохочення старшого викладача
Онопенка А.Т.
(підпис)
20.07.2012**

Як правило, на документі не повинно бути більше однієї резолюції. Інші резолюції можливі тільки тоді, коли є необхідність деталізувати порядок виконання документа.

Резолюція має проставлятися безпосередньо на документі, нижче реквізуту «Адресат», паралельно до основного тексту. Якщо місця для резолюції недостатньо, її можна проставити на вільному від тексту місці у верхній частині лицьового боку першого аркуша документа, але не на призначеному для підшивання березі документа. Написання резолюції на окремих аркушах або спеціальних бланках допускається у разі, коли документ підлягає поверненню або деталізується порядок виконання документа та уточнюються виконавці.

19. Заголовок до тексту документа (реквізит 19) містить стислий виклад основного смислового аспекту змісту документа. Тому він має бути коротким, граматично узгоджуватися з назвою документа, точно передавати зміст тексту і відповідати на запитання: *про що? кого? чого?* Наприклад:

- Наказ (*про що?*) про затвердження правил роботи з кадрами і резервом.
- Посадова інструкція (*кого?*) начальника відділу кадрів.
- Протокол (*чого?*) засідання атестаційної комісії.

Службові листи також обов'язково повинні мати заголовки до тексту. Наявність цього реквізуту значно полегшує роботу зі службовим листом на всіх етапах його проходження: від реєстрації в установі-адресанті до направлення його до справи після виконання в установі-адресаті. Проте документи (у тому числі й службові листи), надруковані на папері формату А5, дозволяється подавати без заголовка.

Цей реквізит оформлюють без відступу від межі лівого берега, максимальна довжина рядка – 28 друкованих знаків. Дозволяється застосовувати не більше як 5 рядків (приблизно 150 знаків, 5 рядків).

Про проведення конкурсу на заміщення посади начальника відділу організаційної та кадової роботи

Якщо заголовок перевищує 150 знаків (5 рядків), його дозволяється продовжувати до межі правого берега:

Про поліпшення роботи державних архівних установ щодо підвищення кваліфікації працівників діловодних, архівних та експертних служб підприємств, установ і організацій

Заголовок до тексту і сам текст мають бути надруковані однаковим шрифтом. Крапку в кінці заголовка ніколи не ставлять.

При реєстрації документа заголовок вносять до відповідних реєстраційних форм: журналу, картки, бази даних.

Наприклад: згідно листа від 05.02.2012 № 15-06/8 «Про проведення конкурсу на заміщення посади начальника відділу кадрів»

Без заголовка дозволяється складати короткі документи на бланках формату А5 (210 x 148 міліметрів), зокрема супровідні листи, телеграми, телефонограми.

20. Відмітка про контроль (реквізит 20) означає, що документ взято на контроль з метою забезпечення його виконання у встановлений строк. Відмітку про контроль позначають великою літерою «К» або словом «**Контроль**» (без лапок), проставленим від руки чи за допомогою штампа на лівому березі першого аркуша документа, на рівні заголовка до тексту. Цю відмітку виділяють яскравим кольором, як правило, червоним.

У разі необхідності повернення документа установі-авторові або фізичній особі – відмітка про взяття його на контроль проставляється на окремому аркуші для резолюції.

21. Текст документа (реквізит 21) (викладено в темі 2).

22. Відмітка про наявність додатків (реквізит 22). Додатки до документів, крім додатків до супровідних листів, складаються з метою дополнення, пояснення окремих питань документа або документа в цілому.

Додатки до документів можуть бути таких видів:

- додатки, що затверджуються розпорядчими документами (положення, інструкції, правила, порядки тощо);
- додатки, що доповнюють та/або пояснюють зміст основного документа;
- додатки, що надсилаються із супровідним листом.

На додатках, що затверджуються розпорядчими документами (положення, інструкції, правила, порядки тощо), проставляється гриф затвердження (див. реквізит 17). У відповідних пунктах розпорядчої частини документа робиться посилання: «що додається» або «(додається)».

На додатках до документів, що затверджуються розпорядчими документами, робиться відмітка у верхньому правому кутку першого аркуша додатка, наприклад:

**Додаток 7
до Інструкції
(пункт 10)**

Додатки довідкового або аналітичного характеру (графіки, схеми, таблиці, списки тощо) до основного документа повинні мати відмітку з посиланням на цей документ, його дату і номер, наприклад:

**Додаток
до наказу Міністерства
освіти і науки, молоді
та спорту України
29.03.2012 № 139**

У тексті основного документа робиться відмітка про наявність додатків:

- «що додається», «згідно з додатком», «(додаток 1)»;
- «відповідно до додатка 2» або «(див. додаток 3)».

Додатки оформляються, як правило, на стандартних аркушах паперу. На другому і наступних аркушах додатка робиться відмітка: «Продовження додатка», «Продовження додатка 1».

У разі наявності кількох додатків на них зазначаються порядкові номери, наприклад: додаток 1, додаток 2 тощо. Знак «№» перед цифровим позначенням не ставиться.

Усі додатки до документів візуються працівником, який створив документ, та керівником структурного підрозділу, в якому його створено.

Додатки нормативно-правового характеру (положення, інструкції, правила, порядки тощо), що затверджуються розпорядчими документами, підписуються керівниками структурних підрозділів установи на лицьовому боці останнього аркуша додатка [26].

У разі коли додатки надсилаються із супровідним листом, відмітка про наявність додатків розміщується після тексту листа перед підписом.

Якщо документ має додатки, повне найменування яких наводиться в його тексті, відмітка про наявність додатків оформляється за такою формою:

Додаток: на 20 арк. у 3 прим.

Якщо документ має додатки, повне найменування яких у тексті не наводиться, їх необхідно перелічити після тексту із зазначенням кількості аркушів у кожному додатку та кількості їх примірників, наприклад:

Додатки: 1. Технічне завдання на розроблення стандарту на 6 арк. в 1 прим.

2. Графік розроблення стандарту на 1 арк. в 5 прим.

Якщо до документа додається інший документ, який має додатки, відмітку про наявність додатка оформляють за такою формою:

Додаток: Протокол засідання атестаційної комісії від 06.09.2012 № 1 і додаток до нього, всього на 7 арк. в 1 прим.

У разі коли документ містить більше десяти додатків, складається опис із зазначенням у документі такої відмітки:

Додаток: згідно з описом на 5 арк.

Якщо додаток надсилається не за всіма зазначеними в документі адресами, відмітка про наявність документа оформляється за такою формою:

Додаток: на 5 арк. у 2 прим. на першу адресу

23. Підпис (реквізит 23). Посадові особи підписують документи в межах своїх повноважень, визначених у положеннях (статутах) про установу, положеннях про структурні підрозділи, посадових інструкціях, наказі (розпорядженні) про розподіл обов'язків між керівником та його заступниками тощо. У зазначених документах визначається також порядок підписання документів іншими особами у разі відсутності керівника установи та посадових осіб, які уповноважені їх підписувати.

Документи, що надсилаються до органів державної влади, підписуються керівником установи або за його дорученням – заступником керівника. У міністерствах право підпису листів інформаційного характеру та інших документів, що надсилаються до органів державної влади та які не пов'язані із здійсненням міністрами політичних функцій, може надаватися керівникам самостійних структурних підрозділів [26].

Документи, що надсилаються підприємствам, установам, організаціям, громадянам, підписуються керівником установи або його заступниками згідно з розподілом повноважень або керівниками структурних підрозділів відповідно до їх повноважень.

Підпис складається з найменування посади особи, яка підписує документ (повного – якщо документ надрукований не на бланку, скороченого – на документі, надрукованому на бланку), особистого підпису, ініціалів (ініціалу імені) і прізвища, наприклад:

Міністр фінансів *pідпис* **ініціали (ініціал імені), прізвище**

або

Міністр *pідпис* **ініціали (ініціал імені), прізвище**

У разі надсилання документа одночасно кільком установам одного або вищого рівня керівник підписує всі його примірники.

У разі надсилання документа одночасно кільком підпорядкованим установам підписується тільки оригінал, який залишається у справі установи – автора, а на місця розсилаються засвідчені службою діловодства його копії.

Документи підписуються, як правило, однією посадовою особою, а у разі, коли за зміст документа несеТЬ відповідальність кілька осіб (акти, фінансові документи тощо), – двома або більше посадовими особами. При цьому підписи посадових осіб розміщаються один під одним відповідно до підпорядкованості осіб. Наприклад [14, 26]:

Директор *pідпис* **ініціали (ініціал імені), прізвище**

Головний бухгалтер *pідпис* **ініціали (ініціал імені), прізвище**

У разі підписання спільного документа кількома особами, які займають однакові посади, їх підписи розміщаються на одному рівні і скріплюються печатками установ, наприклад:

Міністр юстиції

підпис, ініціали (ініціал
імені), прізвище
відбиток гербової печатки

Міністр фінансів

підпис, ініціали (ініціал
імені), прізвище
відбиток гербової печатки

Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу і секретар, наприклад:

Голова комісії *підпис* ініціали (ініціал імені), прізвище

Секретар комісії *підпис* ініціали (ініціал імені), прізвище

У разі відсутності посадової особи, найменування посади, прізвище, ініціали (ініціал імені) якої зазначено на проекті документа, його підписує особа, що виконує її обов'язки, або її заступник. У такому разі обов'язково зазначаються фактична посада, ініціали (ініціал імені), прізвище особи, яка підписала документ (вправлення вносять рукописним або машинописним способом, якщо документ неможливо передрукувати). Не допускається під час підписання документа ставити прийменник «За» чи правобічну похилу риску перед найменуванням посади. Додавання до найменування посади керівника слів «Виконуючий обов'язки» або «В. о.» здійснюється у разі заміщення керівника за наказом (розпорядженням).

Засвідчення електронного документа здійснюється за допомогою електронного цифрового підпису згідно із законодавством.

Факсимільне відтворення підпису посадової особи на організаційно-розворядчих, фінансових, бухгалтерських документах за допомогою механічного або іншого копіювання не допускається.

24. Гриф погодження документа (реквізит 24) фіксує згоду іншого підприємства, установи чи організації, структурного підрозділу або навіть посадової особи, що не є автором документа, з його змістом.

Погодження документа здійснюється у разі потреби в оцінці доцільності видання документа, його обґрунтованості та встановлення відповідності законодавству.

Гриф погодження розміщують нижче реквізиту «Підпис» без відступу від межі лівого берега. Виділяють два варіанти грифу погодження:

- погодження проекту документа здійснює посадова особа, то зазначають: слово ПОГОДЖЕНО, назва посади та організації чи установи, особистий підпис та його розшифрування.

ПОГОДЖЕНО

Заступник голови правління

НАСК «Атлантида»

(підпис) О.М. Ковальський

02.09.2012

- погодження проекту документа здійснює колегіальний орган, то гриф погодження оформляють таким чином:

ПОГОДЖЕНО

Протокол засідання Державного

агентства з питань науки, інновацій

та інформатизації України

09.09.2012 № 1

Якщо проект документа необхідно погодити з кількома підприємствами, установами, організаціями, складають «Аркуш погодження».

25. Візи документа (реквізит 25) вказують на згоду або незгоду певних посадових осіб з його змістом. Візами оформлюють внутрішнє погодження документа у межах підприємства, установи, організації – автора цього документа. Візувати документи можуть лише ті посадові особи, до компетенції яких належить вирішення питань, порушених у цих документах – найчастіше керівники юридичних, фінансових та економічних служб.

Оформлюється аналогічно реквізиту «Підпис», а також віза може оформлюватися так:

**Начальник юридичного відділу
(підпис) А.Д. Шевченко
17.01.2012**

Візу розташовують нижче реквізиту «Підпис». У разі якщо на лицьовому боці аркуша не вистачає місця для візи, то її дозволяється проставити на зворотному боці останнього аркуша документа. Візи проставляються на примірниках документів, що залишаються в установі.

Зауваження і пропозиції до змісту документа, у разі їх наявності, викладають на окремому аркуші, про що на самому проекті документа роблять відповідну відмітку:

**Начальник відділу кадрової роботи
(підпис) Г.М. Баковецький
Зауваження і пропозиції додаються
17.10.2012**

Про наявність зауваження обов'язково повідомляють особі, яка підписує документ.

Перелік посадових осіб, які повинні завіzuвати документ, визначає працівник, який створює документ, виходячи з його змісту.

Порядок візування певних видів документів зазначається в інструкції установи.

За зміст документа, який візується кількома особами, такі особи відповідають згідно з компетенцією.

Якщо під час візування з'ясується, що у підготовлений до підписання документ необхідно внести істотні зміни, він потребує повторного візуування.

26. Відбиток печатки (реквізит 26) проставляють на документах, що засвідчують права громадян і юридичних осіб, фіксують факт витрати коштів і матеріальних цінностей.

Для органів державної влади використовують зокрема гербову печатку, яка має форму кола діаметром – 45 мм, край якої

обрамований подвійним бортиком. У центрі печатки знаходиться зображення Малого герба України (Тризуба) завширшки – 11 мм і заввишки – 15 мм, яке обрамоване колом діаметром – 24 мм. На полі між зовнішнім обрамленням і обрамленням герба зліва на право по колу одним або двома рядками центровим способом розміщується повне найменування відповідної установи та ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ.

Відбиток печатки, на якій зазначено найменування установи або її структурного підрозділу (без зображення герба), ставиться також на копіях документів, що надсилаються в інші установи, та на розмножених примірниках розпорядчих документів у разі розсилання.

Відбиток печатки ставиться таким чином, щоб він охоплював останні кілька літер найменування посади особи, яка підписала документ, але не підпис посадової особи, або на окремо виділеному для цього місці з відміткою «МП».

Наказом (розпорядженням) керівника установи визначається порядок використання, місце зберігання гербової печатки і посадова особа, відповідальна за її зберігання, а також перелік осіб, підписи яких скріплюються гербовою печаткою.

Перелік документів, підписи на яких необхідно скріплювати гербовою печаткою, визначається установою на підставі нормативно-правових актів та примірного переліку документів, підписи на яких скріплюються гербовою печаткою, в інструкції установи. До таких документів відносяться:

1. Акти (виконання робіт, списання, експертизи, фінансових перевірок; вилучення справ для знищення; передачі справ тощо).
2. Аркуші погодження проектів нормативно-правових актів.
3. Висновки і відгуки установ на дисертації та автореферати, що надсилаються до Вищої атестаційної комісії України.
4. Довідки (лімітні; про виплату страхових сум; використання бюджетних асигнувань на зарплату; про нараховану зарплату тощо).
5. Договори (про матеріальну відповідальність, науково-технічне співробітництво, підряди, оренду приміщень; про виконання робіт тощо).

6. Документи (довідки, посвідчення тощо), що засвідчують права громадян і юридичних осіб.
7. Доручення на одержання товарно-матеріальних цінностей, бюджетні, банківські, пенсійні, платіжні.
8. Завдання (на проектування об'єктів, технічних споруд, капітальне будівництво; технічні тощо).
9. Заяви (на акредитив; про відмову від акцепту тощо).
10. Заявки (на обладнання, винаходи тощо).
11. Зразки відбитків печаток і підписів працівників, які мають право здійснювати фінансово-господарські операції.
12. Кошторис витрат (на утримання апарату управління; на підготовку та освоєння виробництва нових виробів; на калькуляцію за договором; на капітальне будівництво тощо).
13. Листи гарантійні (на виконання робіт, надання послуг тощо).
14. Номенклатури справ.
15. Описи справ.
16. Подання і клопотання (про нагородження орденами і медалями; про преміювання).
17. Протоколи (погодження планів поставок).
18. Реєстри (чеків, бюджетних доручень).
19. Специфікації (виробів, продукції тощо).
20. Спільні документи, підготовлені від імені двох і більше установ.
21. Статути установ.
22. Титульні списки.
23. Трудові книжки.
24. Штатні розписи.

27. Відмітку про засвідчення копії (реквізит 27) розташовують нижче реквізиту «Підпис». Вона складається з таких елементів: словосполучення «Згідно з оригіналом» (без лапок), назва посади особи, яка засвідчує копію, її особистий підпис, розшифрування підпису (ініціал(и) і прізвище) та дата засвідчення:

**Згідно з оригіналом
Секретар (підпис) П.П. Коломієць
16.08.2012**

Цей реквізит проставляють на копіях документів, у тому числі й ксерокопіях, з метою засвідчення їх відповідності оригіналові.

Напис про засвідчення копії скріплюється печаткою із зазначенням на ній найменування відповідної установи (без зображення герба) або печаткою структурного підрозділу (служби діловодства, служби кадрів, бухгалтерії тощо) установи.

Установа може засвідчувати копії лише тих документів, що створюються в ній, а також у разі підготовки документів для надання судовим органам, під час вирішення питань щодо прийняття громадян на роботу, навчання, засвідчення їх трудових, житлових та інших прав у взаємовідносинах з установою, а також під час формування особових справ працівників установа може виготовляти копії документів, виданих іншими установами (копії дипломів, свідоцтв про одержання освіти тощо). Копія документа виготовляється і видається тільки з дозволу керівника установи, його заступників або керівника структурного підрозділу.

На копіях вихідних документів, що залишаються у справах установи (відпусках), текст бланків не відтворюється, а зазначається лише дата підписання документа та його реєстраційний індекс, посада особи, яка засвідчила копію, її особистий підпис, дата засвідчення та відбиток печатки служби діловодства, наприклад:

Згідно з оригіналом

**Провідний спеціаліст відділу
організації діловодства** *підпись* **ніціал(и), прізвище**

**відбиток печатки служби
діловодства**

Дата

На копіях вихідних документів, що залишаються у справах установи (відпусках), повинні бути візи посадових осіб, з якими вони погоджені, та візи виконавців.

Копія документа повинна відповідати оригіналу.

28. Прізвище виконавця і номер його телефону (реквізит 28) розміщують на лицьовому боці останнього аркуша документа в нижньому лівому куті без відступу від межі лівого берега:

Андрієвський 447 12 14

У зв'язку з тим, що наявність цього реквізиту передбачає звернення до виконавця у разі необхідності уточнень або роз'яснень щодо змісту документа, бажано, крім прізвища і номера телефону, вказувати ім'я та по батькові виконавця. Це сприятиме встановленню контакту. Наприклад:

Корнієнко Ірина Вікторівна 327 49 50

У разі потреби нижче прізвища виконавця і номера його телефону на документі може бути зазначено шифр друкарки, яка безпосередньо оформила цей документ, кількість надрукованих примірників, номер службового телефону друкарки (інколи дату друкування) та місцезнаходження кожного з них:

**Іваненко 218 05 09
АБ 3 219 13 27 (16.09.2012)
Прим. 1 – у відділі кадрів
Прим. 2 – у бухгалтерії
Прим. 3 – у справі № 01-33**

29. Відмітку про виконання документа і направлення його до справи (реквізит 29) проставляють від руки у лівому куті нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа. Наявність цієї відмітки свідчить про те, що роботу з документом завершено, а сам документ підшито до справи.

Цей реквізит містить такі дані: коротку довідку про виконання, слова «До справи», номер справи, в якій документ зберігатиметься, називу посади виконавця, його особистий підпис, розшифрування підпису та дату направлення документа до справи:

**Виготовлено 09.09.2012
Офіс-менеджер (підпис) В.С.Харченко
20.09.2012**

або

**Питання вирішено у телефонній
розвомові з О.Ф. Кравчуком 05.01.2012
До справи № 03-17
Бухгалтер (підпис) В.Д. Бабійчук
06.01.2012**

Відмітка може включати посилання на дату і номер документа, який було підготовлено у відповідь на виконуваний документ:

**До справи № 01-08
Відповідь надіслано у листі від 02.05.2012 № 3,
Офіс-менеджер (підпис) Н.О. Андріюк
02.05.2012**

30. Відмітку про наявність копії документа в електронній формі (реквізит 30) розміщують у центрі нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа. Ця відмітка вказує на місце зберігання документа у комп'ютері і може складатися з таких пошукових даних: умовне позначення комп'ютера, позначення жорсткого диска, назва каталогу та підкаталогів, повне ім'я файлу:

c:/viddil/proekt/2012/instr_1.doc

31. Відмітку про надходження документа до організації (реквізит 31) проставляють від руки або за допомогою штампа, автоматичного нумератора на лицьовому полі у правому кутку нижнього поля першого аркуша оригіналу документа. Елементами зазначеного реквізиту є скорочене найменування установи – одержувача документа, реєстраційний індекс, дата (у разі потреби – година і хвилини) надходження документа. У разі застосування автоматизованої системи реєстрації зазначена інформація наноситься за допомогою штрих-коду.

Якщо кореспонденція не розкривається (містить напис «особисто»), відмітка про надходження документа проставляється на конвертах (упакуваннях).

У разі надходження зброшуваних документів разом із супровідним листом відмітка ставиться на супровідному листі.

У разі коли установа-автор документа подає службі діловодства документ разом з його копією, на копії документа, що повертається установі-авторові, реєстраційний штамп не проставляється:

**УНДІАСД
Вх. № 148
04.10.2012
10 год. 15 хв.**

32. Запис про державну реєстрацію (реквізит 32) фіксують тільки на нормативно-правових актах, для цього організація-автор нормативно-правового акта повинна залишити вільне місце (60 x 100 міліметрів) у верхньому правому куті після номера акта чи грифа затвердження для запису про державну реєстрацію.

Тема 5. Нормативно-правова база документного забезпечення діяльності організації

**Національний стандарт України ДСТУ 4163-2003
«Державна уніфікована система документації.
Уніфікована система організаційно-розпорядчої
документації.
Вимоги до оформлення документів»**

Стандарт поширюється на організаційно-розпорядчі документи: постанови, розпорядження, накази, положення, рішення, протоколи, акти, листи тощо, створювані в результаті діяльності:

- органів державної влади України, органів місцевого самоврядування;
- підприємств, установ, організацій та їх об'єднань усіх форм власності.

Стандарт установлює: склад реквізитів документів; вимоги до змісту і розташування реквізитів документів; вимоги до бланків

та оформлення документів; вимоги до документів, що їх виготовляють за допомогою друкувальних засобів.

Вимоги стандарту ДСТУ 4163-2003 щодо оформлення реквізитів можна поширювати на всі класи уніфікованих систем документації [16].

Стандарт не поширюється на процеси створювання та обігу електронних організаційно-роздорядчих документів.

Стандарт включає в себе такі розділи:

- 1) сфера застосування;
- 2) нормативні посилання;
- 3) терміни та визначення понять;
- 4) склад реквізитів документів;
- 5) вимоги до змісту та розташування реквізитів документів;
- 6) вимоги до бланків документів та оформлення документів;
- 7) вимоги до документів, що їх виготовляють за допомогою друкувальних засобів.

Національний стандарт України ДСТУ 4423-1:2005 «Інформація та документація.

Керування документаційними процесами»

Упровадженню в Україні системи керування документацією сприяє національний стандарт ДСТУ 4423-2005 “Інформація та документація. Керування документаційними процесами”, підготовлений на основі міжнародного стандарту ISO 15489-2001 “Інформація та документація. Керування документацією” [14,15].

Стандарт поширюється на сферу керування документаційними процесами в організаціях, державних або приватних, для внутрішніх та зовнішніх користувачів.

Цей стандарт надає рекомендації у сфері визначення обов’язків організацій щодо службових документів і політики в сфері документування та пов’язаних із ним процедур систем і процесів.

Стандарт призначено для використання: керівниками організацій; фахівцями у сфері документування, інформаційного та технологічного керівництва; іншим персоналом організацій; іншими особами, які зобов’язані створювати документи та працювати з ними.

Позитивним моментом введення стандарту є прагнення вирішити загальні проблеми прикладної сфери вітчизняного діловодства, пов'язані з термінологією, класифікацією, функційністю документів, уніфікації процесів роботи з документами, участі установ у глобальній мережі інформаційних комунікацій, специфіки підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників відповідних служб.

Стандарт складається з двох частин:

Частина 1. Основні положення. ДСТУ 4423-1: 20005.

Частина 2. Настанови. ДСТУ 4423-2: 20005.

Перша частина складається з національного вступу, одинадцяти розділів та чотирьох додатків.

Друга частина стандарту складається з національного вступу, шести розділів, чотирьох додатків, покажчика і бібліографії.

Типова інструкція з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади

Інструкція встановлює загальні положення щодо функціонування структурних підрозділів з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, вимоги до документування управлінської інформації та організації роботи з документами в установах незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням.

На відміну від Примірної інструкції, що застосовувалася на підприємствах для розроблення індивідуальних інструкцій із діловодства впродовж 1998-2011 років й мала рекомендаційний характер, положення Типової інструкції є обов'язковими для всіх центральних і місцевих органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, а також для підприємств, установ і організацій, що належать до сфери управління зазначених органів влади.

Типова інструкція є важливим нормативно-правовим актом, що:

- встановлює загальні положення щодо функціонування структурних підрозділів з діловодства;
- регламентує організацію діловодства;
- установлює вимоги до документування управлінської інформації і організації роботи з документами в установах (організаціях) незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням.

Складається зазначена Типова інструкція з п'яти розділів:

1. Загальні положення.
2. Документування управлінської інформації.
3. Організація документообігу та виконання документів.
4. Систематизація та зберігання документів у діловодстві.
5. Порядок підготовки справ до передачі для архівного зберігання.

Постанова

**Про затвердження зразків і описів гербових
печаток, печаток без зображення Державного Герба
України, бланків і вивісок обласних, Київської та
Севастопольської міських, районних, районних
у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій
від 23 серпня 1995 р. N 672**

В постанові здійснено опис гербових печаток обласних, Київської та Севастопольської міських, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій.

Зауважено, що гербова печатка обласної, Київської та Севастопольської міської, районної, районної у містах Києві та Севастополі державної адміністрації має форму кола діаметром 45 мм, край печатки обрамований подвійним бортиком. У центрі печатки

знаходиться зображення малого Державного Герба України (тризуба) завширшки 11 мм, заввишки 15 мм, яке обрамоване колом діаметром 24 мм [23].

На полі між зовнішнім обрамленням і обрамленням герба зліва направо по колу одним або двома рядками центровим способом розміщується повне найменування відповідної державної адміністрації і назва області чи міста (для районних державних

адміністрацій) та її ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ. На нижньому стику напису найменування державної адміністрації центровим способом по дузі розміщується напис "Україна", який з обох боків розділено семикутною зірочкою.

Написи повного найменування відповідної державної адміністрації і "Україна" виконуються рубленим шрифтом, кеглем 10 прописним.

Написи назв областей і міст, ідентифікаційних кодів місцевих державних адміністрацій згідно з ЄДРПОУ виконуються рубленим шрифтом, кеглем 10 рядковим. Печатка виготовляється з гуми.

Тема 6. Інформаційні документи

Переважна більшість документів, що відправляються з установ та спрямовуються до них, є інформаційними. Вони містять інформацію про фактичний стан справ у закладах, яка є підставою для прийняття розпорядчих документів. Такі документи носять допоміжний характер. Інформація, що міститься в них, може спонукати до дій або бути лише доведена до відома.

До інформаційних документів належать доповідні записи, звіти, довідки, зведення, огляди, пояснівальні записи, службові й супровідні листи та їх різновиди, телеграми, телефонограми і радіограми.

До документів колегіальних органів належать протоколи, стенограми [1, 5, 7, 11].

Службові листи – це один із способів обміну інформацією і оперативного управління найрізноманітнішими процесами діяльності організацій і установ.

Службові листи застосовують для розв'язання численних оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності: запити, повідомлення, запрошення, претензії, зміни, уточнення, завдання, з'ясування, нагадування, підтвердження, рекомендації, пропозиції, зауваження, прохання, вимоги та ін. Текст службового листа повинен висвітлювати лише одне питання. Головна мета службового листа – спонукати до дій, переконувати, доводити, пояснювати. Цього досягають ясністю, чіткістю та стисливістю тексту. Рекомендується у тексті листа уникати категоричних виразів із вживанням конструкцій на зразок "напевне", "як і раніше", "як

відомо”, “якщо можливо” та ін. Тон листа повинен бути нейтральним.

Службові листи поділяються на такі групи:

1. Лист-запит (ініціативний).
2. Лист-відповідь.

Якщо лист є відповіддю, то укладач вказує дату і номер ініціативного листа на бланку при остаточному оформленні листа.

Телеграма – узагальнена назва різноманітних за змістом документів, переданих, як правило, по телеграфу. Телеграми надсилаються у найтерміновіших випадках, коли інші види зв’язку не можуть забезпечити своєчасного доставлення інформації адресатові.

Текст телеграми містить лише словесну інформацію; знаки № (номер), – (мінус), + (плюс), 0 (нуль), % (процент), цифри пишуться словами.

Телефонограма – термінове повідомлення, передане адресатам по телефону; це один із видів усної ділової кореспонденції.

Зміст тексту передають адресатові по телефону, текст диктується і записується; правильність тексту перевіряють повторним читанням.

Довідка – документ інформаційного характеру, що описує, встановлює факти, події.

Доповідними, пояснювальними і службовими записками інформують керівника установи чи структурного підрозділу про явища й факти, що сталися, про виконану роботу, про ситуацію, що склалася.

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

Доповідні записи поділяються на такі групи:

- 1) звітні;
- 2) інформаційні;
- 3) ініціативні.

Також за адресністю розрізняють **внутрішні** доповідні записи, що адресуються керівникам установи або підрозділу, де працює укладач, і **зовнішні**, що адресуються керівникам вищої організації.

Пояснювальна записка з'ясовує зміни певних положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) або пояснює причини певного факту, вчинку, події чи невиконання наказу, розпорядження, вказівки.

Аналогічно складаються й оформляються **службові записи**.

Якщо записка скеровується за межі установи, її оформляють на бланку і реєструють.

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

Протокол складає офіційна, компетентна особа, яка засвідчує той чи інший факт.

Протоколи поділяються на такі групи:

1. **Стислі**, де фіксуються лише ухвали.
2. **Повні**, що містять, крім ухвал, виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
3. **Стенографічні**, де усі виступи записані дослівно.

Тема 7. Розпорядчі документи

Розпорядчі документи – це документи, за допомогою яких здійснюється розпорядча діяльність, оперативне керівництво в установі, організації, фірмі, на підприємстві. Документи розпорядчої діяльності містять у собі постанови, накази, розпорядження, ухвали тощо [3,5,19].

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

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

Накази, що стосуються **особового складу**, складають 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 позначають конкретну дію, спрямовану наказом.

Далі щоразу з нового рядка великими літерами друкуються прізвища та ініціали осіб, на яких поширюється цей пункт наказу, їхня посада (вчений ступінь, звання, спеціальність, розряд тощо), назва відділу чи цеху, в якому ця особа працює. У кінці кожного пункту наказу зазначається підстава для його складання (доповідна записка, заява тощо).

Якщо в одному пункті наказу перераховується кілька осіб, то їхні прізвища називаються в алфавітному порядку.

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

Розпорядження поділяються на такі групи:

- 1) загальні;
- 2) часткові.

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

Постанови приймаються Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України та іншими органами управління.

Ухвала – правовий акт, що приймається місцевими радами, держадміністраціями, виконавчими комітетами. Ухвалою оформляють також результати діяльності інших колегіальних органів – колегій міністерств та відомств, наукових рад тощо.

Тема 8. Документація з особового складу

Кадрові документи – це документи, що містять інформацію про особовий склад підприємства (організації), зафіксовану в заявах про прийняття (звільнення, переведення) на роботу, наказах по особовому складу, автобіографіях, характеристиках, контрактах (трудових угодах) по найму працівників.

Згідно з законодавством про працю при вступі на роботу громадяни подають письмову заяву, де викладають прохання про зарахування на певну посаду до певного структурного підрозділу (організації) [4, 8, 9, 10].

Особливості написання деяких реквізитів заяв:

а) при адресуванні заяви до тієї організації, де працює автор, не треба вказувати домашню адресу, а достатньо назвати посаду і місце роботи (структурний підрозділ);

б) у тексті заяви формулюється прохання (висновок) і дається обґрунтування прохання (доказ).

Накази по особовому складу – це кадрові документи, які регламентують питання прийняття на роботу, переведення, звільнення, надання різних відпусток, стягнення, заохочення, відрядження.

У порівнянні з наказами з основної діяльності складання і оформлення наказів по особовому складу має деякі особливості. У заголовку такого наказу пишуть: “По особовому складу”. Констатаційна частина може опускатися. У розпорядчій частині пункти розміщують у певній послідовності:

- а) призначення на посаду;
- б) переведення;
- в) надання відпустки;
- г) звільнення з займаної посади;
- д) зміна прізвища тощо.

Накладання дисциплінарних стягнень і оголошення заохочень оформлюють, як правило, окремими наказами.

За формою накази повинні бути однаковими. Це полегшує використання їх з метою довідки. Кожний пункт наказу починається з дієслова, що позначає дію (призначити, перевести, звільнити, оголосити подяку та ін.) і пишеться великими літерами. Великими літерами також з нового рядка зазначається прізвища, ім'я і по батькові особи, а потім іде текст пункту. Наприкінці кожного пункту наказу зазначається підстава для його складання. Наказ вступає в силу з моменту його підписання. Однак, окремі параграфи можуть мати свої терміни вступу в силу. Якщо терміни не зазначені, то вони обчислюються з моменту підписання наказу.

У наказах про прийняття на роботу необхідно зазначити: на яку посаду, до якого структурного підрозділу і з якого числа оформлюється на роботу; вид прийняття на роботу (на постійну – з випробним терміном, зі стажуванням тощо, на тимчасову – на певний термін, за сумісництвом та ін.); особливі умови роботи (з прийняттям матеріальної відповідальності, зі скороченим робочим

днем тощо). При переведенні на іншу роботу у тексті зазначається вид і мотивування переведення. В усіх випадках тимчасового переведення зазначається його тривалість.

У наказах про надання відпустки слід зазначити її вид (основний; додатковий, наприклад, за тривалість стажу роботи на одному підприємстві; учебний; у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю; без збереження заробітної плати, наприклад, за сімейними обставинами тощо), загальну кількість робочих днів, дату виходу у відпустку і повернення з неї, за який період роботи надано відпустку.

При звільненні працівників обов'язково вказують дату і мотивування звільнення. Мотивування звільнення має бути викладено стисло і чітко у відповідності до чинного законодавства.

Характеристика – документ, у якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника.

Характеристика пред'являється при вступі до вузів і технікумів, при висуванні на виборні посади, а також за конкурсом до науково-дослідних інститутів, вузів тощо.

Характеристика видається працівникові на руки або з його відома надсилається до підприємства, установи (організації), які її запитали.

Автобіографія – це документ, у якому особа, яка складає його, подає опис свого життя та діяльності.

Основна вимога до такого документа – досягти вичерпності потрібних відомостей і лаконізму викладу.

Кожне нове повідомлення починається з абзацу.

Трудовий договір – угода між працівником і власником підприємства або уповноваженим ним органом, за якою працівник зобов'язаний виконувати роботу, визначену цією угодою, з підляганням внутрішньому трудовому розпорядку, а власник зобов'язується виплачувати працівникові зарплату і забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбачені законодавством про працю, колективним договором і угодою сторін.

Трудовий договір може бути укладений:

а) **на невизначений строк** – працівник може в будь-який момент розірвати його, а власник - тільки на підставі, що передбачається чинним законодавством (ст. 42, 43, 49 п.2.3 КЗпПУ) [9];

б) **на визначений строк**, який встановлюється за погодженням сторін (може бути припинений по його закінченні з ініціативи як працівника, так і власника);

в) **на час виконання певної роботи** (на виконання разової роботи) – в цей період працівник може розірвати договір тільки з поважних причин (ст. 40, 41 КЗпПУ) [9].

При укладанні трудового договору може бути встановлений **термін випробування** за погодженням сторін (ст. 26, 27, 28 КЗпПУ) [9] з метою перевірки відповідності працівника роботі або посаді, яка йому доручається.

Тема 9. Фінансово-облікова документація

Здійснення фінансово-розрахункових операцій не проводиться без підтвердження їх відповідними документами. Це робиться, щоб забезпечити:

- 1) повну схоронність грошей та інших цінностей;
- 2) точне виконання фінансових, банківських та інших операцій;
- 3) своєчасне відображення виробничих операцій;
- 4) запобігання фінансових порушень і зловживань;
- 5) можливість документального обґрунтування відповідальності службових осіб;
- 6) складання бухгалтерської та іншої звітності;
- 7) право здійснення грошово-розрахункових операцій у фінансових і банківських установах.

Фінансово-розрахункова документація відзначається **високим рівнем стандартизації** [12, 19].

До облікових фінансових документів належать: акт, відмова від акцепту, відомість, гарантійний лист, заява-зобов'язання, заявка, квитанція, накладна.

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 приймання завершених об'єктів будівництва; при проведенні випробувань нової техніки; при нещасних випадках та інших подіях.

Акт затверджується вищою установовою або керівником підприємства.

Текст акту складається із двох частин. У першій зазначають підстави для складання акту, вказують членів комісії та її завдання. У другій описують суть і характер проведеної роботи, установлени факти, а також дають пропозиції та роблять висновки.

Акти складають у 3-х примірниках: 1-й із них передають до вищої установи (або директору), 2-й – керівникові організації (або бухгалтерії); 3-й – до справи (або касирові заводу).

Лист-відмова доцільний тоді, коли покупець і постачальник знаходяться в одному населеному пункті й обслуговуються однією банківською установовою, а також коли поштовий пробіг між банками покупця й постачальника не перевищує трьох днів.

Відомість – це різновид документа, який найчастіше використовується в бухгалтерській справі, у системі банку та ін.

Відомості бувають платіжні, накопичувальні, на виплату пенсій, заробітної плати тощо.

Гарантійний лист укладають з метою підтвердження фінансово-розрахунковий зобов'язань.

Як правило, гарантуватися може оплата праці за виконану роботу, за проживання співробітників протягом навчання (роботи) в іншому місці, погашення кредиту тощо.

Заява-зобов'язання – документ, що є різновидом термінового зобов'язання, яке оформляється з метою отримання кредиту за спеціальними позиковими рахунками. Такі позики (кредити) банку підприємствам, організаціям використовуються для оплати вартості товарів, відвантажених на адресу споживачів, сезонні витрати, за надані послуги тощо.

Заявка – документ, що використовується для організації операцій купівлі-продажу). Зокрема, заявка використовується при купівлі валюти на міжбанківській валютній біржі.

Квитанція – документ, що видається установам, організаціям, підприємствам на підтвердження одержання певних матеріальних цінностей і грошових коштів .

Накладна – обліково-фінансовий документ про приймання, відправлення чи видачу матеріальних цінностей).

Тема 10. Господарсько-договірна та господарсько-претензійна документація

Договір – це угода двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків між окремими громадянами і організаціями або між організаціями.

Існують договори різних видів. Цивільний кодекс передбачає такі договори: постачання, купівлі-продажу, закупівлі сільськогосподарської продукції, позики, наймання житлового приміщення та ін. Найпоширенішими договорами між організаціями і підприємствами є договори постачання, оренди приміщення, підряду [1, 3, 5].

Договір постачання – це договір, за яким організація-постачальник зобов'язується передати в певні терміни організації-покупцеві (замовникovi) у власність або оперативне управління певну продукцію, а організація – покупець зобов'язується прийняти продукцію до оплати за встановленими цінами (додаток 36).

Сторонами договору постачання можуть бути державні, кооперативні, громадські, орендні та інші організації і підприємства.

Договір підряду (генпідряду, субпідряду) у будівництві може бути використаний як між підприємством і будівельною організацією, так і між будівельними організаціями.

Договір про майнову відповідальність – це договір, за яким одна сторона – матеріально відповідальна особа – бере на себе повну матеріальну відповідальність за прийняті матеріальні цінності і зобов'язується дотримуватись встановлених правил їх приймання, зберігання, відпускання і обліку, а інша сторона – підприємство або організація, якій належать матеріальні цінності, – зобов'язується створити матеріально відповідальним особам нормальні умови праці і виробничу обстановку, яка забезпечує охоронність зданих ним на зберігання матеріальних цінностей.

Укладання договору про майнову відповідальність забезпечує безперечність стягнення з матеріально відповідальних осіб вартості тих матеріальних цінностей, що бракує.

Господарські договори в посередницькій діяльності – це договори, що регламентують надання різного роду посередницьких послуг, залучення до виконання на договірній відплатній основі

окремих фахівців і тимчасових колективів, а також ведення спільної діяльності.

Договори про надання посередницьких послуг можуть бути двосторонніми або багатосторонніми. Одна сторона за договором виступає у ролі посередника і сприяє одній або більше організаціям у встановленні взаємовигідних зв'язків, розв'язанні економічних проблем. При цьому оплата послуг посередника визначається у твердій грошовій сумі або процентному відношенні від економічного ефекту або доходу (прибутку) учасників угоди.

Протоколи розбіжностей складають у випадках виникнення суперечки з тексту договору і доданої до нього специфікації. Часто виникають суперечки, пов'язані з термінами відвантаження або постачання продукції, сумою договору, формами розрахунків між сторонами тощо.

Проект договору постачання складає, як правило, постачальник і надсилає його покупцеві. Покупець зобов'язаний у 10-денний термін підписати його, скріпити печаткою і повернути постачальникові. Якщо покупець не згоден з яким-небудь пунктом або кількома пунктами договору, він також зобов'язаний у 10-денний термін скласти протокол розбіжностей і у двох примірниках надіслати його разом із підписаними договором та специфікацією на адресу постачальника.

Постачальник, що отримав підписаний покупцем проект договору разом із протоколом розбіжностей, зобов'язаний протягом 20 днів розглянути його, внести до договору усі прийняті ним пропозиції покупця, а спірні передати в той самий термін на розгляд арбітражу, повідомивши про це покупця. Якщо протягом зазначеного терміну постачальник не передасть спірні питання на розгляд арбітражу, умови договору з цих пунктів вважаються прийнятими постачальником.

Комерційні акти – складають представники транспортних організацій з метою посвідчення 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 акту 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 і кількістю місць, псування й ушкодження вантажу, виявлення вантажу без документів та документів без вантажу, повернення залізничному транспорту 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 лише на вимогу одержувача вантажу.

Складання комерційного акту – обов'язок працівників залізниці, а в разі відмови – вантажоодержувача.

Претензійні листи – листи, якими оформляють обґрунтування вимог однієї організації до іншої, що стосуються порушення договірних зобов'язань. Такі листи є засобом урегулювання розбіжностей на добровільних засадах і є обов'язковою попередньою стадією перед позиванням через суд або арбітраж.

Претензії подають у певні терміни залежно від їх виду. Наприклад, претензії щодо кількості та якості товарів покупець (одержувач) повинен подати відправникові не пізніше, ніж через 10 днів після складання комерційного акту. Постачальник після отримання листа у 10-денний термін повинен розглянути його і повідомити покупця про згоду задоволити претензію або про відмову із зазначенням мотивів.

Претензії до транспортних організацій про відшкодування збитків за втрату, нестачу або ушкодження (псування) вантажу подають протягом 6 місяців. Цей термін обчислюється за псування або часткову втрату вантажу із дня його видання, а за повну втрату вантажу – після 30 діб із дня закінчення терміну постачання.

Згідно із статутами залізниць, водного й повітряного транспорту, правилами перевезення вантажів автотранспортом органи транспорту повинні розглянути заявлену претензію у 3-місячний термін і повідомити про прийняту ухвалу. Якщо претензія стосується перевезення вантажів різними видами транспорту за одним документом, то термін її розгляду збільшується до 6 місяців. Претензії про сплату високих штрафів розглядаються транспортними організаціями протягом 45 днів.

Днем подання претензії є день передачі її на пошту (за поштовим штемпелем) або день вручення постачальникові (за датою розписки). Претензії та додатки до них складають у трьох примірниках: перший – постачальникові, другий – заявниківі, а третій додається до позовної заяви у разі розгляду справи арбітражем.

У разі подання претензії до транспортної організації оформляється 4-й примірник на адресу постачальника.

Форма претензійних листів відповідає вимогам до листів як таких, однак їх зміст визначається видом претензії. Документи оформляються на бланку організації.

Текст листа про нестачу товарів може мати такий зміст:

- а) повідомлення про прибуття товару із зазначенням станції (порту) відправлення і станції (порту) призначення, дата прибуття, назва пароплава або номер вагона, договору, згідно з яким прибуває партія продукції;
- б) назва одержаного вантажу і його документація (номер і дата рахунку платіжної вимоги);
- в) стан товару, що прибув (якість і кількість, перелік недоотриманих цінностей у кількісному і грошовому вираженні);
- г) привід (підстава) для подання претензії, тобто де, коли і за яких обставин виявлена нестача цінностей, ким і як оформлена;
- д) можливі причини нестачі товарів;
- е) конкретні вимоги сторони, що потерпіла, щодо задоволення її претензій;
- є) порядок і терміни виконання вимог, якщо терміни не визначені спеціальним нормативним актом.

Текст листа про нестачу товару (продукції) починають із фрази “*У зв’язку з недопостачанням (Вами) у... .*”. Повідомлення про ушкодження товару може починатися “*Повідомляємо, що...*”. Обов’язковим є зазначення підстави для задоволення претензії виразами на зразок “*На підставі пункту 1.2 договору, підписаного 11 грудня 2001 р., Ви зобов’язані сплатити нам недотримку (неустойку)...*” або “*На підставі §3 контракту ми маємо право на знижку з фактурної вартості...*” тощо. Конкретні вимоги потерпілої сторони формулюються, наприклад, так: “*Просимо цю суму переказати на наш розрахунковий рахунок*”, “*Просимо зазначену суму штрафу переказати у 3-денний термін на наш*

розрахунковий рахунок”, “Просимо розглянути нашу претензію і переказати зазначену суму на наш рахунок у якомога коротший термін” і т. ін.

Додатками, що є підтверджувальними документами із повною доказовою силою для обох сторін за нестачі товарів, повинні бути: комерційний акт (посвідчує нестачу), транспортні документи (накладні, квитанції про перевезення вантажів і т. ін.), розрахунок суми нестачі та ін.

До рекламацій на якість товарів слід додавати акт державної експертизи про недоброкісність товару, розрахунок суми уцінення і штрафу із зазначенням кількості та якості забракованого товару, транспортні накладні, комерційні акти й інші документи, що обґрунтують вимогу.

У тексті листа-відповіді обов’язково зазначають вихідні дані (номер, дата) претензії, що надійшла на адресу підприємства (організації). Підтвердження частина розпочинається виразом на зразок “*підтверджуємо отримання*”, “*ми отримали*”. Зауважимо, що в такому листуванні дотримуються другої особи множини (*ми готові, переказуємо, відвантажений нами тощо*). Уважне, шанобливе ставлення до партнера, співучасника за договором (контрактом, угодою) висловлюють формами “*з повагою*”, “*просимо вибачення*”.

Позовна заява – документ, який передається до господарського суду з проханням про стягнення з відповідача примусовим порядком претензійних сум або якого-небудь майна.

До господарського суду позивач подає документи, що підтверджують факт вжиття ним заходів із регулювання розбіжностей на добровільних засадах. Для вчинення позову потрібні документи, що його обґрунтують: договори, акти, транспортні документи, рознарядки, розрахunkи, свої і листи-відповіді, телеграми тощо. Копії позовних документів позивач повинен відправити відповідачеві, а поштова квитанція, як доказ відсылання цих документів поштою, додається до позовної заяви.

Підписи службових осіб: керівника організації і головного (старшого) бухгалтера або юрисконсульта.

Тема 11. Системи документації офіційного походження

Документація офіційного походження — це сукупність документів, що застосовуються у певній сфері функціонування, галузі, напрямі діяльності установи чи її підрозділу [17].

Документи особового походження — документи, що створені фізичними особами поза службовою діяльністю, або які містяться у її приватних зібрannях. Вони виступають в якості матеріалізованого продукту їх особистого інтелекту.

Система документації особливого походження — це сукупність службових документів, що необхідні для вирішення управлінських та інших питань функціонування установи.

Вони містять як первинні вихідні фактичні відомості і показники так і вторинну інформацію, яка надходить за рахунок аналітико-синтетичної переробки первинної.

Первинні документи мають переважно нові технічні відомості, які є результатом практичної, науково-дослідної та проектно-конструкторської діяльності, які дають нове розуміння відомих ідей і фактів. До цієї групи відносяться первинно-облікові та звітно-статистичні документи.

Вторинні документи — це в більшості оглядові, аналітичні, реферативні та бібліографічні документи.

До систем документації офіційного походження відносимо, перш за все, економічну (господарську), наукову, навчальну, законодавчу, судову, нотаріальну, військово-оборонну, громадсько-політичну, цивільно-реєстраційну документацію, а також документацію систем охорони здоров'я, культури, туризму та іншу базову документацію.

Також до системи документації офіційного походження належить великий блок інфраструктурних (функціональних) систем документації: управлінської, нормативної, інформаційної, які, як правило, протягом багатьох років, залишаючись незмінними, виконують відповідні функції. За оцінкою експертів, в управлінській сфері нині існує більше сорока функціональних систем документації.

Кожна установа, підприємство, корпорація, окрім господарства має свій певний набір функціональних підсистем документації й видів документів, сукупність яких складає документаційний фонд.

У корпоративній системі документації може бути об'єднано ряд функціональних систем, які, в цьому випадку, стають її підсистемами.

У кінцевому рахунку вся наявна сукупність систем документації офіційного походження, як спеціальної так і масової, являє собою величезну загальнодержавну систему документації.

Розвиток загальнодержавної системи документації сьогодні відбувається в двох напрямах:

- за рахунок подальшої диференціації системи, виділення й розвитку нових самостійних систем документації (підприємницької, податкової тощо);

- за рахунок інтеграції різних видів документації, що відносяться до окремих систем, та їх пристосування до комплексної обробки за умов активного впровадження нових інформаційних технологій. Чим довше розвивається суспільство, тим більше стає різновидів документації за функціональною ознакою.

Класифікації систем документації офіційного походження

Усі знання щодо документації офіційного походження існують у вигляді різнорідних моделей, найпростішою з яких є класифікація. На її основі будується всі інші моделі — розділення документів на класи за їх найбільш істотними ознаками схожості та відмінності [14, 15].

Класифікуючи управлінські документи можна побудувати дворівневі класифікації, де є групи (класи документів), які поділяють на підгрупи (підкласи) та види документів. Видами документів, у даному разі, є номінали (акт, протокол, наказ) чи, що найчастіше - види номіналів (наприклад, акт приймання-здавання робіт, протокол засідання колегії, наказ про заохочення тощо). Так, існує простий поділ управлінських документів на вхідні, вихідні та внутрішні (ознакою побудови тут є організація процесу їхнього обігу). Вхідні документи, в свою чергу, можуть поділятися на ті, що підлягають і ті, що не підлягають реєстрації.

Дворівневу структуру, в основі якої знаходяться види номіналів управлінських документів, мають також свої класифікації: ті, що підлягають і не підлягають затвердженню; на які ставиться відбиток гербової печатки; а також за строками виконання (безстрокові,

термінові, дуже термінові), що обумовлені нормативними актами тощо.

Вид номіналу документа (наприклад, акт про списання матеріальних цінностей, наказ про ліквідацію підприємства, заява про надання відпустки) може вказувати на тему документа, яка розкривається в його змісті.

Усі системи документації офіційного походження, можна поділяти на базові, інфраструктурні та дисциплінарні.

Базові системи — це сукупність систем документації, що утворилися в результаті функціонування «базових» сфер соціальної діяльності (науки, економіки, освіти, виробництва тощо) та/чи спрямовані на забезпечення такого функціонування. Складові системи базової документації офіційного походження подані на рис. 10.1.

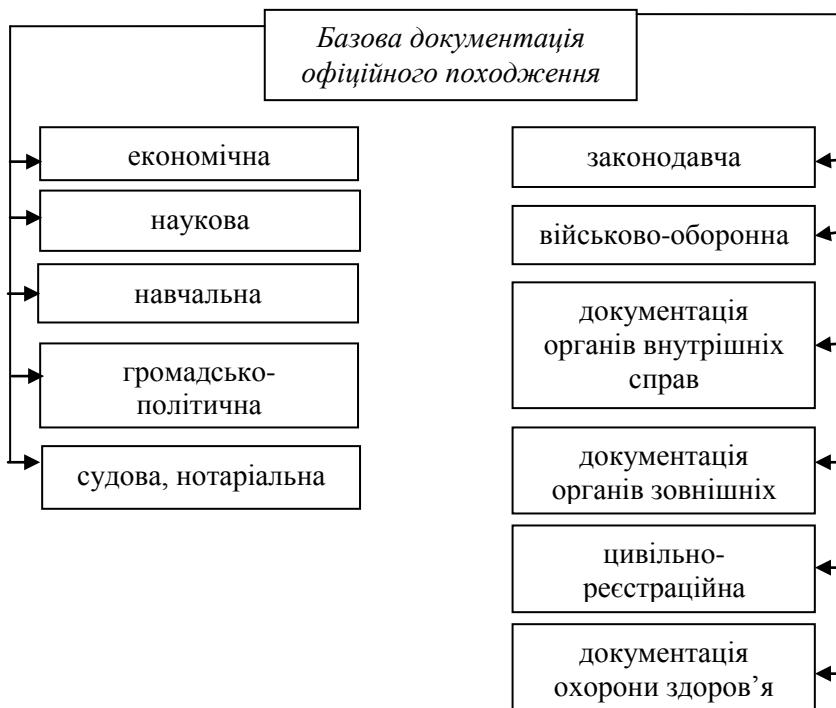


Рис. 10.1. Складові системи базової документації офіційного походження

Безперечно, склад наведених систем документації не охоплює всієї різноманітності сфер соціальної діяльності, однак тут розглянуто сукупності документації з найбільш усталеними формами документів.

Науково-організаційна, виробничо-організаційна та навчально-організаційна підгрупи документації включають плани та програми організації діяльності в певній сфері. Відрізняються вони, в свою чергу, від планової управлінської документації своїми завданнями та змістом. Наприклад, план науково-дослідної роботи наукової установи – це плановий управлінський документ, а тематична карта чи робочий план з теми – науково-організаційні документи.

План роботи ВНЗ (факультету, кафедри) — це управлінський документ, а навчальний план з певної спеціальності (кваліфікації) чи навчальна програма з курсу, програма практики - навчально-організаційні.

Навчально-контрольні документи — це списки питань до залику чи іспиту, екзаменаційні білети, контрольні ректорські програми перевірки знань, тестові завдання модульного контролю тощо.

Безперечно, ради кожної із зазначених підгруп можна продовжити. Наприклад, до економічної документації можна було б додати ліцензійну, інвестиційну тощо.

Інфраструктурні системи документації названі так через те, що функціонують в інфраструктурі кожної базової сфери соціальної діяльності: наукі, виробництві, навчанні, економічній сфері тощо.

Дисциплінарні (галузеві) системи – це види документації, що утворюються в результаті функціонування різних сфер соціальної діяльності й відповідають за змістом певній науковій (науково-технічній) галузі знань.

Наведені приклади характеризують найбільш розвинені комплекси документації, що утворюють специфічні системи. Можна відзначити також наявність і міждисциплінарних видів документації, у яких відображається проблематика різних наукових дисциплін. Зокрема, у космічній чи екологічній документації можуть функціонувати документи, пов'язані з природничими, технічними науками, соціологією, економікою тощо.

Проблеми розробки класифікації систем документації до кінця не вирішені. Для систем документації характерні не тільки

взаємозв'язок, але й взаємопроникнення. Нерідко об'єднання різних систем (підсистем) документації зумовлюється потребами практичної діяльності чи усталеністю вже розроблених класифікаційних схем.

Прикладом урахування потреб практичної діяльності тієї чи іншої установи чи усталеності вже існуючих класифікаційних систем являються нормативні документи, у яких пропонується:

- поділ документів за сферами діяльності та їх окремими напрямами (згідно відповідного переліку);
- поділ управлінської документації за класами (згідно відповідного класифікатора ДКУД);
- поділ документів за рівнями важливості при розробці системи управління якістю (згідно вимог міжнародних стандартів серії ISO-9000).

Нижче ці нормативні документи розглянуто більш детально.

A. Нормативно-методичний посібник «Перелік типових документів, що створюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів».

Зазначений нормативно-методичний посібник розроблений Державним комітетом архівів України й затверджений наказом Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України від 20.07.1998 р. № 41 зареєстрований у Міністерстві юстиції України від 11.09.1998 р. № 576/3016 і має цілий ряд доповнень.

У переліку документи згруповані за ступенем значущості їх видів та питань, що в них відображаються, з умовним поділом їх на:

- документи, що утворюються в управлінській діяльності (частина 1);
- документи, що утворюються в науково-технічній та виробничій діяльності (частина 2).

Перелік слугує нормативно-методичним посібником для створення в установі єдиної системи формування справ, забезпечення їх обігу, можливості швидкого пошуку документів за їх змістом, проведення експертизи документів для визначення подальшої роботи над ними.

Для правильного формування справ документи групують за змістом та видами ще в поточній роботі з ними, що закріплюється в номенклатурі справ. Якщо номенклатуру справ складено правильно,

то документи в міру їх виконання вносятимуться до тих справ, які заздалегідь для цього передбачені, і знайти потрібний документ буде зовсім не складно.

Створена на основі Переліку номенклатура справ визначає загальні принципи розподілу документів та групування їх у справи, закріплює індексацію структурних підрозділів організації, індексацію справ, установлює терміни зберігання документів.

Б. Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД) – ДК 010-98.

Даний нормативний документ офіційно закріплює класифікаційну схему управлінської документації й виступає складовою державної системи класифікації та кодування документів.

Системи документації, що викладені в ньому, згруповані під назвами організаційно-розпорядча, первинно-облікова, планова, цінова, звітно-статистична, банківська, ресурсна, фінансова, торговельна, зовнішньоторговельна, бухгалтерсько-облікова, з праці, соціальних питань та соціального захисту, інформаційно-довідкова, пенсійних питань тощо — є віднесені відповідно до управлінської документації.

В. Міжнародний стандарт ISO-9001. Зазначений нормативний документ за рівнем важливості виділяє чотири ієрархічні рівні документації, що можуть функціонувати в організаціях: основоположні, управлінські, робочі документи та документовані записи. Загальна характеристика перелічених рівнів наведена в таблиці 10.1.

Може функціонувати також й інша документація: робочі інструкції, графіки, плани заходів щодо забезпечення якості тощо, що не є обов'язковою для розробки системи менеджменту якості, згідно чинних вимог Європейської федерації управління якістю (EFQM) та Управлінської Асоціації якості (УАЯ).

Таблиця 10.1

Ієрархічні рівні службової документації

№	Ієрархічний рівень	Загальна характеристика
1.	Рівень А	<i>Основоположні документи:</i> - положення щодо мети існування, політика та місія організації; - показники розвитку основних фондів, стратегічні розробки; - документи, які встановлюють загальні вимоги до випуску продукції та наданню послуг
2.	Рівень В	<i>Управлінські документи:</i> - організаційно-розворядча документація: документи, що визначають основні функціональні напрями діяльності установи, керівництво з систем менеджменту, річні та квартальні плани, положення про підрозділи, порядок їх взаємодії, функціональні повноваження працівників, розподіл обов'язків між співробітниками, плани проведення контролюючих заходів тощо
	Рівень С	<i>Робочі документи:</i> інструкції з ведення діловодства, правила внутрішнього розпорядку, експлуатації механізмів та обладнання, інструкції з техніки безпеки, схеми технологічних процесів, графіки виконання робіт, креслення окремих вузлів, акти результатів технологічних випробувань тощо
4.	Рівень D	<i>Документовані записи:</i> звіти про виконану роботу: акти проведення випробувань, акти прийому обладнання в експлуатацію, протоколи контрольних вимірювань, протоколи перевірки знань, звіти про виготовлення продукції чи здійснення послуг, журнали оперативного контролю проведених заходів

Тема 12. Інформаційні технології документообігу

Інформація - неоцінений скарб, а правильне розуміння ролі інформаційної складової в процесі управління є надійною запорукою успішної роботи будь-якої організації чи то великої державної установи, чи малої приватної фірми.

На сьогодні документи є носіями критично важливої інформації, без якої успішна діяльність сучасної організації була б неможливою. Вирішення ключових управлінських задач та суцільна комп'ютеризація зумовили створення як для малих, так і для великих організацій, в якій би галузі виробництва вони не працювали, високопродуктивних програмних засобів для систематизації та ефективного використання своїх інформаційних ресурсів. Інформаційні системи (ІС) набули статусу соціально значущого фактора, який впливає на безпеку та добробут суспільства.

У нових економічних і ринкових умовах головне завдання будь-якої організації полягає в ефективній реалізації управлінських функцій, що й зумовлює доцільність вирішення питань автоматизації сааме стосовно управлінської та організаційно-роздорядчої діяльності. У зазначених напрямках діяльності запроваджуються інформаційні технології (ІТ), які забезпечують підвищення рівня підготовки та ефективності прийняття управлінських рішень за допомогою сучасних комп'ютерів, зокрема мережі Internet, спрямовані на втілення нового стилю організаційної культури, орієнтованої на підвищення гнучкості управління, його готовності до змін, впровадження ринкових методів, визнання таких пріоритетів, як клієнт-споживач управлінських послуг з наближенням управління до нього.

Для вирішення ключових управлінських задач і оцінки їх якості з точки зору досягнення кінцевого результату, про що засвідчує досвід адміністративних реформ у провідних країнах Заходу, застосовуються підходи ділового менеджменту, які базуються на трьох складових (три «Е»): результативність (Effectiveness), ефективність (Efficiency) та економічність (Economy). Технології ділового менеджменту як делегування повноважень внутрішнім підрозділам для прийняття управлінських рішень, застосування командної роботи, матричні методи управління, використання

системного аналізу даних, покладені в основу інформаційних технологій як засобів автоматизації базових процесів управління - діловодства та документообігу, і визначають новий стиль управлінської діяльності.

В Україні повільно, але починають розуміти важливість комплексного підходу до проблем автоматизації підприємств і організацій, усвідомлюючи, що ефективність автоматизації залежить, перш за все, від того, наскільки повно і всебічно охопила вона всі сфери виробничої діяльності. Саме тому в останні роки в області ІТ значно зросла роль систем керування документами (СКД), які є важливою складовою частиною систем управління підприємством (організацією), характерною стала ідея побудови корпоративних інформаційних систем (КІС). При цьому поняття корпоративності передбачає наявність досить значної територіальної розпорашеності інформаційної системи.

Інформаційна система - це система, яка проводить збір, обробку, зберігання та вироблення інформації людьми з використанням автоматичних процесорів, тобто здійснює інформаційну підтримку як виробничої, так і управлінської діяльності сучасних підприємств та організацій.

Термін «інформаційна система» відноситься до класу програмних продуктів, що полегшують або «автоматизують» основні процеси людської діяльності. Характеристика інформаційних систем підтримки управлінської діяльності неможлива без розгляду основних процесів, що її супроводжують та істотно впливають на оперативність і якість управління, а саме - аналіз, підготовку й ухвалення рішень, виконання рішень, облік і контроль прийнятих рішень.

Протягом останніх років в області ІТ помічено кілька основних тенденцій, що і визначили напрямок їхнього розвитку. Однією з них є зростання ролі СКД, тому що саме вони є важливою складовою частиною системи управління корпорацією, державною установою або відомством, підприємством або іншим об'єктом автоматизації (ОА).

Інша тенденція прослідковується в суцільній комп'ютеризації найрізноманітніших сфер людської діяльності, що дозволяє швидко і точно обробити великі інформаційні об'єми, а саме застосування комп'ютерів каталізує значне збільшення обсягів інформації на ОА.

Виникає необхідність створення високопродуктивних програмних комплексів для систематизації й ефективного використання інформаційних запасів будь-якої організації.

Все це обумовило підвищення вимог до СКД і їх корінне перетворення на якісно новому рівні. СКД повинні характеризуватися прекрасною масштабністю і надійністю, безпрецедентною відкритістю (можливістю настроювати і модифікувати як логіку роботи, так і інтерфейс системи), легкістю адміністрування і високою продуктивністю.

І, нарешті, третьою тенденцією є поширення мереж на основі технологій Internet і побудова гетерогенних мережевих комплексів, що потребують від прикладного програмного забезпечення (ПЗ) уміння працювати (або співіснувати з іншим програмним забезпеченням) у різноманітних операційних середовищах і на різних системах керування базами даних (СКБД). Звідси й вимога - гарне перенесення СКД і підтримка всіх раніше перерахованих платформ.

Інформаційні технології є потужним засобом оптимізації менеджменту.

Інформаційні технології - це насамперед висока швидкість передачі й обробки інформації, а також практично не обмежені за обсягом та одночасно компактні сховища даних.

Особливості ІТ дозволяють розглядати їх як ще один засіб підвищення ефективності управління будь-якою структурою.

Найбільший інтерес становлять два аспекти ІТ, а саме:

- 1) ІТ як інструмент скорочення витрат;
- 2) ІТ як інструмент оптимізації діяльності менеджерів.

Усім відомо, що багато задач, вирішуваних людиною, машина може виконати набагато швидше і з меншою кількістю помилок. Крім того, витрати на машини істотно менше витрат на персонал. Все це свідчить про те, що в деяких випадках використовувати комп'ютери поряд з іншими елементами ІТ набагато ефективніше, ніж "живу" працю.

Що стосується ІТ як інструменту оптимізації менеджменту, то висока швидкість передачі й обробки даних роблять ІТ незамінним в цій області, адже саме в управлінні оперативність і слухність прийнятих рішень багато в чому залежать і від повноти інформації

про стан організації і зовнішнього середовища та швидкості її обробки.

Максимальна швидкість обміну й обробки інформації в контурі керування досягається тільки при використанні ІТ. Проникнення ІТ у всі служби, підрозділи і відділи організації, особливо виробничо - маркетинг, розробка, постачання, виробництво, збут і фінанси – дозволяє менеджеру в режимі реального часу збирати інформацію про роботу всієї організації і бачити її як єдиний функціонуючий організм.

На підставі отриманого "зрізу" стану організації і використовуючи засоби аналізу - невід'ємну частину ІТ - менеджер може моментально оцінити поточний стан справ і прорахувати альтернативи подальшого розвитку ситуації залежно від прийняття того чи іншого управлінського рішення. Враховуючи власний досвід та результати розрахунків ІТ-системи, менеджер вибирає найбільш правильне рішення і будує плани, адекватні прогнозам на майбутнє.

Крім того, автоматизація діяльності менеджерів служить засобом скорочення і здешевлення апарату управління, що також знижує витрати, а значить відповідає умові конкурентноздатності.

Сьогодення, для якого характерне швидке зростання інформаційних аспектів управління підприємством, установою чи організацією незалежно від форм їх власності, змушує керівників усвідомлювати важливість побудови КІС як необхідного інструментарію успішного управління бізнесом, а також державною установою чи організацією в сучасних умовах. При виборі перспективного програмного забезпечення (ПЗ) для побудови ІС необхідно чітко уявити всі аспекти розвитку основних методологій і технологій їх розробки.

На розвиток ІС як сукупності спеціалізованого ПЗ і обчислювальної апаратної платформи, на якій, власне, інсталюване і настроєне ПЗ, суттєво впливають три найбільш вагомих фактори:

- розвиток методик управління організацією;
- розвиток загальних можливостей і продуктивності комп'ютерних систем;
- розвиток підходів до технічної та програмної реалізації елементів ІС.

Розвиток методик управління організацією. Необхідність оперативного вирішення задач у галузі державного управління зумовлює потребу застосування таких методів, які б забезпечували можливість всебічної оцінки обстановки і процесів, що відбувається в суспільстві в цілому і в окремих регіонах, швидкого реагування на них, прийняття оптимальних рішень на основі отриманої інформації.

У галузі виробництва рівень конкуренції, що постійно зростає, змушує керівників компаній шукати нові методи збереження своєї присутності на ринку та утримання рентабельності своєї діяльності. До таких методів відносяться диверсифікація, децентралізація, управління якістю тощо.

Сучасна ІС повинна відповідати всім нововведенням в теорії та практиці менеджменту. Без сумніву, це найголовніший фактор, оскільки побудова передової в технічному розумінні системи, яка не відповідає вимогам щодо функціональності, не має смислу. На підставі узагальнення окремих методів управління дає можливість створити нові управлінські методики як сукупність взаємопов'язаних способів та прийомів доцільного й ефективного проведення управлінської діяльності.

Розвиток загальних можливостей і продуктивності комп'ютерних систем. Прогрес в галузі зростання потужності і продуктивності комп'ютерних систем, розвиток мережевих технологій і систем передачі даних, широкі можливості інтеграції комп'ютерної техніки з найрізноманітнішим обладнанням дозволяє постійно нарощувати продуктивність ІС і їх функціональність у сфері управлінської діяльності.

Розвиток підходів до технічної та програмної реалізації елементів ІС. Паралельно з розвитком технічних пристройів («зализа») протягом останніх років відбувається постійний пошук нових більш зручних і універсальних методів програмно-технологічної реалізації ІС. По-перше, змінюється загальний підхід до програмування: з початку 90-х років об'єктно-орієнтоване програмування фактично витіснило модульне, і зараз безперервно вдосконалюються методи побудови об'єктних моделей. По-друге, у зв'язку з розвитком мережевих технологій локальні системи поступаються місцем клієнт-серверним реалізаціям.

Поява мереж Internet надала можливість працювати з віддаленими підрозділами, відкрила широкі перспективи електронної комерції. Виявилось, що використання Internet-технологій в інtramережах організації також надає очевидні переваги.

Побудова ІС сьогодні є актуальним завданням для багатьох прикладних областей (розділені структури державного управління, підприємства нафтогазового комплексу, торгові об'єднання тощо). Вимоги бізнесу, відповідно до яких виникла потреба в таких структурах, диктують основні властивості цих систем, які впovні відповідають і вимогам державного управління.

Властивості систем та їх характеристика наведені в табл. 10.2.

При побудові власної ІС організація має враховувати основні **критерії оцінки ІС**. Такими критеріями є:

безпека - інформація повинна бути захищена як під час збереження в системі, так і в момент обміну між користувачами різних рівнів організації. Можливість несанкціонованого доступу (НСД) має бути виключена. Всі операції повинні бути зареєстровані, а будь-які порушення системи безпеки -виявлені і виправлені;

надійність - ІС повинна бути надійна (як апаратна частина, так і ПЗ). Інформація клієнта має бути точною, доступною і надаватися негайно. У разі поломки системи інформація повинна бути відновлена, а поломка - усунута;

продуктивність - надання клієнту "живої" інформації повинно мати вирішальне значення. Крім того, має бути забезпечена можливість пакетної обробки інформації, наприклад, при підведенні щоденного балансу в банківській системі;

адаптованість - оскільки більшість ОА у даний час перебувають на високому рівні динаміки свого розвитку, то існуючі системи підлягають модифікуванню, розширенню, а найчастіше – і повній переробці. Тому ІС повинні мати у своєму складі відповідні мобільні методичні й інструментальні засоби, що підтримують динаміку розвитку ОА і його навколошнього середовища;

зручність експлуатації - ІС повинні бути легко встановлювані, легко конфігуровані під конкретного користувача, зручні у використанні й обслуговуванні. Дублювання інформації має бути зведене до мінімуму, а множина всіх документів системи -

максимально стандартизована, щоб звести до мінімуму зайві витрати;

можливість розвитку - оскільки ОА найчастіше розростаються, у них з'являються нові види діяльності, збільшується об'єм інформації, то для користувача має бути передбачена можливість розширення системи без порушення вищезгаданих критеріїв. Іншими словами, ІС повинна бути відкритою з точки зору її розвитку.

Таблиця 10.2

Властивості інформаційних систем

Назва властивості	Характеристика властивості
Централізованість	Точніше - централізоване збереження й обробка інформації. Це означає, що всі дані, необхідні для вирішення виробничих і фінансових задач, включаючи інформацію про роботу віддалених підрозділів, повинні надійно доставлятися в центральну базу даних, і навпаки, інформація, якою центр ділиться з усіма або частиною підрозділів підприємства, повинна гарантовано доставлятися в ці підрозділи.
Територіальна розподіленість	Обумовлена віддаленістю підрозділів, є ключовою особливістю для багатьох сучасних видів бізнесу. Ця властивість системи потребує побудови автономних інформаційних вузлів із власними базами даних. Автономність - це наявність власної клієнт-серверної архітектури в кожному віддаленому підрозділі.
Зв'язність	Для централізації керування описаними вище розподіленими організаційними або виробничими структурами, із технічної точки зору, необхідна надійна синхронізація інформації, наявної в центрі, з інформацією автономних підрозділів, побудована за принципом копіювання трансакцій.

продовження табл. 10.2

Невисокий рівень оснащення периферійних інформаційних вузлів обчислювальною технікою	Ця особливість найчастіше пов'язана з нечисленністю таких підрозділів і недоцільністю використання в них, наприклад, апаратно виділених серверів (навіть під Windows NT, не говорячи вже про RISC/Unix-системи). Проте вимога побудови системи на основі клієнт-серверної архітектури залишається в силі. окремим випадком автономного підрозділу є окремий комп'ютер, що сполучить БД, яка періодично синхронізується з центром, і прикладну клієнтську частину.
Гетерогенність	Об'єднання в єдину інфраструктуру БД й інших елементів ІС, що поставляються різноманітними виробниками.

Електронний документ (ЕД) - це файл, що представляє змістовну інформацію, яка може бути використана, наприклад, для пошуку документа або віднесення його до тієї або іншої групи документів.

Це може бути текст або електронна форма Microsoft Word, таблиця Excel, повідомлення у форматі електронної пошти, Internet.

Файли документів можуть бути неструктурзованими (звичайні текстові документи) або структурованими. Останні містять елементи структури, що надає зовнішнім додаткам можливість їх розпізнання (форми Word, електронні таблиці, документи у форматі XML). Ще одним різновидом даної групи документів є файли збірних («складених») документів, наприклад файли Binder Microsoft Office.

Система електронного документообігу (СЕД) повинна підтримувати роботу з усіма типами документів, забезпечуючи прозору навігацію користувачів по всьому доступному інформаційному простору і, за необхідності, беззбитково підключати до системи інші типи документів, визначаючи при цьому регламент їхньої обробки. Основним принципом організації систем роботи з ЕД є принцип «інформаційної парасольки» - працювати з усіма типами документів, що пов'язані з життєдіяльністю підприємства.

Життєвий цикл документа (ЖЦ) - це існування документа від моменту його створення до моменту його знищення.

Життєвий цикл документа складається з двох основних стадій.

1. Стадія розробки документа, яка включає:

- власне розробку самого документа;
- оформлення документа (реєстрація);
- затвердження документа.

Якщо документ перебуває в стадії розробки, він вважається неопублікованим, і права на документ визначаються правами доступу конкретного користувача.

2. Стадія опублікованого документа, яка включає:

- активний доступ;
- архівацію і розархівацію (короткострокове збереження, довгострокове збереження);
- знищенння документа.

Коли документ переходить з першої на другу стадію, він стає опублікованим, і права на документ залишаються тільки одні - доступ на читання. Прикладом опублікованого документа може бути шаблон стандартного бланка підприємства. Крім права доступу на читання, можуть існувати права на переведення опублікованого документа в стадію розробки. Залежно від конкретної стадії життєвого циклу документа архіви підрозділяються на такі типи:

- статичні архіви документів (або просто архіви) — системи, що мають справу тільки з опублікованими документами;
- динамічні архіви документів (або СКД) - системи, що мають справу як з опублікованими документами, так і з тими, що знаходяться в розробці.

Про переваги переходу до електронного документообігу

Для висвітлення переваг переходу до електронного документообігу наведемо оцінки західних консалтингових компаній про те, як співіснують світи електронних і паперових документів.

Компанія BIS підрахувала, що 90% усієї корпоративної інформації залишається на папері.

За підрахунками компанії XPLOR, за останні три роки частка електронних повідомлень зросла з 29% до 44% від загальної кількості повідомлень. Загальний обсяг інформації подвоюється кожні п'ять років і стає в чотири рази більшим за 10 років.

Співвідношення кількості паперових і електронних документів складе через п'ять років 50 на 50%, а через 10 років - 30 на 70%. Кількість електронних документів за рік подвоюється, а паперових - зростає лише на 7%.

Документ, як будь-яка річ, що приносить прибуток і допомагає в бізнесі, так само потребує і витрат. Як відомо, підвищувати прибуток можна шляхом зниження витрат. Західні консалтингові компанії провели оцінки витрат на обробку паперових документів. Для уникнення невідповідностей при переносі цих оцінок у нашу дійсність, ці оцінки наведені не в доларах, а в разах, штуках і відсотках. Справа в тому, що дотепер існують значні розбіжності у вартості оплати праці в нас і на Заході, що, природно, є немаловажним стримуючим чинником у переході до електронних документів.

Компанія DELPHI констатує, що 15% усіх паперових документів безповоротно губляться і працівники витрачають до 30% свого часу на їх пошук. За оцінкою компанії Coopers&Lybrand, корпорації роблять 19 копій кожного документа, а 7,5% усіх документів губляться безповоротно. Лише у масштабах США дані втрати складають близько одного трильйона доларів на рік. Тому зрозуміле бажання бізнесменів якнайшвидше позбутися паперових документів і перейти до електронних.

Існують оцінки виграншу компаній внаслідок переходу до електронних документів.

Nortan Nolan Institute оцінює зростання продуктивності праці співробітника на 25-50%, зменшення часу для обробки одного документа - більш ніж на 75% і зниження витрат на оплату площин для зберігання документів на 80%. Приблизно такі оцінки дає й відома компанія Emst & Young.

Узагальнюючи викладене вище, визначимо переваги електронних документів, які полягають у можливості:

1) *обслуговувати клієнта краще*. Мета будь-якої організації - обслуговувати краще своїх клієнтів. Упровадження систем електронного документообігу дозволяє виконувати цю задачу більш ефективно. При роботі з ЕД час пошуку документа, а отже й час реакції на запит, набагато менший, ніж при роботі з паперовими документами. Клієнт одержує відповідь швидше, ніж раніше, і, природно, задоволений набагато більше;

2) *управляти інформацією більш ефективно.* Керування життєво важливими документами, збереженими в електронному вигляді, радикально поліпшується. Працівник може:

- одержувати доступ до документів швидше;
- не губити документи;
- перейти до засобів правильного зберігання документів;
- збирати, опрацьовувати документи у більшій кількості, ніж раніше, і приймати рішення швидше і точніше;

3) *захищати документи краще.* Технологія дозволяє зберігати ключову інформацію на оптичних або магнітних носіях.

Це відразу дає значні переваги, а саме, забезпечує:

- захист від втрати або ушкодження. Втрата всієї або частини інформації для підприємства може загрожувати значними наслідками, аж до банкрутства і повного припинення діяльності. З папером усе набагато складніше, ніж з електронними носіями інформації. Папір схильний до багатьох хвороб, а саме - старіння, небезпеки нагрівання і вогню. Крім того, дуже важко зробити копію всього архіву паперових документів на випадок непередбачуваних обставин. Це викликано, по-перше, високою вартістю збереження, по-друге, високою вартістю і тривалим часом копіювання документів. У випадку з електронними носіями все навпаки. Компактність, швидкість і дешевина копіювання дозволяють робити і зберігати стільки копій інформації, скільки потрібно для забезпечення надійності бізнесу;

- захист від несанкціонованого доступу. Електронні носії дозволяють зберегти більше інформації в меншому обсязі.

Отже менший обсяг дешевше захищати. Крім того, електронна інформація легше обробляється, процес криптозахисту інформації можна автоматизувати і виконувати швидше і дешевше;

4) *підвищити продуктивність праці.* Праця будь-якого співробітника має дві основні складові - продуктивну і забезпечувальну діяльність. Залежно від категорії працівника і виду діяльності співвідношення цих складових різне, але при будь-якому розкладі частка забезпечувальної діяльності залишається чималою.

Операції з паперовими й електронними документами відносяться до забезпечувальної діяльності, і, отже, скорочуючи час на ці операції, ми скорочуємо частку цієї діяльності, звільняючи час для продуктивної праці. Крім продуктивності праці окремої людини,

перехід до електронних документів радикально підвищує продуктивність праці робочих груп (при цьому перехід до обробки електронних документів ні в якому разі не варто розглядати як самоціль). Робота з електронними документами разом з мережевими технологіями дозволяє одночасно багатьом користувачам із робочої групи одержувати доступ до документів, що досить проблематично і дорого при роботі з паперовими документами. А якщо організація у своїй діяльності використовує такі технології, як workflow і groupware, то це надає можливість взаємодії співробітників всередині всіх її підрозділів, що дозволяє уникнути дублювання функцій і задач і, отже, ще знизити витрати;

5) зменшувати витрати:

- *на обробку паперу.* При роботі з електронними документами немає потреби робити паперові копії документів для того, щоб вони стали доступні кільком співробітникам організації одночасно. Крім того, це зменшує необхідність наймати на роботу кур'єрів для збору і доставки документів, що забезпечують інфраструктуру передачі інформації між співробітниками;

- *на устаткування.* Сканер, факс-плата, програмне забезпечення можуть коштувати менше, ніж високопродуктивне копіювальне і факс-устаткування;

- *на підтримку процесу обробки.* Збереження документів в електронному вигляді може знизити потребу в таких предметах, як скріпки, степлери, папки і шафи для паперів;

- *на збереження.* Звільнення реальної, фізичної площини, необхідної для зберігання документів, забезпечення необхідних умов для зберігання паперових документів, створення копій документів тощо.

Однак можна виділити труднощі трьох рівнів при переході на безпаперову технологію роботи з документами:

1) технічна неготовність організацій для роботи з електронними документами (що може виражатися як у тривіальній проблемі відсутності комп'ютера на столах у співробітників, так і в тому, що в організації немає необхідних програмно-апаратних засобів для переходу документів з однієї форми представлення до іншої – від паперового до електронного - через відсутність сканера);

2) технологічна недопустимість переходу окремих категорій конфіденційних документів в електронний вид (служби безпеки

вимагають, щоб такого роду документи передавалися під розпис через довірену особу або кур'єра). Не можна випускати з поля зору і таку обставину, як відсутність у багатьох високопоставлених співробітників (керівна ланка) вільного часу для постійного спілкування з комп'ютером, що призводить до процедури переводу документа з електронного виду в паперовий (через друк) або навпаки (шляхом сканування) і створення, наприклад, версій документа;

3) законодавча неврегульованість електронного документообігу.

Навіть, якщо в межах окремо взятої компанії або організації вирішили перейти до безпаперової роботи з документами, компанія все одно не зможе існувати ізольовано - між нею і зовнішнім світом постійно циркулюють різноманітного роду документи.

Виникає необхідність законодавчого вирішення питання, що власне слід розуміти під електронним документом і який його вид може мати юридичну силу (питання, пов'язані з достовірністю документів, що пересилаються, достовірністю підписів посадових осіб тощо).

Використання Internet-технологій

Виbuchове зростання Internet, який пов'язують із розвитком нової технології, має у своїй основі просте економічне обґрунтування – ця технологія економічно вигідна, оскільки вартість передачі даних по мережі стає меншою за вартість обчислень на клієнтській машині, і ця тенденція має стійкий характер. Звідси виникають і ті зміни у світі технологій, свідками яких ми є: стрімке зростання пропускної спроможності каналів (Internet-2, нові більш швидкі модеми, супутникові канали для домашнього користувача), присутність у мережі більшості корпорацій і мас медіа, електронна комерція і банки тощо. На основі цих технологій виросли нові напрями бізнесу, а поширеність Internet зростає небаченими темпами (швидше телефонії і телебачення). Все це зумовлює швидке проникнення Internet-технологій і в процеси автоматизації діяльності органів державного управління.

Характеристика Internet-технологій. Internet-технології – це технології, в яких немає нічого революційного, за винятком того, що вже відомі рішення застосовані в новій області. Давно відомі мови розмітки (TeX), протоколи передачі даних (TCP) і віддалених

сервісів (NSF, POP), розподілені транзакції (монітори транзакцій), мови, які підтримуються багатьма платформами (C, Perl), тощо.

Весь секрет нових рішень - у закладеній споконвічно сумісності, що спирається на відкриті стандарти. Сама ж технологія поки що достатньо слабка, як і будь-яка технологія на початку свого шляху. Вимоги до системних ресурсів не зменшилися. Проте загальна економія засобів за теперішньої дешевизни комп'ютерних ресурсів, при дорожнечі людських, дуже значна.

Створення реальних прикладних систем на основі Internet-технології, у свою чергу, каталізувало зміни в самій технології. Вперше ставиться під питання необхідність операційної системи (ОС), оскільки для виконання реальних додатків необхідна усього лише службова функція (недарма Sun і Oracle уклали угоду, що дозволяє вбудовувати функції ОС у СКБД і СКБД в ОС).

Значно переглянуті й інші непорушні концепції. Технологія клієнт - сервер побудована на звертанні клієнта до сервера за одним певним протоколом (SQL Net, наприклад). Listener сервера забезпечує з'єднання і обробку запиту. Виникає питання: а чому до СКБД можна звертатися лише за одним спеціальним протоколом? Адже при побудові додатків в Internet доводиться декілька разів виконувати перетворення протоколів http у SGI (Perl, сервлети і т.п.) і потім у SQL. Висновок: можна просто доручити listener'у опрацьовувати запити по http, POP3, IMAP4, NTS та інших протоколах. Подібна концепція, яка реалізована в Oracle8i, дозволяє реально перетворити реляційну СКБД у сховище інформації в Internet. Подібні рішення кардинально перевертають наші уявлення про правильну побудову інформаційної системи.

Системи, засновані на застосуванні Internet -технології. Невід'ємною рисою сучасних КІС стало застосування технологій Internet. З огляду на цей факт, при виборі складових КІС необхідно віддавати перевагу програмам (СКД, САДП), що підтримують повноцінну роботу зі звичайного браузера, фактично, мають так званого «тонкого» клієнта і спеціальне серверне програмне забезпечення, що забезпечує функціонування даного клієнта. Як правило, таке технічне рішення дозволяє використовувати стандартні сховища даних (бібліотеки документів, баз даних) із локальних, корпоративних і глобальних мереж, не вимагаючи

істотних витрат на додаткове адміністрування і підтримку цілісності, надійності і безпеки зберігання даних.

Розглядаючи питання застосування Internet-технологій, не можна не торкнутися такої важливої проблеми, як забезпечення інформаційної безпеки. Для недопущення несанкціонованого доступу до документів і для запобігання можливим диверсіям вмонтованих засобів СКД і САДП недостатньо. Тому до складу КІС обов'язково повинні ввійти спеціальні програмно-апаратні засоби захисту.

Вони, зокрема, дозволяють шифрувати дані, підтримують електронний цифровий підпис і можуть проводити на його основі аутентифікацію користувачів. Все це забезпечує достовірність і цілісність інформації всередині КІС.

Системи керування захистом інформації (СКЗІ) - це відкриті системи, що допускають інтеграцію з зовнішніми програмами, але необхідно звернути особливу увагу на те, чи сертифікована СКЗІ і за яким класом. Ефективність програмних засобів захисту може бути істотно підвищена за рахунок застосування апаратних і біометричних засобів: апаратних ключів, смарт-карт, устроїв розпізнавання відбитків пальців, сітківки ока, голосу, особи, цифрового підпису.

Відмітимо, що на стику сегментів локальних мереж і Internet бажана установка брандмауерів - засобів контролю за зовнішніми (вхідними і вихідними) з'єднаннями (найбільш типовим прикладом системи даного класу є Checkpoint Fire Wall-1 фірми Checkpoint Software.). Вони дозволяють відслідковувати передачу інформації практично усіх відомих на сьогоднішній день протоколів Internet.

Концепція XML i проектування системи електронного документообігу.

На даний час концепція XML є найбільш модною і популярною. Мова XML призначена для опису інших мов, тобто це метамова. XML дозволяє представити дані у вигляді структурованого текстового документа. Розмітка структури задається через так звані теги, що мають певний формат. Прикладом цього є HTML-документ (внутрішній «портрет» web-сторінки), оскільки HTML є реалізацією мови на основі XML і описує набір тегів для візуалізації даних web-браузером. Документи XML - це текстові файли, які

містять дані та теги, котрі ідентифікують структури всередині тексту.

Згідно з концепцією XML структура інформаційної системи має вигляд дерева. Основні елементи системи задаються списком XML-тегів. В результаті отримуємо опис інформаційної системи до рівня кінцевих бізнес-об'єктів. Для кожного об'єкта робиться його опис мовою XML. Будь-який бізнес-об'єкт володіє як мінімум чотирма методами: 1) формуванням списку елементів, що належать об'єкту, 2) формуванням інформації по конкретному об'єкту, 3) додаванням/редагуванням об'єкта, 4) вилученням об'єкта.

Технологічна структура СЕД, побудованої на основі концепції XML, складається із:

- 1) сервера БД, призначеного для зберігання і обробки інформації з використанням СКБД, таких як MS SQL Server, Oracle або ж Sybase. Фактично сервер БД являє собою ПЗ СКБД і набір таблиць, процедур і запитів;
- 2) сервера XML-даних, який забезпечує об'єктний інтерфейс для даних (представлення даних у вигляді бізнес-об'єктів і реалізація бізнес-логіки), обробку таких даних і реалізацію певних алгоритмів ІС. XML-об'єкт може містити інформацію, яка не є частиною БД, наприклад, ілюстрації і матеріал, динамічно отримуваний із Internet. Сервер реалізується на базі Web-сервера (MS IIS, Netscape або Apache) або ж у вигляді окремого додатка, написаного, наприклад, на С або Java;
- 3) сервера HTML-інтерфейсу, призначеного для формування динамічних web-сторінок, які візуалізують бізнес-об'єкти із XML-даних і проводять попередню обробку введеної користувачем інформації, форматування та відправку XML-серверу. Даний сервер реалізується на базі Web-сервера (MS IIS, Netscape або Apache).

Переваги використання трьохрівневої архітектури. Обмін даних з іншими додатками. Використання XML в якості відкритого стандарту обміну даними дозволяє вирішувати принципово нові завдання в області побудови корпоративних систем, а саме – ефективне використання окремих модулів різних виробників в рамках однієї ІС, досягаючи цим такої їх комбінації, що є найбільш оптимальною як з погляду функціональності, так і з точки зору фінансових вкладень.

Повномасштабний віддалений доступ і питання безпеки.

Питання безпеки інформації, яка передається мережею, не має безпосереднього відношення до реалізації КІС, оскільки над ними працює ціла індустрія розробників спеціалізованого ПЗ. У кожному конкретному проекті створення КІС може бути вибрана система безпеки, яка найбільш задовольняє з точки зору функціональності та вартості. Можливість віддаленого доступу до корпоративної інформації буває дуже необхідною.

Відкритість та простота обслуговування. Одним із основних критеріїв оцінки ПЗ для побудови КІС є його гнучкість і адаптованість під конкретного замовника. Дуже часто адаптація великих клієнт-серверних систем ускладнюється через наявність внутрішніх спеціалізованих мов. У разі використання Internet технологій розробник передає замовнику всі тексти, які написані на DHTML, XML, JavaScript, а навчання спеціалістів і доробка программ забирають мало часу, оскільки всі ці технології є абсолютно відкритими. Крім цього, факт відсутності спеціалізованої програми-клієнта само по собі дає значні переваги. Одна із них - суттєве скорочення чисельності обслуговуючого персоналу, тому що при інсталяції, помилках настройки, зміні версій вся робота йде лише на сервері і спеціалістам не потрібно витрачати час на обхід усіх робочих місць.

Нова можливість - ASP (Application Service Provider). У зв'язку з передбачуваним випуском провідними виробниками ПЗ Internet-версій своїх продуктів з'явилася поки що теоретична можливість розміщувати КІС на серверах віддаленого провайдера і працювати з нею по каналах Internet. Але і в Росії, і в Україні цей підхід не знайде підтримки найближчим часом. По-перше, це пов'язано з неякісними каналами Internet, а по-друге, із загальною недовірою, що склалася в економічному та комерційному середовищі за останнє десятиріччя - керівник організації не захоче довірити свою корпоративну інформацію сторонньому провайдеру.

2. МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО СКЛАДАННЯ І ОФОРМЛЕННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Контрольна робота з дисципліни “Діловодство” виконується рукописним способом і складається з трьох розділів.

Для успішного виконання роботи слід користуватися конспектом лекцій та даними методичними вказівками. При потребі можна користуватися також додатковою літературою.

До моменту складання заліку потрібно отримати позитивну оцінку за контрольну роботу, адже тільки після здачі контрольної роботи студент допускається до складання заліку з дисципліни “Діловодство”.

Будь ласка, точно і уважно дотримуйтесь нижче наведених вказівок. Зміст основних розділів контрольної роботи:

Розділ 1. Теоретичні положення

Дайте письмові відповіді на запитання згідно таблиця 2.1.

Відповідаючи на запитання, сформулюйте саме запитання, а потім під ним наведіть відповідь з прикладами конкретних реквізитів.

Таблиця 2.1

Вибір завдання до розділу 1

<i>Номер варіанту (передостання цифра заликової книжки)</i>	<i>Номер запитання на який потрібно дати письмову відповідь*</i>
1	<i>1, 6, 11, 16, 21, 26, 31.</i>
2	<i>2, 7, 12, 17, 22, 27, 32.</i>
3	<i>3, 8, 13, 18, 23, 28, 33.</i>
4	<i>4, 9, 14, 19, 24, 29, 34.</i>
5	<i>5, 10, 15, 20, 25, 30, 35.</i>
6	<i>1, 6, 11, 16, 21, 26, 31.</i>
7	<i>2, 7, 12, 17, 22, 27, 32.</i>
8	<i>3, 8, 13, 18, 23, 28, 33.</i>
9	<i>4, 9, 14, 19, 24, 29, 34.</i>
0	<i>5, 10, 15, 20, 25, 30, 35.</i>

*Запитання знаходяться в п. 6.3 „Питання на екзамен”

Розділ 2. Зразки документів

Користуючись таблицею 2.2, складіть зразки конкретних документів на основі прикладів, що знаходяться в розділі 3 „Особливості складання документів”. Для цього дотримуйтесь таких вимог-правил:

– перед тим як приступити до складання документів обов’язково опрацюйте вимоги до оформлення документів (береги (поля), інтервали та інше...), особливості складання окремих реквізитів. Пам’ятайте, що складання документів потребує точних знань всіх характерних особливостей застосування реквізитів, наприклад,: де починається той чи інший реквізит: чи нижче підпису чи на рівні?... і т.д.

– документи слід скласти на *окремих аркушах формату А 4*, рукописним або машинописним способами;

– не можна переписувати готові документи, а потрібно користуватися цими документами, що наведені тільки як *зразки*. Для цього доцільно придумати чи взяти до уваги якесь конкретне підприємство на основі якого слід складати документи іншого змісту;

– потрібно скласти саме ті документи, які знаходяться у завданні відповідно до вибраного варіанта;

– готові документи не потрібно зшивати.

Оформивши титульну сторінку, зразок якої наведено нижче, документи необхідно скласти у файл чи папку (разом з іншими розділами) і подати на перевірку за 10-15 днів до заліку;

– неправильно чи не повністю правильно складені документи будуть повернатися на доопрацювання, тому потрібно ще до проведення заліку дізнатися про результати перевірки контрольної роботи;

– правильно складена контрольна робота не повертається студенту, а залишається в архіві кафедри.

Таблиця 2.2

Вибір завдання до розділу № 2

<i>Номер варіанта (остання цифра залікової книжки)</i>	<i>Документ, який потрібно скласти</i>
1	2
1	<ul style="list-style-type: none"> – службовий лист; – протокол; – доповідна записка (внутрішня); – наказ констатаційна частина якого відсутня; – характеристика (негативна); – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; – резюме.
2	<ul style="list-style-type: none"> – службова записка; – довідка; – доповідна записка (зовнішня); – наказ, констататійна частина якого складається із вступу, доведення та висновку; – характеристика (позитивна); – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; – резюме.
3	<ul style="list-style-type: none"> – телеграма; – протокол; – пояснювальна записка; – наказ констататійна частина якого представляє посилання на розпорядчий документ, що є підставою для видання цього наказу; – автобіографія; – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; – резюме.

продовження табл. 2.2

4	<ul style="list-style-type: none"> – телефонограма; – протокол; – пояснівальна записка; – заява про прийняття на роботу; – наказ з особового складу; – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; резюме.
5	<ul style="list-style-type: none"> – службовий лист; – протокол; – доповідна записка (внутрішня); – наказ констатаційна частина якого відсутня; – характеристика (негативна); – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; резюме.
6	<ul style="list-style-type: none"> – службова записка; – довідка; – доповідна записка (зовнішня); – наказ констатацийна частина якого складається із вступу, доведення та висновку; – характеристика (позитивна); – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; – резюме.
7	<ul style="list-style-type: none"> – телеграма; – протокол; – пояснівальна записка; – наказ констатацийна частина якого представляє посилання на розпорядчий документ, що є підставою для видання цього наказу; – автобіографія; – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; – резюме.

8	<ul style="list-style-type: none"> – телефонограма; – протокол; – пояснівальна записка (зовнішня); – заява про прийняття на роботу; – наказ з особового складу; – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; – резюме.
9	<ul style="list-style-type: none"> – службовий лист; – протокол; – доповідна записка (внутрішня); – наказ констататійна частина якого відсутня; – характеристика (негативна); – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; – резюме.
10	<ul style="list-style-type: none"> – службова записка; – довідка; – доповідна записка (зовнішня); – наказ констататійна частина якого складається із вступу, доведення та висновку; – характеристика (позитивна); – господарський договір; – протокол розбіжностей до договору; – резюме.

Розділ 3. Особливості складання документів

У цьому розділі потрібно зазначити (описати) особливості написання тих документів, які наведені в контрольній роботі (згідно з табл. 3.2), а саме:

- визначення документа та до яких видів відноситься даний документ (наприклад: інформаційні, розпорядчі, організаційні, кадрові, господарські чи претензійні і т.д.);
- класифікація на групи (види) (наприклад: протокол може бути стислим, повним та стенографічним... і пояснити... і т.д.);

– особливості складання тексту (наприклад: текст наказу складається з двох частин – констататійної та розпорядчої, а саме... і т.д.);

– перелік реквізитів цього документа.

Підпункти цього розділу представляють собою назви документів, після яких іде пояснення.

Вся необхідна інформація знаходитьться в даному комплексі, нижче перед зразками документів.

ТЕЛЕГРАМА. Підприємства, установи та організації надсилають телеграми, якщо інші види зв'язку не можуть забезпечити своєчасного передання інформації, необхідної для термінового прийняття управлінського рішення.

Телеграми, складені на підприємстві, візуальні, підписують, датують та засвідчують печаткою відповідно до загальних вимог щодо оформлення службових листів. Телеграма може бути написана ручкою, надрукована на друкарській машинці чи набрана на комп'ютері, без викреслень та виправлень, у такій послідовності:

- назва виду документа (ТЕЛЕГРАМА);
- позначка про категорію телеграми;
- позначка про вид телеграми;
- назва пункту призначення (із зазначенням номеру міського відділення зв'язку або району й області, якщо телеграму адресовано в сільську місцевість);
- адреса одержувача (повна або умовна);
- прізвище адресата (у телеграмах, адресованих у сільську місцевість, крім прізвища, необхідно зазначити ім'я й по батькові);
- номер документа, на який дають відповідь (для телеграм-відповідей);
- текст телеграми;
- вихідний номер телеграми;
- скорочена назва підприємства, що надсилає телеграму;
- посада особи, яка підписала телеграму;
- прізвище особи, яка підписала телеграму;
- повна адреса, номер відділення зв'язку і назва підприємства-відправника телеграми (зазначають у нижній частині телеграфного бланка);
- дата підписання телеграми (зазначають у нижній частині телеграфного бланка);

– відбиток печатки підприємства-відправника (зазначають у нижній частині телеграфного бланка).

Ту частину телеграми, яку передають телеграфом, пишуть або друкують великими літерами через два інтервали. Текст телеграми подають без абзаців. переносити слова не дозволяється.

Усі відомості, зазначені в нижній частині телеграфного бланка, друкують малими літерами, лише перше слово – з великої. Ці відомості в рахунок слів не включаються, каналами зв'язку не передаються і відправником не оплачуються. У разі оформлення телеграми на чистому аркуші паперу, нижню частину відокремлюють суцільною лінією.

Повна адреса включає найменування адресата, найменування вулиці, номер будинку, пункт призначення (місто або населений пункт), назву країни (для міжнародних телеграм). Номери будинків, корпусів, квартир можна писати літерами або цифрами, які, в свою чергу, розділяються словами „будинок”, або „буд”, „корпус”, або „кор”, „квартира”, або „кв”. назви номерних вулиць або підприємств передаються літерами. Слова „проїзд”, „проспект”, „квартал”, „провулок” слід писати повністю.

У телеграмах, адресованих підприємствам, замість детальної адреси і повної назви адресата можна використовувати їх умовні чи скорочені позначення, які мають бути зареєстровані підприємством зв'язку. При цьому умовна адреса повинна складатися з одного легкого для прочитання слова не більше як із 6 літер, наприклад: ОРІОН, МАЛЬВА, АЙСТРА, тощо; скорочена адреса – з одного слова не більше як із 15 літер, наприклад: АВТОТЕХСЕРВІС, ПРОМБУДМОНТАЖ, НАФТОГАЗПРОМ тощо. Не допускається вживання умовних і скорочених адрес, що складаються з власних назв (назв міст, інших населених пунктів, річок тощо).

Існує кілька варіантів написання адреси з використанням умовного або скороченого позначення:

1) пункт призначення, номер міського відділення зв'язку, умовна або скорочена адреса, присвоєна адресату та зареєстрована ним у відділенні зв'язку, з яким укладено договір доставки телеграм, посада і/або прізвище адресата. Наприклад: „ДНІПРОПЕТРОВСЬК 5 АЙСТРА КЕРЮЧОМУ СПРАВАМИ ПЕТРУСЕНКОВІ”;

2) пункт призначення, номер абонентської установки, умовна або скорочена адреса (за бажанням), прізвище адресата. Наприклад: „ХАРКІВ АТ381236 ХІМПРОМБУД ГАЛЬЧЕНКУ”.

У тексті телеграми не повинно бути жодного зайвого слова. Характерна риса телеграм – особлива стисливість і явність викладу. Як правило, з телеграми вилучають сполучники, прийменники, розділові знаки. Вони вживаються лише тоді, коли їх пропущення перекручує зміст. Заперечення „не” з тексту телеграми не вилучають.

Знаки, в тому числі розділові, в телеграмах можна подавати як відповідними позначками (табл. 2.3), так і словами, повністю або скорочено (за бажанням відправника).

Таблиця 2.3

Позначення знаків у телеграмі

Знак	Елемент	Значення
1	2	3
.	Крапка	крп
,	Кома	км
:	Двокрапка	двкрп
(Ліва дужка	джк
)	Права дужка	дjjк
‘	Апостроф	-
-	Тире або знак мінус	-
+	Плюс	-
?	Знак питання	-
=	Знак рівності	-
/	Дріб або знак ділення	-

У групах цифр *крапка, кома, двокрапка, тире, плюс* подаються відповідними позначками.

Пишуться тільки словами:

№ – номер або НР;

! – знак оклику;

% – відсоток.

На підприємствах телеграми складають у двох примірниках. Перший примірник подають у відділенні зв'язку, а другий (копію) підшивають до справи.

Зразок телеграми:

ТЕРМІНОВА КРОВОГРАД 13 РОНДО СТАРЕНКУ
ПРОВЕДЕННЯ ВИПРОБУВАНЬ ТЕМИ 82 ПРИПИНЕНО КРП
ПРИЧИНІ ПОВІДОМИМО ЛИСТОМ НР 157 РОЗАЛІЯ ТЕРЕЩУК

вул. Галаганівська, 119/3, м. Київ, 04080
ТОВ „Розалія”
Директор (*підпис*) М.С. Терещук
25.08.2012
(*відбиток печатки*)

ТЕЛЕФОНОГРАМА – це службовий документ, який містить інформацію, передану по телефону. Його складають тоді, коли необхідно терміново передати підвідомчій установі розпорядження або повідомити адресата про ділову нараду, зустріч, засідання, збори, зміну у запланованому заході тощо.

Як правило, телефонограму складає, оформлює й передає секретар-референт або інший працівник підприємства за дорученням керівництва.

Оформлюють телефонограму на спеціальному чи трафаретному бланку або на чистих аркушах паперу формату А 5 в одному примірнику із зазначенням таких реквізитів:

- назва підприємства;
- назва виду документа (ТЕЛЕФОНОГРАМА);
- дата документа (датою телефонограми є дата її передавання);
- реєстраційний індекс документа;
- адресат;
- текст документа;
- підпис;

- прізвище та номер телефону особи, яка передала документ, а також прізвище і номеру телефону особи, яка прийняла документ.

Зразок телефонограми:

ДП "УКРСПЕЦБУД"

Головному інженеру філії №2

Козаку Г.В.

ТЕЛЕФОНОГРАМА

29.08.2012 № 12/01-17

Київ

Терміново повідомте про результати досліджень, отримані Вами у відрядженні.

*Перший заступник
генерального директора*

(підпись)

P.M.Байденко

*Передав:
Референт Луценко
тел. 498-88-99*

*Прийняв:
Секретар Дорошенко
тел. 489-00-01*

Час передавання: 10.00

Підписує телефонограму керівник підприємства або відповідальний виконавець. Якщо телефонограму передають кільком адресатам, то складають список адресатів із зазначенням номерів їх телефонів.

Текст телефонограми має бути лаконічним, чітким, стислим. Бажано, щоб його обсяг не перевищував 50 слів, при цьому слід уникати слів, які рідко вживаються або складно вимовляються. Літери у прізвищах, які погано сприймаються на слух, передають

словами. Наприклад, прізвище *Глібко* передають так: „*Ганна, Леонід, Іван, Богдан, Костянтин, Ольга*”.

Передаючи телефонограму, слід дотримуватися такої послідовності:

- відрекомендуватися і назвати номер свого службового телефона;
- назвати вид документа;
- задиктувати текст телефонограми (і переконатися у правильності запису її абонентом);
- назвати посаду та прізвище особи, яка підписала телефонограму;
- записати назив посади, прізвище особи, яка прийняла телефонограму, номер її службового телефону, час передавання-приймання.

Зразок телефонограми:

АТ „Коровай”	Дочірнє підприємство „Колос”
Передав <i>Міщенко</i> тел. 345 67 89	Прийняв <i>Приймак</i> тел. 987 65 43
ТЕЛЕФОНОГРАМА	
15.07.2012 № 89	Час передавання: 14 год. 15 хв.
<i>Проведення наради з питань впровадження нових технологій у виробництво переноситься на 30 липня 2012 року. Реєстрація учасників – з 9.30. Початок наради – о 10.00.</i>	
<i>Голова правління</i>	<i>(підпись) O.C. Попельницький</i>

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА – це службовий документ, що містить виклад певного питання з висновками та пропозиціями автора.

У доповідній записці автор може:

- інформувати керівника про складні ситуації, важливі події або факти, що мали місце;

- доповідати про непередбачені труднощі, які виникли вході виконання роботи;
- повідомляти про перенесення термінів, дострокове завершення або припинення роботи з певних причин.

Доповідна записка може бути підготовлена як із власної ініціативи автора, так і за дорученням керівництва.

Залежно від адресата доповідні записи бувають внутрішні і зовнішні.

Внутрішню доповідну записку адресують керівникам (підприємства або структурного підрозділу), якому безпосередньо підпорядковується працівник-автор записи.

Зразок внутрішньої доповідної записки:

(НАЗВА СТРУКТУРНОГО ПІДРОЗДІЛУ) (назва підприємства)	Директору_____ <i>(прізвище, ініціали)</i>
---	---

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

30.04.2012

м. Чернігів

№ 3

Про необхідність проведення
документальної ревізії
у магазині „....”

Повідомляю, що під час проведення 29 січня 2012 р. інвентаризації товарних фондів магазину „....”, виявлено нестачу різних товарів на загальну суму 20,5 тис.грн.

Прошу Вас призначити документальну ревізію товарних операцій магазину за період з 01.01.2012 до 29.01.2012.

Начальник відділу *(підпис)* *(розшифрування підпису)*

До справи №_____
(посада, підпис, ініціали та прізвище виконавця)
(дата)

Її оформлюють на стандартному аркуші паперу
Підписує внутрішню доповідну записку її автор.

Зовнішні доповідні записи адресують керівникам органів вищого рівня.

Зразок зовнішньої доповідної записи:

МАЛЕ ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО "ДІНОЛ"

вул. Струтинської, 12, м. Рівне, 33012, тел. 62-02-02

код ЄДРПОУ 12123522, р/р 26003202535654 в Укрексімбанку м. Рівне

04 січня 2009 року № 12-03/125

Начальнику
Державної податкової
інспекції у м. Рівному
Сидорчуку В.В.

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

Про відновлення операції

У зв'язку з відсутністю заборгованості по податках до Державного бюджету та державних цільових фондів можна відновити операції на нашому розрахунковому рахунку №26003202535654 в Укрексімбанку м. Рівне МФО 333321, який був тимчасово заблокований 22.12.2012 розпорядженням ДПІ у м. Рівне за № 667.

Директор

(підпис)

М.О. Мартинюк

Головний бухгалтер

(підпис)

В.Ю. Богдан

Як правило, їх оформлюють на загальному бланку підприємства, при цьому реквізит „назва структурного підрозділу підприємства” не зазначають.

Незалежно від того, хто є автором зовнішньої доповідної записи, підписати її має право тільки керівник підприємства. Проте, за необхідності, на документі може бути зазначено прізвище та номер телефону безпосереднього виконавця.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА – це службовий документ, що містить пояснення змісту окремих положень іншого документа або причин якоїсь дії, вчинку, ситуації.

За призначенням пояснювальні записки поділяються на дві групи. До першої групи належать пояснювальні записи, які є, так би мовити, *супровідними* відносно основних документів (планів, звітів тощо). Вони мають зберігатися у справі разом з основними документами. До другої групи належать записи, у яких наводять *пояснення* з приводу подій, пригод, вчинків та поведінки окремих працівників.

Зразок пояснювальної записи:

<p><i>Начальнику АТП №_____ (прізвище, ініціали)</i></p> <p><i>водія автобуса (прізвище, ім'я, по батькові)</i></p> <p><i>Пояснювальна записка</i></p> <p><i>14 лютого 2009 року я виїхав на маршрут із запізненням у зв'язку з тим, що при виїзді з автопарку було виявлено неполадки в роботі двигуна автобуса, на усунення яких було витрачено 2 години.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>(підпис водія автобуса)</i></p>	<p><i>20.02.2012</i></p>
--	--------------------------

Пояснювальна записка може бути оформленена на чистому аркуші паперу від руки і адресована керівникові підприємства або структурному підрозділу, у якому працює автор записи.

Складає і підписує пояснювальну записку працівник, який має безпосереднє відношення до подій, причини яких пояснюються в

записці. Дата поясннювальної записки є дата її підписання, а не дата пригоди, що сталася.

СЛУЖБОВІ ЛИСТИ – це один із способів обміну інформацією і оперативного управління найрізноманітнішими процесами діяльності організацій.

Службові листи застосовують для розв'язання численних оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності: *запити, повідомлення, запрошення, претензії, зміни, уточнення, завдання, з'ясування, нагадування, підтвердження, рекомендації, пропозиції, зауваження, прохання, вимоги та ін.* текст службового листа повинен висвітлювати лише одне питання. Головна мета службового листа – спонукати до дій, переконувати, доводити, пояснювати. Цього досягають ясністю, чіткістю та стисливістю тексту. рекомендується у тексті листа уникати категоричних виразів із вживанням конструкцій на зразок “напевне”, “як і раніше”, “як відомо”, “якщо можливо” та ін. Тон листа повинен бути нейтральним.

Реквізити службового листа:

- зображення Державного Герба України;
- емблема організації;
- зображення нагород;
- назва міністерства, відомства;
- назва організації;
- дата;
- індекс;
- посилання на індекс та дату вхідного документа;
- адресат;
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис;
- прізвище виконавця та номер його телефону.

Зразок службового листа:



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО ГОСПОДАРСТВА
ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ**

вул. Приходька, 75, м. Рівне, 33000, тел. (0362) 22-11-22; 9-40

12.02.2012 № 030-15/14

на № _____ від _____

Начальнику головного
управління економіки
Рівненської облдержадміністрації
Іванчуку І.І.

Про надання інформації

На факультеті менеджменту НУВГП кафедра державного управління та місцевого самоврядування здійснює підготовку фахівців за спеціальністю “Менеджмент організацій”.

Майбутні спеціалісти готуються до виконання обов'язків в управліннях та відділах обласних, районних та міських органів державного управління і місцевого самоврядування.

Прошу Вас надати інформацію студенту В курсу (денна форма навчання) Лисаку Богдану Івановичу для підготовки дипломної роботи на тему “Організація взаємодії органів регіональної влади та підприємницьких структур у процесі управління інвестиційною діяльністю на прикладі Рівненської області”.

Сподіваюсь на Вашу допомогу і завчасно дякую за співпрацю.

Ректор

(підпис)

М.П. Сорока

СЛУЖБОВІ ЗАПИСКИ за своїм призначенням більшістю відповідних і пояснювальних записок. За допомогою службових записок здійснюються листування між структурними підрозділами у межах одного підприємства.

Залежно від змісту службова записка може мати інформаційний, ініціативний або звітний характер і містить повідомлення, пропозицію, прохання або відповідь.

Для оформлення службових записок кожний структурний підрозділ підприємства може заздалегідь виготовити спеціальний бланк службової записки, у якому буде зазначено його назву та назву виду документа, а також зафіковано обмежувальні позначки для реквізитів „Дата документа”, „Реєстраційний індекс документа”, „Посилання на реєстраційний індекс і дату документа”, на який дають відповідь”, „Адресат” а „Заголовок до тексту”.

Зразок службової записки:

Управління організаційної
та кадрової роботи

Адміністративно-господарське
управління

26.02.2012 № 02-13/4

На №_____ від _____

СЛУЖБОВА ЗАПИСКА

Про виготовлення візитних
карточок

Просимо забезпечити виготовлення візитних карток для працівників управління організаційної та кадрової роботи (*ініціали, прізвища*).

Начальник управління (*підпись*) (*розшифрування підпису*)

(*Прізвище виконавця та номер
його внутрішнього телефона*)

Підписує службову записку керівник структурного підрозділу, а за потреби й виконавець, який відповідає за текст записки. Крім

того, у записці має бути зазначено номер внутрішнього телефону виконавця.

Службові записи доцільно впроваджувати тільки на великих підприємствах, що мають складну структуру й у штаті яких працює понад 200 осіб. Проходження службових записок має фіксуватися у відповідних реєстраційних формах.

ПРОТОКОЛ – це службовий документ, в якому фіксується хід обговорення питань і рішення, ухвалені на з'їздах, конференціях, зібраниях, нарадах, засіданнях колегіальних органів.

Обов'язковому протоколуванню підлягають засідання колегіальних органів (колегій, дирекцій, рад, правлінь тощо), які постійно діють на підприємствах.

Під час засідання постійний секретар або спеціально призначена особа веде протокол. За обсягом фіксованих даних протокол може бути:

- *стислий* – зазначають лише питання, що їх обговорюють на засіданні, прізвища доповідачів та прийняті рішення;
- *повний* – крім зазначених відомостей, містить записи виступів усіх доповідачів та учасників колегіального органу;
- *стенографічний* – весь хід засідання записують дослівно.

Потрібно зазначити, що під час засідання складають лише чорновий варіант протоколу (рукописно, стенографічно або за допомогою диктофона чи іншого звукозаписувального пристроя). Після чого у термін, встановлений у регламенті роботи колегіального органу (зазвичай, від одного до п'яти днів), протокол уточнюють, вивіряють згідно з рукописом чи фонозаписом, редактують і оформлюють.

Протокол оформлюють на загальному чи спеціальному бланку або на чистих аркушах паперу формату А4 з відтворенням таких обов'язкових реквізитів: назва підприємства; назва виду документа (ПРОТОКОЛ); дата та реєстраційний індекс документа; місце складання або видання документа; гриф обмеження доступу до документа (якщо протокол містить конфіденційну інформацію); гриф затвердження документа (якщо протокол підлягає затвердженню); заголовок до тексту документа; текст документа; відмітка про наявність додатків (за наявності документів, що додаються); підпис; відмітка про виконання документа і направлення його до справи.

Датою протоколу є дата проведення засідання, а не дата його остаточного оформлення чи підписання. Якщо засідання тривало кілька днів, то через тире зазначають дати першого і останнього днів засідань. Наприклад:

08. – 10.06.2009; 30.06. – 02.07.2009; 30.12.2008 – 02.01.2009

Заголовок до тексту протоколу має містити назву виду колегіальної діяльності (засідання, нарада, збори) та назву колегіального органу в родовому відмінку. Наприклад: „Наради у заступника голови облдержадміністрації”, „Загальних зборів трудового колективу підприємства”.

Текст протоколу складається із вступної та основної частин.

У **вступній частині** зазначають прізвища та ініціали голови, секретаря, присутніх постійних членів колегіального органу і запрошені осіб, а також порядок денний.

Після слова „Присутні” спочатку за алфавітом записують усіх присутніх на засідання постійних членів колегіального органу, а потім-зaproшеніх осіб із зазначенням, за потреби, їх місць роботи і посад. У протоколі розширеного засідання, де багато присутніх, склад їх зазначають кількісно, а список із прізвищами додають до протоколу, про що роблять відповідний запис.

У порядку денному зазначають питання, винесені на розгляд колегіального органу, прізвища та ініціали доповідачів, а в разі потреби-вказують їх посади. Питання розташовують в порядку їх важливості, складності і часу, передбаченого на обговорення. Найпростіші питання, як правило, зазначають останніми. Кожне питання нумерують. Якщо на розгляд виносять багато питань, дозволяється не включати порядок денний у текст протоколу, а зробити посилання: „Порядок денний засідання додається”.

Основна частина протоколу складається з розділів, що мають відповідати пунктам порядку денного. Розділи нумерують арабськими цифрами і структурують за такою схемою:

СЛУХАЛИ–ВИСТУПИЛИ–ВИРІШИЛИ (УХВАЛИЛИ).

Зразок протоколу:

(НАЗВА ПІДПРИЄМСТВА)

ПРОТОКОЛ

14.06.2012 № 6

м. Дніпропетровськ

Засідання дирекції

Голова – Богдан М.С.

Секретар – Кальченко О.П.

Присутні: Волошко В.М., Данченко К.Ф., Губрій І.Л., Ковалевська Т.Д., Яцько Б.Ю.

Порядок денний:

Про результати перевірки стану організаційно-розпорядчої документації підприємства (доповідач – заступник директора підприємства Волошко В.М.).

СЛУХАЛИ:

Волошко В.М. – Відповідно до розпорядження директора підприємства від 31.05.2009 № 87 комісією у складі: ... було проведено перевірку стану організаційно-розпорядчої документації. Комісією виявлено ряд суттєвих недоліків в обробленні, обліку та зберіганні цих документів. За результатами перевірки комісія підготувала доповідну записку про стан організаційно-розпорядчої документації підприємства (див. Додаток).

ВИСТУПИЛИ:

Яцько Б.Ю. – На підприємстві не сформовано служби діловодства як окремого структурного підрозділу. Відповідальність за організацію діловодства покладалася на секретарів директора підприємства, які не мали необхідного досвіду роботи з документами і тричі змінилися за п'ять років існування підприємства. Відсутність контролю за організацією роботи з документами у діловодстві й призвело до такого стану. За цей період більш-менш нормально велася лише кадрова документація.

Богдан М.С. – Прошу Вас, Богдане Юрійовиче, як кваліфікованого фахівця, що має досвід у роботі з організаційно-розпорядчими документами, взяти під контроль організацію служби діловодства на підприємстві.

УХВАЛИЛИ:

1. Інформацію Волошко В.М. взяти до відома.

2. Відповідальному за кадрову роботу Прокопенку С.Ю. і головному бухгалтеру Ковалевській Т.Д. до 21.06.2012 підготувати пропозицію щодо внесення змін до штатного розпису підприємства.

3. Контроль за формуванням і організацією роботи служби діловодства покласти на начальника адміністративно-господарського управління Яцька Б.Ю.

Додаток: доповідна записка про стан організаційно-розпорядчої документації підприємства на 2 арк. в 1 прим.

Голова *(підпись)* М.С. Богдан
Секретар *(підпись)* О.П. Кальченко

До справи № 01-03

Кальченко О.П.

21.06.2012

Ці слова друкують великими літерами без відступу від межі лівого берега аркуша. Після них ставлять двокрапку. Після слів „СЛУХАЛИ” й „ВИСТУПИЛИ” з абзацу зазначають прізвища та ініціали доповідачів і учасників обговорення. Потім ставлять тире і викладають зміст доповіді від третьої особи однини. Питання до доповідача і його відповіді протоколюють у порядку їх надходження. Якщо текст або тези доповідей чи виступів додаються окремо, то після прізвища з ініціалами роблять запис: „*Текст доповіді (виступу, повідомлення) додається*”. З кожного питання порядку денного приймають рішення, яке фіксують нижче слова „ВИРІШИЛИ” („УХВАЛИЛИ”) з абзацу. Рішення, що охоплюють кілька питань, поділяють на пункти, які нумерують арабськими цифрами. У кожному пункті має бути конкретно визначено: кому доручається, що саме та в який термін має бути виконане.

Стиль протокольних рішень-розпорядчий, лаконічний, виключає неоднозначні трактування. За необхідність у протоколі зазначають результати голосування тих чи інших питань, що були підставою для прийняття рішень. Остаточно оформленій протокол підписують голова і секретар колегіального органу.

ДОВІДКА – документ інформаційного характеру, що описує, встановлює факти, події. Довідки можуть бути службового й особистого характеру.

Довідка службового характеру складається на запит або вказівку вищої організації чи службової особи. Довідка, що скерована службовий особі всередині установи, підписується укладачем, а та, що скерована до вищої організації, – керівником установи.

Довідка, що її скеровано за межі установи, оформлюється на бланку і містить у собі такі реквізити: назву виду документа, адресат, дату, місце укладання, заголовок до тексту, текст, підпис. Внутрішня довідка оформлюється на внутрішньому бланку або на чистих аркушах.

Довідки особистого характеру оформлюються на бланках або на чистих аркушах. У таких довідках доцільно починати текст з подання у називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи, про яку подаються відомості.

Не рекомендовано вживати звороти типу “цим повідомляємо”, “дійсно проживає”, “дійсно працює”.

Реквізити довідки:

- назва міністерства, відомства; назва організації; назва виду документа; дата; індекс; заголовок до тексту; текст; адресат; помітка про додатки; підпис.

Зразок довідки:

**УКРАЇНСЬКО-СЛОВАЦЬКЕ
СПІЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО
“РІКО”**

вул. 16 Липня, 5
м. Рівне, Україна, 33028

05 червня 2012 року № 135

ДОВІДКА

Видана Климчик Олені Миколаївні про те, що вона працює в УССП “Ріко” на посаді завідувача канцелярії з 1994 року по даний час.

Довідка видана для подання за місцем вимоги.

Генеральний директор

(підпис)

Ю. Б. Козачок

Начальник відділу кадрів

(підпис)

О. О. Сидорчук

ЗАЯВИ ПРО ПРИЙНЯТТЯ НА РОБОТУ. Згідно із законодавством про працю при вступі на роботу громадяни подають письмову заяву, де викладають прохання про зарахування на певну посаду до певного структурного підрозділу (організації).

Особливості написання деяких реквізитів заяв:

- а) при адресуванні заяви треба вказувати домашню адресу та своє прізвище та повністю ім'я і по батькові;
- б) у тексті заяви формулюється прохання (висновок) і дається обґрунтування прохання (доказ).

Зразок заяви:

*Голові правління ЗАТ
«СП ВЗПП»
Усику К.В.
Христюк Ольги Сергіївни,
яка мешкає за адресою:
бул. Соборна, 26, кв. 2,
м. Рівне, 33000
тел. 22-35-37*

Заява

Прошу прийняти мене на роботу на посаду бухгалтера з 22 лютого 2009 року.

(підпись)

12.02.2012

НАКАЗ – розпорядчий документ, що видається керівником підприємства, організації, установи на правах єдиноначальності і в межах своєї компетенції.

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

Текст наказу складається з констатативної і розпорядчої частини.

Зразок наказу – констатаційна частина складається з трьох елементів:

**САЛОН КРАСИ "ЄВА"
НАКАЗ**

15.12.2011

м. Рівне

№ 70

Про зміни в штатному розкладі працівників салону краси “Єва”

У зв’язку із зниженням рівня обслуговування клієнтів, що зумовлено збільшенням їх кількості, з метою поліпшення якості обслуговування та зменшення навантаження на працівників салону краси “Єва”

НАКАЗУЮ:

1. З 01.01.2012 поповнити штатний розклад працівників салону такими структурними одиницями:
 - один дерматолог;
 - один секретар.
2. До 25.12.2011 обладнати для цих працівників робочі місця:
 - для дерматолога – окреме робоче місце у косметичному кабінеті;
 - для секретаря – окремий стіл, комп’ютер і телефон біля центрального входу у салон.
3. Начальнику відділу Мамчур С.Р. довести чинний наказ до особового складу працівників салону.
4. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Директор

(підпис)

М.О. Ларчук

Зразок наказу, в констатаційній частині якого вказано посилання на ініціативний документ:

**ЗАКРИТЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
АГРОПРОМИСЛОВА КОРПОРАЦІЯ
“ЗОРЯ”**

НАКАЗ

*01 вересня 2012 року
№ 79*

с. Зоря

Про підготовку ЗАТ
агропромислова корпорація
“Зоря” до осінньо-зимового
періоду 2008-2009 року

На виконання розпорядження голови районної державної адміністрації № 671 від 20.08.2008 “Про підготовку народного господарства області до роботи в осінньо-зимовий період 2008-2009 року”

НАКАЗУЮ:

1. Керівникам підрозділів ЗАТ Агропромислова корпорація “Зоря” вжити всіх можливих заходів для виконання розпорядження від 20.08.2008 № 671 голови районної державної адміністрації “Про підготовку народного господарства області до роботи в осінньо-зимовий період 2011-2012 року” в частині, що відноситься до діяльності ЗАТ АПК “Зоря”.

2. Контроль за виконанням даного наказу покласти на Романовського О.М.

Додаток: Копія розпорядження голови районної державної на 3 арк.
в 2 прим.

Голова правління

(підпись)

В.А. Парфенюк

Констатаційна частина може бути трьох видів:

1. Містить такі елементи: *вступ* (вказано причину видання наказу); *доведення* (переказано основні факти); *висновок* (викладено мету видання наказу).

2. Якщо підставою для видання наказу є розпорядчий документ вищої установи, то в констататційній 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.

3. Констататційної частини може не бути, якщо дії, запропоновані до виконання, не потребують ніяких роз'яснень. У наказах із різнопланових питань констататційної частини теж може не бути. У цьому випадку текст наказу складається з параграфів.

Розпорядча частина починається словом „наказую”; вона складається із пунктів, що поділяються на такі частини: дія, термін виконання та відповідальні за виконання.

В останньому пункті розпорядчої частини зазначають осіб, яким доручено контроль за виконанням наказу. Наприклад, “*контроль за виконанням наказу покладаю на ... (залишаю за собою)*.”

Текст повинен мати наказову форму викладу розпорядчої частини. Зокрема, пропоновані до виконання дії подаються в інфінітивній формі (*зарахувати, здійснити, покласти на...*); якщо фактів надається більше значення, ніж особі, то вживається пасивна форма (*серйозні порушення виявлено...*); активна форма вживається для того, щоб вказати ініціатора певної дії (*начальник планового відділу зобов’язаний...*).

Як виконавці звичайно вказуються організації (структурні підрозділи), службові особи із зазначенням прізвища, ініціалів, посади в давальному відмінку (*управлінню, ст. інженерові управління Бондаренку Є.І.*).

Кожний пункт наказу нумерується арабськими цифрами, розпочинається назвою виконавця (у давальному відмінку), продовжується – назвою дії (в інфінітиві) та строком виконання (за десятинною системою): 1. *Відділові культури та стилістики української мови провести атестацію співробітників до 17.05.2012.*

**Зразок наказу без констатаційної частини:
ПЕЧЕРСЬКЕ ВІДДІЛЕННЯ
ПРОМІНВЕСТБАНКУ М. КИЄВА**

НАКАЗ

23.01.2012 № 8

м. Київ

Про розподіл обов'язків між
керівництвом Печерського
відділення Промінвестбанку
м. Києва

НАКАЗУЮ:

1. Установити такий розподіл обов'язків:

1.1. Залишаю за собою керівництво:

- а) з усіх питань внутрішньої та зовнішньої діяльності відділення та його зв'язків з органами державного управління;
- б) планово-економічним відділом, бухгалтерією, спецчастиною.

1.2. Покласти на заступника керуючого відділенням Лесько Є.Є. керівництво:

- а) відділами фінансування й кредитування промисловості та будівельного комплексу;
- б) Радою з економічної освіти.

1.3. Покласти на головного інженера відділення Чуб С.І. керівництво:

- а) відділом інженерно-технічного контролю;
- б) комісією з розподілу рацпропозицій.

2. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Керуючий	(підпис)	В.В. Сагатий
Ознайомлені	(підпис)	Є.Є. Лесько
	(підпис)	С.І. Чуб

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

Наказ підписує лише перший керівник установи. Візи необхідно розташовувати нижче підпису керівника.

НАКАЗИ З ОСОБОВОГО СКЛАДУ – це кадрові документи, які регламентують питання прийняття на роботу, переведення, звільнення, надання різних відпусток, стягнення, заоочення, відрядження.

У порівнянні з наказами з основної діяльності складання і оформлення наказів по особовому складу має деякі особливості. У заголовку такого наказу пишуть: “з особового складу”. Констатаційна частина може упускатися.

Накладання дисциплінарних стягнень і оголошення заоочень оформлюють, як правило, окремими наказами.

Зразок наказу про призначення:

**ЗАКРИТЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
“Калина”**

НАКАЗ

20.02.2012

м. Рівне

№ 456

Про призначення
Христюк О.С.

ПРИЗНАЧИТИ:

ХРИСТЮК Ольгу Сергіївну на посаду бухгалтера з 22 лютого 2011 р. з посадовим окладом 2500,00 грн. за місяць.

Підстава: заява Христюк В.Л. про прийняття на роботу від 12.02.2011.

Голова правління

(підпись)

К. В. Усик

ВІЗИ:

Начальник відділу кадрів	(підпись)	М. М. Сидорчук
Головний бухгалтер	(підпись)	С. Т. Івасюк
Юрисконсульт	(підпись)	В. І. Тимчук

За формою накази повинні бути однаковими. Це полегшує використання їх з метою довідки. Кожний пункт наказу починається з дієслова в наказовій формі (призначити, перевести, звільнити, оголосити подяку та ін.) І пишеться великими літерами. Великими літерами також з нового рядка зазначаються прізвище, ім'я і по батькові особи, а потім іде текст пункту. Наприкінці кожного пункту наказу зазначається підстава для його складання.

ХАРАКТЕРИСТИКА – документ, у якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника.

Характеристика подається при вступі до вузів і технікумів, при висуванні на виборні посади, а також за конкурсом до науково-дослідних інститутів, вузів тощо.

У кожній правильно написаній характеристиці можна виділити чотири частини, що логічно пов'язані між собою.

Перша – анкетні дані, що йдуть за назвою документа, де зазначають прізвище, ім'я, по батькові, посаду, вчений ступінь і звання (якщо вони є), рік народження, освіту, які прийнято розташовувати у стовпчик справа.

Друга – дані про трудову діяльність (фах, тривалість роботи на даному підприємстві або в організації, просування по службі, рівень професійної майстерності та ін.).

Третя – власне характеристика, де розглядається ставлення до роботи, підвищення професійного і наукового рівня, стосунки у трудовому колективі. Тут же містяться відомості про урядові нагороди або заохочення.

Четверта – висновки, де зазначено призначення характеристики.

Текст характеристики викладається від третьої особи. Підписи на цьому документі посвідчуються круглою гербовою печаткою.

Характеристика видається працівникам на руки або з його відома надсилається до підприємства, установи (організації), які її запитали.

Стандартні фрази, якими можна скористатися при складанні тексту характеристики

- володіє великим досвідом роботи і практичними знаннями;
- досвід роботи і практичні знання не дуже велиki;

- володіє добрими професійними знаннями;
- добре орієнтується в проблемах;
- має слабке уявлення про специфіку роботи виробництва;
- чудово знає технологію виробництва;
- погано уявляє технологію виробництва;
- має необхідні знання в галузі організації праці та уміє їх використовувати;
- звичайно перед аудиторією виступає з папірцем;
- добрими словами, оптимізмом та жартом уміє підвищити настрій оточуючих людей;
- уважний до людей, завжди за справою бачить конкретну живу людину з її проблемами та турботами;
- легко може сказати явну неправду;
- має недостатньо хорошу пам'ять
- надійний у роботі й будь-яких справах, у підстраховці не має потреби;
- має хороші навики керування та оперативного вирішення організаційних питань з великими масами людей;
- це досить важка людина, з якою далеко не кожний знайде спільну мову;
- багато та охоче займається суспільно корисною працею;
- завжди чітко відрізняє те що знає, від того, чого точно не знає.

Цінить таку якість в інших людях;

- здатен проявляти в критичних ситуаціях особисту відвагу, мужність, відповідальність;
- виявляє здатність допитливість до чужих справ, може задати безтактне питання;
- будь-яку справу робить старанно, але довго, витрачає стільки праці, що іноді викликає проблеми;
- усе робить абияк, наспіх, тільки б від нього відчепились;
- уміє справити враження заклопотаної людини, хоча це далеко не завжди так;
- має загострене почуття справедливості;
- багато займається дрібницями, часто упускаючи головне;
- дещо боязкий з начальством, боїться його тривожити;
- рішучий, принциповий, ініціативний, працелюбний;
- добре володіє мистецтвом публічної полеміки;
- володіє хорошим почуттям гумору;

- має властолюбний характер, легко підкоряє інших людей;
- занадто добрий до інших, щоб бути хорошим керівником;
- відзываючись про інших людей, ніколи не скаже поганого слова;
- все робить вчасно, ніколи не запізнюються;
- зовнішнє враження добре, тримається впевнено, природно, з гідністю;
- подовгу не приймає необхідних рішень, користуючись будь-яким приводом;
- володіє явно вираженими якостями лідера, люди охоче йдуть за ним;
- не вміє оперативно вирішувати усілякі організаційні питання, плутається, виявляє безпорадність;
- добре орієнтується в сучасних течіях у політиці, неформальних угрупованнях та соціальних процесах;
- знає державну мову недостатньо;
- працює не надто напружено, явно має резерви;
- чудово володіє будь-якою аудиторією;
- дозволяє собі іноді непродумані і непередбачені вчинки і висловлювання;
- справляє враження людини недостатньо доброзичливої до представника іншої національності;
- добре володіє навиками проведення нарад, семінарів, зборів, засідань комісій;
- не вміє вести політичну дискусію на достатньо хорошому рівні;
- має широке коло ділових та особистих зв'язків серед господарських керівників;
- хороший сім'янин, турбується про своїх рідних і близьких;
- чудово знає свою справу, може дати вичерпну інформацію з будь-якого питання;
- оцінюється оточуючими як перспективний працівник;
- байдужий до людей;
- мало рахується з думкою підлеглих;
- усі питання намагається вирішувати самостійно;
- занадто стурбований отриманням нагород, благ, привілеїв;
- легко змінює свою думку або прийняті рішення;

- зорієнтований на кар'єру, можливість просування є для нього важливим стимулом у роботі;
- це інтелігентна людина в кращому розумінні цього слова...

Зразок характеристики:

ХАРАКТЕРИСТИКА

КОРОТУНА МИКОЛИ РОМАНОВИЧА

економіста фінансового
відділу
Київського заводу “Арсенал”,
1951 року народження,
освіта вища

Коротун М.Р. працює на посаді економіста з 1990 року. У 1975 році закінчив Київський інститут народного господарства ім. Д.С. Коротченка за спеціальністю “Фінанси і кредит”.

Службові інструкції виконує сумлінно і якісно. Має високий професійний рівень з питань планування грошових витрат та кредитних ресурсів, бухгалтерського обліку.

Потребує підвищення рівня знань щодо аналізу господарсько-фінансової діяльності підприємства.

Підвищує свою кваліфікацію. Навчається на курсах впровадження комп’ютерних систем у бухгалтерському обліку.

Ввічливий, чуйний. Користується повагою та авторитетом у колективі.

Коротуну М.Р. рекомендується більше уваги приділяти поглибленню аналізу господарсько-фінансової діяльності та розробці заходів щодо поліпшення фінансового становища підприємства.

Характеристика надається в атестаційну комісію.

Начальник відділу (підпис) А.А. Іванюк

З даною характеристикою
ознайомлений (підпис) М.Р. Коротун

АВТОБІОГРАФІЯ – це документ, у якому особа, яка складає його, подає опис свого життя та діяльності. Основна вимога до такого документа – досягти вичерпності потрібних відомостей і лаконізму викладу.

Кожне нове повідомлення починається з абзацу. У автобіографію необхідно включити такі реквізити:

- а) прізвище, ім'я, по батькові у називному відмінку;
- б) дата, місце народження;
- в) відомості про навчання;
- г) відомості про трудову діяльність;
- г) відомості про громадську роботу;
- д) короткі відомості про склад сім'ї;
- е) дата і підпись автора.

Зразок автобіографій:

АВТОБІОГРАФІЯ

Я, Маркович Людмила Леонідівна, народилася 23 листопада 1977 року в смт. Млинів Рівненської області. В 1984 році пішла навчатися в 1-й клас Млинівської середньої школи №2, яку закінчила в 1995 році.

Після закінчення школи вступила на навчання до Рівненського обласного навчального центру і після його закінчення в 1996 році отримала спеціальність “Бухгалтер-економіст виробничих підприємств”.

З серпня 1996 року по даний час працюю на посаді головного бухгалтера Млинівського районного відділу статистики.

Батько, Маркович Леонід Антонович, 1954 року народження, працює викладачем Млинівського РСТК ТСО України.

Мати, Маркович Ганна Федосіївна, 1955 року народження, працює головним бухгалтером Млинівського РСТК ТСО України.

Сестра, Маркович Тетяна Леонідівна, 1982 року народження, учениця 6-го класу Млинівської районної гімназії.

Неодружена.

Моя домашня адреса: вул. Грушевського, 5, м. Млинів Рівненської обл.

(підпись)

10 грудня 2012 року

ДОГОВІР – це угода двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків між окремими громадянами і організаціями або між організаціями.

Існують договори різних видів.

Цивільний кодекс передбачає такі договори: поставки, купівлі-продажу, закупівлі с/г продукції, позики, наймання житлового приміщення та ін. Найпоширенішими договорами між організаціями і підприємствами є договори поставки, оренди приміщення, підряду.

Договір поставки – це договір, за яким організація-постачальник зобов'язується передати в певні терміни організації-покупцеві (замовникovi) у власність або оперативне управління певну продукцію, а організація-покупець зобов'язується прийняти продукцію до оплати за встановленими цінами.

Сторонами договору поставки можуть бути державні, кооперативні, громадські, орендні та інші організації і підприємства.

Договори поставки повинні містити такі реквізити:

- 1) назву документа;
- 2) місце і дату укладання договору;
- 3) вступну частину (назви сторін, що укладають договір, посади, прізвища, імена і по батькові осіб, що підписують договір, із зазначенням їх повноважень);
- 4) предмет договору (точну назву, кількість і, в необхідних випадках, асортимент продукції, що підлягає постачанню);
- 5) характеристику якості і комплектність продукції;
- 6) вимоги, що ставляться до тариф упакування;
- 7) зазначення цін на продукцію;
- 8) термін і порядок відвантаження продукції;
- 9) порядок розрахунків;
- 10) порядок кількісного і якісного приймання продукції;
- 11) додаткові умови до договору;
- 12) вказівки на майнову відповідальність за невиконання зобов'язань постачальником або споживачем;
- 13) виклад порядку розгляду суперечок;
- 14) загальну суму договору;
- 15) загальний термін дії договору;
- 16) юридичні адреси сторін, що уклали договір.

До договору поставки, як правило, додається специфікація, що характеризує продукцію, яка підлягає постачанню.

Зразок договору:

ДОГОВІР № 133
на взаємне постачання продукції

“31” грудня 2012 р.

м. Рівне

ПАТ “Рівненський комбінат будматеріалів”, далі – “Постачальник” в особі голови правління Марка Юрія Олексійовича з однієї сторони і Будівельно-монтажне управління №2, далі – “Покупець” в особі начальника Гіби Анатолія Ульяновича, з другої сторони уклали цей договір про таке:

1. Зобов’язання „Покупця” і „Постачальника”.
 - 1.1. Для забезпечення нормальної діяльності підприємства “Постачальник” відпускає “Покупцеві” чегуту керамічну М-100 в кількості 700 тис. шт. по ціні діючій при одержанні в т. ч. по кварталах рівномірно.
 - 1.2. Орієнтована сума по даному договору не визначена.
 - 1.3. Порядок розрахунків попередня оплата.
 - 1.4. Продукція повинна відповідати діючим стандартам і ТУ.
 - 1.5. Порядок одержання продукції самовивіз.
 - 1.6. “Покупець” одержує і своєчасно оплачує продукцію “Постачальника”.
 - 1.7. “Покупець” вертає “Постачальнику” тару для багаторазового використання відремонтованою не пізніше, як за 30 діб з дня отримання.
 - 1.8. “Покупець” відпускає “Постачальнику” залізобетон зберігний.
 - 1.9. Ціна продукції діюча при одержанні.
 - 1.10. Орієнтована сума по договору не визначена.
 - 1.11. Вимоги до продукції “Покупця” повинна відповідати ТУ.
 - 1.12. Порядок розрахунків попередня оплата.
 2. Термін дії договору з дня підписання до 31.12.2013.
 3. Договір може бути розірваний в односторонньому порядку при невиконанні другою стороною своїх зобов’язань.
 4. У всьому іншому, що не передбачено цим договором, сторони керуються діючим законодавством.

ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ СТОРІН

“Постачальника”
вул. Соборна, 420, м. Рівне, 33018
ПАТ “Рівненський комбінат будматеріалів”
р/р 24674939 в Промінвестбанку м. Рівне
МФО 333335, Код ЗКПО 05515200
тел. 5-42-88, 5-20-85

“Покупця”
БМУ №2
вул. Курчатова, 6
р/р 3674216
Промінвестбанк м. Рівне

“Постачальник”

“Покупець”

М.П.

М.П.

ПРОТОКОЛИ РОЗБІЖНОСТЕЙ складають у випадках виникнення суперечки з тексту договору і доданої до нього специфікації. Часто виникають суперечки, пов’язані з термінами відвантаження або постачання продукції, сумою договору, формами розрахунків між сторонами тощо.

Зразок протоколу розбіжностей до договору:

ПРОТОКОЛ РОЗБІЖНОСТЕЙ до договору №133 від 31.12.2012 року

№ з/п	№ в договорі	Редакція “Постачальника”	Редакція “Покупця”
1.	1.5	Порядок одержання продукції – самовивіз.	Продукція доставляється центровивозом.
2.	1.12	Порядок розрахунків – попередня оплата	Порядок розрахунків – попередня оплата або оплата рахунків протягом 15 днів з дня одержання
3.	2.	Термін дії договору – з дня укладання до 31.12.2008	Термін дії договору – з дня підписання до 31.12. 2008. В подальшому договір діє до 2010 року, якщо сторони не забажають його переглянути.

“Постачальник”:

“Покупець”:

Ю.О. Марко

А.Л. Гіба

Проект договору постачання складає, як правило, постачальник і надсилає його покупцеві. Покупець зобов'язаний у 10-денний термін підписати його, скріпити печаткою і повернути постачальникові. Якщо покупець не згоден з яким-небудь пунктом або кількома пунктами договору, він також зобов'язаний у 10-денний термін скласти протокол розбіжностей і у двох примірниках надіслати його разом із підписаними договором та специфікацією на адресу постачальника.

Постачальник, що отримав підписаний покупцем проект договору разом із протоколом розбіжностей, зобов'язаний протягом 20 днів розглянути його, внести до договору усі прийняті ним пропозиції покупця, а спірні передати в той самий термін на розгляд арбітражу, повідомивши про це покупця. Якщо протягом зазначеного терміну постачальник не передасть спірні питання на розгляд арбітражу, умови договору з цих пунктів вважаються прийнятими постачальником. Протоколи розбіжностей до договорів містять такі реквізити:

1. Назва документа.
2. Назви сторін, між якими виникли розбіжності за договором із зазначенням номера договору і його дати.
3. Формульовання заперечуваних пунктів специфікації та договору в редакції постачальника, які пишуться з лівого боку.
4. Формульовання заперечуваних пунктів специфікації та договору в редакції, запропонованій покупцем, які пишуться з правого боку.
5. Підпис покупця (внизу справа).
6. Дата, підпис і печатка покупця.
7. Підпис постачальника (внизу зліва).
8. Дата, підпис і печатка постачальника.

РЕЗЮМЕ – це документ, в якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність і професійні успіхи та досягнення особистості, яка його складає.

Єдиної стандартної форми, бланка чи шаблона резюме не існує. Документ складається за довільною формою і повинен містити такі реквізити:

1. П.І.П., рік народження (вік), контактні телефони (домашній і/або робочий).

2. Мета (для чого ви звертаєтесь в дану фірму, яку роботу шукаєте).

3. Освіта (у зворотному хронологічному порядку, тобто починаючи з останнього місяця навчання) за такою схемою:

- дата початку навчання – дата закінчення навчання;
- назва навчального закладу, факультет, спеціальність;
- присвоєння кваліфікації.

Зразок резюме:

Сидорчук Іван Петрович

Домашній телефон: 99-99-99 (телефонувати з 19:00 до 23:00).

Робочий телефон: 88-88-88 (телефонувати з 8:30 до 18:00).

Дата народження: 02.01. 1969 р., (40 повних років).

Сімейний стан: одружений, син 12 років.

Мета: Посада головного бухгалтера підприємства

Освіта:

1990р. – 1995р. Харківський державний університет, економічний факультет. Отриманий диплом про вищу освіту. Присвоєна кваліфікація – економіст

Досвід роботи:

1999р. – на даний момент Акціонерний комерційний банк. Заступник головного бухгалтера. Основні обов'язки:
– аналіз фінансово-господарської діяльності;
– операції з цінними паперами;
– управління активами банку.

Набув досвід організації керівництва фінансово-економічної діяльності банку

1995р. – 1999р. Муніципальне підприємство. Начальник фінансового відділу. Основне завдання – керівництво відділом. Під час роботи розробив та втілив принципово нову модель звіту і контролю фінансових потоків підприємства.

Додаткова інформація:

Вільно володію персональним комп'ютером як користувач.

Іноземна мова – англійська (добре).

Маю водійське посвідчення кат. „В”, особистий автомобіль, стаж водіння – 8 років.

Особисті якості:

Аналітичний склад розуму, працездатність, здатність до прогнозування, наполегливий.

Заробітна плата на час випробовувального терміну – від 700 \$.

25 січня 2012 р.

4. Досвід роботи (в зворотному хронологічному порядку, тобто починаючи з останнього місяця роботи) за схемою:

- дата початку роботи – дата закінчення роботи;
- назва фірми, її сфера діяльності;
- назва вашої посади, кількість підлеглих (якщо були);
- опис ваших посадових функцій, рівень відповідальності і повноважень;
- приклади конкретних досягнень.

5. Додаткова освіта – курси, семінари, тренінги, стажування (за наведеною вище схемою).

6. Додаткові навики (ПК, ступінь владіння іноземною мовою, наявність а/м, водійського посвідчення, машинопис, інше).

7. Ваші переваги (вкажіть декілька своїх особистих якостей, які відрізняють Вас від інших і допомагають Вам досягати потрібних результатів у роботі).

3. ТЕМИ РЕФЕРАТІВ ДЛЯ ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Реферат з дисципліни „Документне забезпечення діяльності організацій” є додатковим видом самостійної роботи студента з даного курсу, яка виконується за його бажанням.

Тему реферату студент обирає із запропонованого переліку або формулює сам, попередньо погодивши її з викладачем.

Розкриття теми реферату повинно бути ґрунтовним і змістовним.

При підготовці реферату необхідно використовувати сучасні інформаційні джерела, зокрема ресурси мережі інтернет, посилання на які є обов’язковими.

Реферат оформляється у вигляді зброшуваного звіту на стандартних аркушах паперу формату А4 обсягом 10-15 сторінок.

Термін здачі реферату не пізніше ніж через 1 місяць з моменту призначення та затвердження теми викладачем.

Максимальна кількість балів, якою оцінюється якість написання реферату – 5 з кратністю 0,5 бала.

Варіанти тем рефератів

1. Особливості складання, оформлення та використання організаційних документів.
2. Особливості використання в управлінні ухвал та розпоряджень. Наведіть приклади.
3. Характеристика довідково-інформаційних документів, їх складання, оформлення та застосування.
4. Особливості складання та оформлення витягів з протоколів. Поясніть, наведіть приклади.
5. Поняття про факси і телекси як інструменти передачі інформації.
6. Характеристика кадрових документів: трудові угоди та контракти.
7. Характеристика складання, оформлення та використання особистих офіційних документів. Наведіть приклади.
8. Характеристика документів в науковій діяльності. Наведіть приклади.
9. Документи з посередницької діяльності.
10. Документи з господарсько-договірної діяльності.
11. Документи з господарсько-претензійної діяльності.
12. Документи в банківській діяльності.
13. Обліково-фінансові документи.
14. Податкова документація.
15. Документи з організації зовнішньоекономічної діяльності.
16. Документація в рекламній діяльності.
17. Договори з організації виконавчо-ярмаркової діяльності та аукціонів.
18. Документи у видавничій діяльності.
19. Документальне підтвердження операцій купівлі-продажу, найму, оренди, приватизації житла та не житлових приміщень.

20. Дипломатичні документи: листування, візитна картка та інші форми.
21. Організація документообороту.
22. Організація служби документаційного забезпечення.
23. Якісна раціоналізація та економіка діловодства.
24. Архів закладу.
25. Законодавчо-нормативне регулювання діловодства в Україні.
26. Законодавчо-нормативне регулювання діловодства на електронних носіях.
27. Історія розвитку діловодства в Україні.
28. Інститути, які регулюють та регламентують складання, оформлення та використання документів.

За виконану роботу студент отримує 5 балів з кратністю 1 бал.

4. ЗАВДАННЯ НАУКОВО-ДОСЛІДНОГО ХАРАКТЕРУ

Перед студентом ставиться проблемне завдання, яке пов'язане з вибором раціональних рішень при наявності варіативних (альтернативних) підходів щодо їх визначення. Таке завдання спонукує студента навчитися глибоко аналізувати конкретні проблемні питання на базі конкретних вихідних даних.

Для дослідження завдання студент самостійно (під керівництвом викладача) визначає джерела інформації.

Виконане завдання науково-дослідного характеру оформляється на аркушах формату А4 обсягом 15-20 сторінок за таким рекомендованим планом-змістом:

1. Актуальність та важливість вибраної теми.
2. Загальна характеристика об'єкта дослідження.
3. Характеристика організації діловодства.
 - 3.1. Види документів, їх характеристика.
 - 3.2. Порядок проходження та виконання вхідних документів.
 - 3.3. Порядок проходження та виконання вихідних та внутрішніх документів.
 - 3.4. Реєстрація та індексація документів.
 - 3.5. Контроль за виконанням документів.
 - 3.6. Організація служби документаційного забезпечення.

3.7. Архів закладу.

4. Пропозиції щодо покращання якості та раціоналізації діловодства на підприємстві, установі чи організації.

4.1. Характеристика виявлених проблем (недоліків) у організації діловодства.

4.2. Пропозиції щодо покращання якості та раціоналізації діловодства. Механізм їх раціоналізації.

4.3. Обґрунтування доцільності запропонованих пропозицій.

5. Висновки.

6. Використана література.

Додатки.

Наведений план-зміст є рекомендований, тобто студент сам може дещо змінювати його відносно об'єкта дослідження та особливостей ведення діловодства.

Рекомендуються такі теми-завдання науково-дослідного характеру:

1. Документування в асоціаціях.
2. Документування в комерційних банках.
3. Документування в малому підприємстві
4. Документування в орендному підприємстві.
5. Документування в комерційному підприємстві.
6. Документування в освітньому закладі.
7. Документування в органах державної влади.
8. Документування в товариствах.
9. Документування в біржовій торгівлі.
10. Документування в селянських (фермерських) господарствах.

Студент самостійно вибирає тему науково-дослідного характеру або за вказівкою викладача.

Робота виконується по конкретному підприємству (установі, закладу), про що повідомляється на титульній сторінці, наприклад: „Документування в ТзОВ „Оріон”.

За виконану роботу студент отримує 10 балів з кратністю 1 бал.

5. ВИДИ НАВЧАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ПРИНЦИПИ ЇХ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання успішності студента при засвоєнні модулів (змістових модулів) дисципліни здійснюється на основі результатів поточного контролю.

Оцінювання здійснюється за 100-балльною шкалою з кратністю 0,5...1 бал.

Дисципліна розбивається на три змістові модулі (ЗМ). ЗМ навчальної дисципліни складається з ряду зв'язаних за змістом тем аудиторної (лекції та практичні заняття) і самостійної роботи студентів.

Кожен змістовий модуль оцінюється в балах, сума балів (100 балів) відведена на дисципліну (заліковий кредит) розподіляється між модулями (рис. 5.1.).

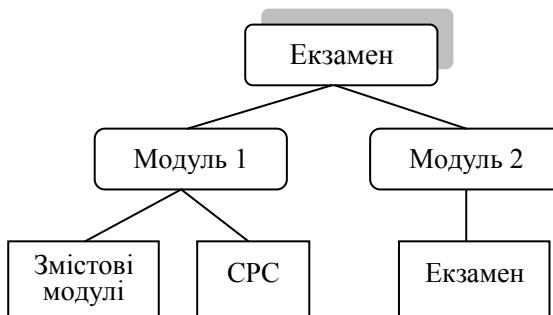


Рис. 5.1. Структура навчальної дисципліни

Всередині змістового модуля в балах оцінюються всі основні елементи модуля, що можуть включати різні форми контролю навчальної роботи студентів: якості їхніх знань.

Студент протягом семестру відповідно до графіка навчального процесу складає визначені елементи модуля і набирає бали, необхідні для отримання допуску до екзамену. За підсумками атестації по всій дисципліні (екзамену) результати оцінювання перераховуються в шкалу оцінювання ECTS та національну шкалу за системою.

Максимальна кількість балів, якою оцінюється виконання модульного контрольного завдання при проведенні модульного контролю складає близько 50% від загальної кількості балів за модулем (змістовим модулем) (табл. 5.1).

Таблиця 5.1

Розподіл балів за модулями

Форма навчальної діяльності	Вид контролю	Кількість балів за одне заняття	Кількість занять	Сума балів	Разом за видами навчання
лекції	відвідування	1	10	10	10
практичні	відвідування	1	10	10	50
	вчасне виконання практичних завдань	1	10	10	
	якісне виконання практичних завдань	3	10	30	
	Модуль контролю (тестування)			40	
Всього по модулю 1					100
Інші види роботи студентів (заохочувальні бали за реферати та науково-дослідну роботу), не більше					15
Заліковий кредит (всього)					100

Неявка студента на модульний контроль (тестування) у встановлений термін оцінюється нульовим балом. В цьому випадку обов'язковим є проходження контролю в додаткові дні, встановлені кафедрою.

Інші види роботи студентів, не передбачені даним положенням, можуть заохочуватися у вигляді додаткових (понад отриманих в семестрі) балів. У ці види робіт входять: виконання тем рефератів – 5 балів та виконання завдань науково-дослідного характеру – 10 балів. Загальна кількість заохочувальних балів не може перевищувати 15.

Результати оцінювання успішності студентів за кожний змістовий модуль реєструється за національною шкалою і шкалою ECTS в заліково-екзаменаційних відомостях.

6. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

6.1. Тести для самоконтролю знань студента

Знайдіть одну правильну відповідь

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Теоретичні вимоги до документів.
Державний стандарт оформлення реквізитів документів.**

1. Найважливішою класифікаційною ознакою документа є його:

- а) текст;
- б) назва;
- в) зміст;
- г) варіанти б) і в).

2. За спеціалізацією документи поділяють на:

- а) розпорядчі та організаційні;
- б) односкладові та складні;
- в) загальні, з адміністративних питань;
- г) первинні, вторинні.

3. За формою документи поділяють на:

- а) первинні, вторинні;
- б) стандартні, індивідуальні;
- в) односкладові і складні;
- г) розпорядчі та організаційні.

4. За секретністю документи поділяють на:

- а) ДСК, таємні, службові;
- б) службові, таємні, дуже таємні;
- в) ДСК, таємні, дуже таємні;
- г) ДСК, секретні, цілком секретні.

5. За складністю документи поділяють на:

- а) односкладові і складні;
- б) односкладові і багатоскладові;
- в) односкладові і двоскладові;
- г) односкладові, двоскладові, багатоскладові.

6. За строками зберігання документи поділяють на:

- а) постійного зберігання, тривалого (понад 20 р.) і тимчасового (до 15р.);

- б) постійного зберігання, тривалого (понад 25 р.) і тимчасового (до 25р.);
- в) постійного зберігання, тривалого (понад 15 р.) і тимчасового (до 15р.) ;
- г) постійного зберігання, тривалого (понад 10 р.) і тимчасового (до 10 р.).

7. За походженням документи поділяють на:

- а) рукописні і відтворені механічним способом;
- б) вхідні і вихідні;
- в) внутрішні і зовнішні;
- г) стандартні, індивідуальні.

8. За джерелом виникнення документи поділяють на:

- а) рукописні і відтворені механічним способом;
- б) внутрішні і зовнішні;
- в) первинні і вторинні;
- г) стандартні та індивідуальні.

9. Яке з визначень є найбільш правильним:

- а) діловодство – це діяльність зі створення документів;
- б) діловодство – це діяльність з організації роботи з документами;
- в) діловодство – це діяльність зі створення документів та організації роботи з ними;
- г) діловодство – це діяльність з організації роботи з документами та діловими паперами.

10. За призначенням документи поділяють на:

- а) організаційні і розпорядчі;
- б) загальні і спеціалізовані;
- в) первинні і вторинні;
- г) стандартні та індивідуальні.

11. За походженням документи поділяють на:

- а) рукописні і відтворені механічним способом;
- б) чорновики і оригінали;
- в) первинні і вторинні;
- г) внутрішні і зовнішні.

12. За напрямом документи поділяють на:

- а) внутрішні і зовнішні;
- б) первинні і вторинні;

- в) вхідні і вихідні;
- г) загальні і спеціалізовані.

13. За стадіями створення документи поділяють на:

- а) чорновики і оригінали;
- б) первинні і вторинні;
- в) внутрішні і зовнішні;
- г) стандартні та індивідуальні.

14. Стиль сучасного ділового письма – це:

- а) сукупність правил складання документів;
- б) сукупність реквізитів;
- в) сукупність вимог до складання реквізитів;
- г) варіанти б) і в).

15. Достовірним текстом документа є тоді, коли:

- а) у ньому немає подвійного тлумачення слів;
- б) у ньому відсутні зайві слова;
- в) викладені в ньому факти відповідають дійсності;
- г) варіанти а) і б).

16. Точним текстом документа є тоді, коли:

- а) у ньому немає подвійного тлумачення слів;
- б) текст його веде до прийняття адресатом пропозицій;
- в) у ньому вичерпано всі обставини справи;
- г) у ньому відсутні зайві слова.

17. Повним текстом документа є тоді, коли:

- а) у ньому відсутні зайві слова;
- б) немає подвійного тлумачення слів;
- в) зміст його описує усі обставини справи;
- г) варіанти а) і б).

18. Переконливим текстом документа є тоді, коли:

- а) веде до прийняття адресатом пропозицій;
- б) документ є правильно оформленім;
- в) зміст його описує усі обставини справи;
- г) у ньому відсутні зайві слова.

19. Текст документа складається з таких частин:

- а) преамбула, суть, закінчення;
- б) вступ, основна частина (доказ), мета (закінчення);
- в) вступ, основна частина (доказ), суть питання;
- г) преамбула, суть, основна частина (доказ), закінчення.

20. У вступі укладачем документа:

- а) викладається історія питання;
- б) викладається пояснення;
- в) викладається мета;
- г) викладається міркування.

21. У доказі укладач документа:

- а) викладає історію питання;
- б) викладає пояснення і міркування;
- в) викладає мету, заради якої складено документ;
- г) викладає історію та мету питання.

22. У закінченні укладач документа:

- а) викладає історію питання;
- б) викладає міркування;
- в) викладає пояснення;
- г) викладає мету.

23. Прямий порядок розташування логічних елементів тексту такий:

- а) вступ, закінчення, доказ;
- б) доказ, вступ, закінчення;
- в) вступ, доказ, закінчення;
- г) вступ, мета, закінчення, доказ.

24. Зворотній порядок розташування логічних елементів тексту такий:

- а) доказ, вступ;
- б) закінчення, доказ;
- в) закінчення, доказ, вступ;
- г) доказ, закінчення, мета, вступ.

25. Пасивне закінчення тексту документа має за мету донести інформацію про:

- а) необхідність виконання якогось рішення;
- б) необхідність скласти лист-відповідь;
- в) складання документа за типовою формою;
- г) необхідність доведення до відома рішення.

26. Документи з високим рівнем стандартизації складаються:

- а) за типовою формою;
- б) довільно, в залежності від ситуації;
- в) за затвердженою формою;
- г) за довільною або затвердженою формою.

27. Документи з низьким рівнем стандартизації складаються:

- а) за затвердженою формою;
- б) довільно, в залежності від ситуації;
- в) за типовою формою;
- г) за типовою або затвердженою формою.

28. Типізація текстів – це:

- а) створення тексту-зразка;
- б) поділ інформації тексту на постійну та змінну;
- в) процес трафаретизації;
- г) процес створення тексту-стереотипу.

29. Трафаретизація текстів – це:

- а) процес типізації;
- б) процес поділу інформації на постійну і змінну;
- в) процес створення тексту-стереотипу;
- г) процес створення тексту-зразка.

30. Серед офіційних документів виділяють такі документи :

- а) особисті;
- б) приватні;
- в) типові;
- г) варіанти а), б) і в).

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

Види документів та особливості їх складання

1. Лист установи „УНДІАСТ” направлений як лист-відповідь ректору Київського державного технічного університету будівництва й архітектури (КДТУБіА) через:

- а) 5 днів;
- б) 8 днів;
- в) 11 днів;
- г) 15 днів.

2. Рішення стосовно виготовлення проектно-кошторисної документації прийнято ректором КДТУБіА після створення листа:

- а) на 2й день;
- б) на 5й день;
- в) на 8й день;
- г) на 10й день.

3. Час відведенний для виготовлення проектно-кошторисної документації становить:

- а) 1 місяць;
- б) 2 місяці;
- в) 3 місяці;
- г) 4 місяці.

4. Текст листа організації „УНДІАСТ” надруковано:

- а) у день його внутрішньої реєстрації;
- б) за один день до його внутрішньої реєстрації;
- в) за два дні до його внутрішньої реєстрації;
- г) за три дні до його внутрішньої реєстрації.

5. Виготовлення необхідної документації у КДТУБІА здійснено:

- а) раніше зазначеного терміну;
- б) точно в зазначений термін;
- в) після зазначеного терміну;
- г) через один день після зазначеного терміну.

6. Відмітка про виконання документа у КДТУБІА зроблена:

- а) у той самий день коли була виготовлена документація;
- б) до моменту виготовлення проектної документації;
- в) після виготовлення проектної документації;
- г) через один день після виготовлення проектної документації.

7. Зовнішня реєстрація службового листа здійснена:

- а) в день внутрішньої реєстрації;
- б) на третій день після внутрішньої реєстрації;
- в) на п'ятий день після внутрішньої реєстрації;
- г) на восьмий день після внутрішньої реєстрації.

8. Рішення стосовно виготовлення проектно-кошторисної документації прийнято ректором КДТУБІА:

- а) у день отримання листа-прохання;
- б) на другий день після отримання листа-прохання;
- в) на третій день після отримання листа-прохання;
- г) на четвертий день після отримання листа-прохання.

9. На службовому листі реквізити-адресата розміщені таким способом:

- а) поздовжнім;
- б) кутовим;

- в) центровим;
- г) жодної правильної відповіді.

10. Безпосереднім виконавцем службового листа є:

- а) Варська;
- б) Коваленко;
- в) Тесленко;
- г) жодної правильної відповіді.

11. Довідка – це документ, в якому:

- а) викладаються певні питання, додаються висновки;
- б) містить опис та підтвердження тих чи інших фактів;
- в) викладається інформація про ситуацію;
- г) викладаються висновки та пропозиції.

12. Чи доцільно у тексті довідки особистого характеру вживати звороти типу “дійсно вчиться”, “дійсно проживає”:

- а) так;
- б) ні;
- в) в окремих випадках;
- г) в особливих випадках.

13. Доповідна записка – документ, який містить:

- а) інформацію про ситуацію, факти, явища;
- б) висновки, пропозиції;
- в) підтвердження фактів;
- г) варіанти а) і б).

14. Доповідну записку потрібно оформити на загальному бланку установи з підписом керівника:

- а) у випадку, коли вона внутрішня;
- б) у випадку, коли вона зовнішня;
- в) у будь-якому випадку;
- г) лише в строго передбачених випадках .

15. Пояснювальна записка:

- а) з'ясовує зміст певних положень;
- б) підтверджує ті чи інші факти;
- в) висловлює думку з приводу якої-небудь роботи;
- г) викладає висновки та пропозиції.

16. У стислих протоколах:

- а) усі виступи записано дослівно;
- б) містяться виступи доповідачів;
- в) фіксуються лише ухвали;

г) містяться виступи окремих доповідачів.

17. Протокол – це документ, в якому:

- а) підтверджуються факти;
- б) фіксується час, місце, мета проведення зборів;
- в) повідомляється про ситуацію, яка складається;
- г) підтверджуються певні положення.

18. Позиції протоколу формуються так:

- а) обговорили, прийняли рішення;
- б) слухали, виступили, ухвалили;
- в) виступили, обговорили, прийняли рішення;
- г) виступили, ухвалили.

19. Слово “СЛУХАЛИ” у протоколі оформляють так:

- а) пишуть в одному рядку з цифрою, що позначає порядок питання, і ставлять двокрапку;
- б) пишуть у наступному рядку з цифрою, що позначає порядок питання, і ставлять двокрапку;
- в) пишуть в одному рядку з цифрою, що позначає порядок питання, і ставлять крапку з комою;
- г) варіанти а), б) і в).

20. Службові листи служать засобом:

- а) передачі розпорядження;
- б) спілкування з установами та приватними особами;
- в) пояснення причин певного факту;
- г) варіанти а), б) і в).

21. Текст службового листа повинен висвітлювати:

- а) два-три питання;
- б) одне-два питання;
- в) тільки одне питання;
- г) тільки два питання.

22. Тон службового листа повинен бути:

- а) пасивним;
- б) активним;
- в) нейтральним;
- г) наказовим.

23. У тексті службового листа такі вирази, як “напевне”, “як і раніше”, “як відомо”:

- а) рекомендується уникати;
- б) бажано використовувати;

- в) обов'язково слід використовувати;
- г) використовувати на власний розсуд.

24. Якщо лист є відповідлю, то той, хто її надсилає:

- а) вказує назву адресата ініціативного листа;
- б) вказує дату і номер ініціативного листа;
- в) вказує прізвище та ініціали керівника підприємства, яке видало ініціативний документ;
- г) вказує прізвище виконавця ініціативного листа.

25. Словами “Надсилаємо”, “Повертаємо”, “Додаємо”, та ін. починають:

- а) листи-повідомлення;
- б) листи-нагадування;
- в) супровідні листи;
- г) варіанти а) і б).

26. Супровідним листом називається документ, який:

- а) інформує адресата про направлення до нього доданих до листа документів;
- б) містить повідомлення про отримання якого-небудь відправлення;
- в) містить вказівку про наближення терміну певного зобов'язання;
- г) містить вказівку про закінчення терміну певного зобов'язання.

27. Лист-запрошення адресується:

- а) тільки конкретній особі;
- б) тільки закладам;
- в) як конкретній особі, так і закладам;
- г) тільки керівнику підприємства.

28. Спонукати адресата скористатися певними послугами є метою:

- а) листа-повідомлення;
- б) рекламного листа;
- в) листа-нагадування;
- г) листа-запрошення.

29. Форма третьої особи при складанні гарантійного листа вживається лише тоді, коли:

- а) листа адресовано певній організації;
- б) листа адресовано до конкретної особи;

в) листа адресовано чи певній організації , чи конкретній особі;
г) листа адресовано керівнику підприємства.

30. Зміст документа залежить від ініціативного листа у:

- а) гарантійному листі;
- б) листі-підтвердженні;
- в) листі-відповіді;
- г) листі-повідомленні.

31. У тексті телеграми знаки №, - (мінус), + (плюс), 0 (нуль), % (відсоток), цифри пишуться:

- а) словами повністю;
- б) словами скорочено;
- в) абревіатурою;
- г) варіанти а), б), в).

32. Розділові знаки у вигляді “крп”, “км” у тексті телеграм:

- а) завжди вживаються;
- б) не вживаються;
- в) вживаються тоді, коли вони впливають на зміну змісту;
- г) вживаються в окремих передбачених випадках.

33. Службові телеграми пишуть у:

- а) одному примірнику;
- б) двох примірниках;
- в) трьох примірниках;
- г) чотирьох примірниках.

34. Постанови приймаються:

- а) Верховною Радою України;
- б) Кабінетом міністрів України;
- в) керівниками підприємства;
- г) адміністрацією підприємства.

35. Ухвала – це правовий акт, який приймається:

- а) Кабінетом міністрів України;
- б) Верховною Радою України;
- в) місцевими радами;
- г) керівником підприємства.

36. Постанову підписують:

- а) голова колегіального органу;
- б) керуючий справами (секретар);
- в) в одних випадках голова, в інших – секретар;
- г) варіанти а) і б).

37. Ухвали бувають:

- а) первинні і вторинні;
- б) нормативні та індивідуальні;
- в) стандартні та індивідуальні;
- г) варіанти а) і в).

38. Розпорядження, яке адресується для громадян та організацій є:

- а) необов'язковим;
- б) обов'язковим;
- в) рекомендаційним;
- г) інформативним.

39. Накази видаються:

- а) керівником підприємства;
- б) адміністрацією підприємства;
- в) керівниками колегіальних органів державного управління;
- г) варіанти б) і в).

40. Наказ – це розпорядчий документ, що видається на правах:

- а) колегіальності;
- б) єдиноначальності;
- в) колегіальності або єдиноначальності;
- г) і колегіальності, і єдиноначальності.

41. Ініціативний наказ видається:

- а) при реорганізації або ліквідації структурних підрозділів;
- б) для оперативного впливу на процеси;
- в) при аналізі результатів діяльності установ;
- г) варіанти а) і б).

42. Констатаційна частина тексту наказу містить такі елементи:

- а) переказано основні факти;
- б) викладено мету видання наказу;
- в) вказано причину видання наказу;
- г) варіанти а) і б).

43. Словом "НАКАЗУЮ" починають:

- а) вступну частину наказу;
- б) розпорядчу частину наказу;
- в) заголовок до тексту;
- г) констатаційну частину наказу.

44. Пасивна форма тексту наказу вживається тоді, коли:

- а) фактів надається більше значення, ніж особі;
- б) особі надається більше значення, ніж фактів;
- в) вказується на ініціатора певної дії;
- г) вказується на виконавця певної дії.

45. Значна за кількістю пунктів розпорядча частина наказу може оформлятися у вигляді :

- а) діаграми;
- б) графіка;
- в) таблиці;
- г) гістограми.

46. Наказ підписує:

- а) лише перший керівник установи;
- б) перший керівник установи і його заступник;
- в) перший керівник установи і головний бухгалтер;
- г) головний бухгалтер.

47. На основі доповідних записок керівників структурних підрозділів, заяв громадян, протоколів колегіальних органів складають:

- а) накази із загальних питань;
- б) накази з особового складу;
- в) накази з питань основної діяльності;
- г) варіанти а) і в).

48. Положення – це правовий акт, який регулює діяльність:

- а) підприємств і організацій;
- б) державних органів;
- в) органів місцевого самоврядування;
- г) товариств.

49. При адресуванні заяви до тієї організації, де працює автор, домашню адресу:

- а) треба вказувати;
- б) не треба вказувати;
- в) не має значення;
- г) вказувати лише в окремих випадках.

50. Чи додається у заявах про прийняття на роботу обґрунтування прохання (доказ)?:

- а) ні;
- б) так;
- в) в окремих випадках;

г) не має значення.

51. У заголовку до тексту в наказах з особового складу пишуть:

- а) "По кадровому складу";
- б) "З особового складу";
- в) варіанти а) і б);
- г) "З кадрових питань".

52. У наказах з особового складу констатаційна частина:

- а) може упускатись;
- б) не упиняється;
- в) завжди упиняється;
- г) завжди пишеться.

53. окремі пункти наказу:

- а) не можуть мати свої терміни вступу в силу;
- б) завжди вступають в силу з моменту підписання наказу;
- в) можуть мати свої терміни вступу в силу;
- г) завжди вступають в силу з моменту видання наказу.

54. В автобіографії викладається:

- а) опис моральних якостей працівника;
- б) опис життєдіяльності;
- в) дані про трудову діяльність;
- г) опис ділових якостей працівника.

55. Текст заяви з кадрових питань має таку структуру:

- а) вступ, доказ, закінчення;
- б) закінчення і доказ;
- в) висновок і доказ;
- г) вступ і доказ.

56. Контрактом називається правовий документ, що засвідчує певну домовленість між:

- а) підприємством і працівником;
- б) працівниками;
- в) підприємствами;
- г) варіанти б) і в).

57. Трудові угоди – це документи, що укладаються між організаціями і працівниками, які:

- а) входять до складу цієї організації;
- б) не входять до складу цієї організації;
- в) входять до складу філіалу цієї організації;

г) варіанти а) і в).

58. Текст характеристики викладається від:

- а) першої особи;
- б) другої особи;
- в) третьої особи;
- г) варіанти а) і б).

59. Актом називається документ, який:

- а) визначає згоду платника;
- б) є терміновим зобов'язанням;
- в) підтверджує будь-які установлені факти;
- г) варіанти а) і б).

60. Акт – це документ, який:

- а) затверджується керівником установи;
- б) не затверджується керівником установи;
- в) затверджується керівником лише в окремих випадках;
- г) затверджується головою державної адміністрації.

Відповіді до тестів для самоконтролю знань

Змістовий модуль 1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а
б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б
в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в
г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а
б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б
в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в
г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г

Змістовий модуль 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а
б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б
в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в
г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а
б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б
в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в
г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а
б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б
в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в
г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г
46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а	а
б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б	б
в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в	в
г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г	г

6.2. Контрольні вправи

- Складіть документ, текст якого відповідає вимогам, які пред'являються до текстів документів.
- Складіть документ, в якому вступ, доказ і закінчення розміщені прямим порядком.
- Складіть документ, у якому зворотній порядок розташування логічних документів.
- Наведіть перелік документів, які належать до документів з ВРС.
- Наведіть перелік документів, які належать до документів з НРС.
- Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – Державний герб, емблема організації.

7. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – назва організації вищого рівня, установи, організації, підприємства, структурного підрозділу.
8. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – індекс підприємства зв'язку, поштова і телеграфна адреса.
9. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту –дата.
10. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – індекс.
11. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – посилання на дату та індекс вхідного документа.
12. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – місце складання або видання.
13. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – гриф обмеження доступу до документу.
14. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – адресат.
15. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – гриф затвердження.
16. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – резолюція.
17. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – заголовок до тексту.
18. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – відмітка про контроль.
19. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – відмітка про наявність додатків.
20. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – підпис.
21. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – печатка.
22. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – відмітка про засвідчення копій.
23. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – прізвище виконавця, номер його службового телефону.
24. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – відмітка про виконання документа і спрямування його до справи.

25. Наведіть приклад розміщення в документі реквізиту – відмітка про переніс даних на машинний носій та відмітка про надходження.
26. Складіть службовий лист.
27. Складіть супровідний лист.
28. Складіть гарантійний лист.
29. Складіть телеграму.
30. Складіть телефонограму.
31. Складіть довідку особистого характеру.
32. Складіть внутрішню доповідну записку.
33. Складіть зовнішню пояснювальну записку.
34. Складіть стислий протокол.
35. Складіть повний протокол.
36. Складіть наказ із загальних питань різних видів.
37. Складіть наказ з особового складу.
38. Складіть негативну характеристику.
39. Складіть договір поставки.
40. Складіть протокол до договору поставки.

6.3. Питання на екзамен

1. Зображення Державного герба України: де відтворюють, де розміщують в залежності від бланка документа, розміри реквізиту, особливості розміщення зображення герба Автономної Республіки Крим.

2. Зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування): де розміщують, у яких випадках реквізит не відтворюють, особливості розташування на бланках документах недержавних організацій, рекомендовані розміри реквізиту.

3. Зображення нагород: де розміщується, у якому випадку розміщувати реквізит не є доцільним.

4. Код організації: за чим проставляється, мета наведення, де проставляється.

5. Код форми документа: що визначає реквізит, як позначають, місце розташування.

6. Назва організації вищого рівня: як зазначають (повністю чи скróчено), де розміщують, особливості зазначення реквізиту у випадку подвійного чи потрійного підпорядкування організації,

особливості зазначення реквізуту у випадку підпорядкування організації водночас місцевій адміністрації та міністерству (або іншому центральному органу влади). *Наведіть приклади.*

7. Назва організації: особливості відповідності слів та окремих букв реквізуту, умови та особливості подачі скороченої назви організації, випадки подачі назви організації іноземною мовою, особливості зображення реквізуту, якщо документ підготовлено двома і більше організаціями, розміщення реквізуту у випадку підготовлення документу організаціями одного рангу. *Наведіть приклади.*

8. Назва структурного підрозділу або територіального відділення, філії, посадової особи: де зазначають, де розміщують. *Наведіть приклад.*

9. Довідкові дані про організацію: що входить до складу цього реквізуту, особливості порядку і форми написання реквізуту, на якому документу, зазвичай, наводять реквізит, де розміщують.

10. Назва виду документа: в яких документах реквізит не зазначають, де наводять, як наводять.

11. Дата документа: послідовність елементів реквізуту, особливості позначення року, дня місяця і місяця, приклади застосування словесно-цифрового порядку наведення дати, місця розташування реквізуту в залежності від оформлення їх на бланку чи не на бланку. *Наведіть приклади.*

12. Реєстраційний індекс документа: поняття, складові елементи реквізуту, місце розташування. *Наведіть приклади.*

13. Посилання на реєстраційний індекс і дату документа: де наводять, випадки оформлення, місце розташування. *Наведіть приклади.*

14. Місце складання або видання документа: умови наведення, у яких документах реквізит не застосовують, де розміщують. *Наведіть приклади.*

15. Гриф обмеження доступу до документа: що засвідчує, де розміщують, особливості проставлення, чим можуть доповнити реквізит за потреби. *Наведіть приклади.*

16. Адресат: що може бути адресатом, складові елементи, особливості оформлення реквізуту, якщо лист адресують: а) організації, б) посадові особи із зазначенням організації, в) керівників організації і назва організації входить до складу назви

посади адресата, г) багатьом однорідним організаціям; оформлення реквізиту, якщо до нього входить поштова адреса; випадки коли поштову адресу не слід наводити. *Наведіть приклади.*

17. **Гриф затвердження документа:** поняття про затвердження, особливості оформлення реквізиту, якщо затвердження здійснюється за допомогою грифа затвердження, особливості оформлення реквізиту, якщо затвердження здійснюється виданням розпорядчого документа, місце розташування. *Наведіть приклади.*

18. **Резолюція:** поняття про резолюцію, з чого складається; особливості оформлення, якщо у тексті документа зазначені терміни виконання; чи можна у резолюції зазначати лише посаду особи, якій доручається виконання документа; де і як проставляється. *Наведіть приклади.*

19. **Заголовок до тексту:** поняття про реквізит, на які запитання відповідає, чи дозволяється на листах не зазначати цей реквізит, хто складає цей реквізит, варіанти наведення реквізиту. *Наведіть приклади.*

20. **Відмітка про контроль:** що означає, якщо на документі є відмітка про контроль, як позначається, де позначається. *Наведіть приклади.*

21. **Текст:** вимоги до тексту, характеристика основних логічних елементів тексту, їх розташування.

22. **Відмітка про наявність додатків:** де розміщують, варіанти оформлення реквізиту, якщо: а) повна назва додатку наведена в тексті; б) назви додатків відсутні у тексті; в) до документа додають інший документ, що має свої додатки; г) додатки зброшуровані; г) є велика кількість додатків; д) при підготовці супровідного листа планується надіслати додаток не за всіма зазначеними у листі адресами; як оформляється посилання у самому додатку на документ, до якого оформлюють цей додаток.

23. **Підпис:** де розміщують, елементи, види назв посад в залежності від використання бланка чи ні; особливості оформлення розшифрування підпису; особливості зазначення підписів якщо документ підписує кілька осіб (однакових посад чи ні), підписання документів колегіальних органів, підписання документів, які складаються комісією (як правило акти); особливості підписання

документів, у разі відсутності посадової особи, яка відповідно до своїх обов'язків повинна підписати документ. *Наведіть приклади.*

24. **Гриф погодження документа:** поняття про погодження проектів документів, де розміщується реквізит, елементи грифу, особливості зазначення реквізиту в залежності від погодження проекту документу особою чи колегіальним органом; як оформляється реквізит, якщо потрібно погодити проект документу з кількома підприємствами. *Наведіть приклади.*

25. **Візи документа:** поняття про внутрішнє погодження проекту документа, склад реквізиту, де розташовують; де розташовують реквізит, якщо на лицьовому боці аркуша не вистачає місця для візи; особливості оформлення візи у випадку наявності зауважень і пропозицій до проекту документа; на якому примірнику проекту документа проставляють візу, якщо документ направляється за межі підприємства. *Наведіть приклади.*

26. **Відбиток печатки:** мета проставлення, види печаток, особливості проставлення гербової печатки, особливості проставлення негербової печатки, як проставляється печатка, варіант проставлення печатки, якщо на документі заздалегідь визначено місце проставлення печатки. *Наведіть приклади.*

27. **Відмітка про засвідчення копії:** де розташовують, елементи реквізиту, чи на ксерокопіях проставляється відмітка про засвідчення копії. *Наведіть приклади.*

28. **Прізвище виконавця і номер його телефону:** де розміщають, особливості зазначення, якщо передбачається необхідність звернення до виконавця у разі потреби уточнення або роз'яснення змісту документа; які елементи ще можуть бути в складі реквізиту. *Наведіть приклади.*

29. **Відмітка про виконання документа і направлення його до справи:** де і як проставляють, що означає наявність на документі цієї відмітки, елементи реквізиту, види відміток залежно від типу листа, який готовиться у відповідь. *Наведіть приклади.*

30. **Відмітка про наявність документа в електронній формі:** де розміщають, на що вказує цей реквізит, елементи відмітки. *Наведіть приклади.*

31. **Відмітка про надходження документа до організації:** як і де проставляють, елементи реквізиту. *Наведіть приклади.*

32. **Запис про державну реєстрацію:** умови зазначення, місце розташування, де проставляють (в якій установі), елементи реквізиту. *Наведіть приклади.*

33. Які використовують формати паперів для виготовлення документів? Наведіть розміри їх та представте різні види форматів в спадному вигляді.

34. Поясніть: кутовий та повздовжній варіанти розміщення реквізитів.

7. ЛІТЕРАТУРА

1. Блощинська В. А. Сучасне діловодство [Текст] : навч. посіб. / В. А. Блощинська. – Київ : ЦНЛ, 2005. – 320 с.
2. Гінзбург М.Д. Українська ділова і фахова мова: практичний посібник на щоденъ [Текст] : навч. посібник / М. Д. Гінзбург, І.О. Требульова, С. Д. Левіна, І. М Корніловська. – Київ : ЦУЛ, 2007. – 672 с.
3. Гончарова Н. І. Документаційне забезпечення менеджменту [Текст] : навч. посіб. / Н. І. Гончарова. – Київ : ЦНЛ, 2006. – 260 с.
4. Данюк В. М. Кадрове діловодство [Текст] : навч. посібник. / В. М. Данюк, Л. П. Кулаковська ; 3-е вид. – Київ : Каравела, 2009. – 240 с.
5. Діденко А. Н. Сучасне діловодство [Текст] : навч. посібник / А. Н. Діденко. – 5-те вид. – Київ : Либідь, 2006. – 383 с.
6. Діловодство у державних установах: зб. інструкцій / Е. К. Пашутинський (упоряд.) – 2-ге вид. zm. – К. : КНТ, 2009. – 593 с.
7. Іванова Т. В. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування [Текст] : навч. посібник / Т. В. Іванова, Л. П. Піддубна - К. : Академія муніципального управління, 2007 – 350 с.
8. Кірічок О. Г. Документування у менеджменті [Текст] : підручник. / Кірічок О. Г., Корбутяк В. І., Процюк В. К., Дубич К. В. – Київ: Центр навчальної літератури, 2003. – 216 с.
9. Кодекс законів про працю в Україні зі змінами та доповненнями: в редакції Закону № 322-VIII від 10.12.1971 [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/322-08> (редакція від 13.06.2012).
10. Козоріз В. П. Загальне і кадрове діловодство [Текст] : навч. посібник / В. П. Козоріз, Н. І. Лапицька. – Київ : МАУП, 2002. – 168 с.
11. Комова М. Діловодство [Текст] : навч. посібн. для студентів вищих навчальних закладів / Марія Комова. – Львів : Тріада плюс, 2006. – 217 с.
12. Корбутяк В. І. Діловодство [Текст] : навч. посібник / В. І. Корбутяк, З. О. Толчанова. – Рівне : НУВГП, 2010. – 122 с.

13. Корнева Л. В. Настольная книга офис-менеджера [Текст] : учебное пособие. – Москва : Наука-спектр, 2009. – 308 с.
14. Національний стандарт України ДСТУ 4423-1:2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 1. Основні положення». – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 28 с.
15. Національний стандарт України ДСТУ 4423-2:2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 2. Настанови». – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 44 с.
16. Національний стандарт України ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розворядчої документації. Вимоги до оформлення документів»: наказ Держспоживстандарту України № 55 від 07.04.2003 [Електронний ресурс] / Держспоживстандарт України. – Режим доступу: <http://dilo.kiev.ua/dstu4163-2003.html>.
17. Палеха Ю. І. Загальне документознавство [Текст] : навч. посібник / Палеха Ю. І., Леміш Н. О. : 2-ге вид. доп. і перероб. К. : 2009. – 434 с.
18. Плотницька І. М. Ділова українська мова [Текст] : навч. посіб. / І. М. Плотницька. – 3-те вид. – Київ : ЦУЛ, 2008. – 254 с.
19. Погребна Л. Діловодство, яким воно повинно бути / Л. Погребна. – 2-е вид., переробл. і доп. – Х. : Фактор, 2008. – 416 с.
20. Про затвердження типової форми первинного обліку Н П-2 «Особова картка працівника»: наказ Державного комітету статистики України, Міністерства оборони України від 25.12.2009 р. № 495/456 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://document.ua/pro-zatverdzhenja-tipovoyi-formi-pervinnogo-obliku-n-p-2-os-doc9301.html>.
21. Про затвердження Типової Примірної інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 р. № 1242 [Електронний ресурс] / Кабінет Міністрів України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-p>.
22. Про затвердження Правил надання послуг поштового зв’язку : постанова Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 р. № 270 [Електронний ресурс] / Кабінет Міністрів України. – Режим

доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/270-2009-п>
(редакція від 17.07.2012).

23. Про затвердження зразків і описів гербових печаток, печаток без зображення Державного Герба України, бланків і вивісок обласних, Київської та Севастопольської міських, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій: постанова Кабінету Міністрів України від 23.08.1995 р. № 672 [Електронний ресурс] / Кабінет Міністрів України. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/672-95-п>(редакція від 09.12.2011).

24. Скібіцька Л. І. Діловодство [Текст]: навч. посібник / Л.І. Скібіцька. – Київ : ЦНЛ, 2006. – 224 с.

25. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / [ред. : В. М. Бріцина]. – К. : Довіра, 2007. – 687 с.

26. Тітенко Л. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки [Текст] : навч.-метод. посібник для самост. вивчення дисципліни / Л. Тітенко. – К. : КНЕУ, 2006. – 192 с.

Додаток 1

(1)		(6) ДЕРЖКОМАРХІВ УКРАЇНИ
(2)	УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА (УНДІАСД)	
(3)	вул. Солом'янська, 24 м. Київ, 03110, тел. 277-53-82., факс 277-13-74, (9) розрахунковий рахунок № 000266695 в Промбудбанку м. Києва, МФО 399168, e-mail: last@dkau.kiev.ua, код ЄДРПОУ 00018490	
(11)	(12)	04 вересня 2012 р. № 02 - 01 / 32
(13)	(14)	На № 01 - 04 / 87 від 27.09.2012
(15)	Ректорові Київського державного технічного університету будівництва та архітектури Сосновському В.М.	
(16)	Соколову А.В., Черненко С.І., Пашенка В.К. Виготовити необхідну документацію до 12.10.2012 (підпис Сосновського В.М.) 10.09.2012	
(17)	Про виготовлення документації (18)	
(19)	Просимо виготовити проектно-кошторисну документацію на будівництво спортивно-оздоровчого комплексу. Оплату гарантуємо.	
(20)		
(21)		
(22)	Додатки: 1. План території, наданої для будівництва спортивно-оздоровчого комплексу на 4 арк. в 1 прим. 2. Технічне завдання на 6 арк. в 1 прим.	
(23)	Генеральний директор	(підпись)
(24)	Головний бухгалтер	(підпись)
(25)	(26)	
(27)	Тесленко Віктор Петрович 218 05 09 ЛК 3 219 13 07 Прим.1-у відділі кадрів; Прим.2-у бухгалтерії; Прим.3-у справі № 03507/64	
(28)		
(29)	До справи 02 - 01 Виготовлено і передано server\c:\zon_doc\2003\zvit_1.dok УНДІАСД 11.09.2012 Офіс-менеджер (підпис) В.С. Марченко 20.09.2012	(30)
(31)	КДТУБІА Вх. №174 10.09.2012 10год.15хв.	

Додаток 2

(1)		(15) Таємно
ДЕРЖКОМАРХІВ УКРАЇНИ УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА (УНДІСД) вул. Солом'янська, 24 м. Київ, 03110, тел. 277-53-82, факс 277-13-74, розрахунковий рахунок № 000266695 в Одеському відділенні Промбудбанку м. Києва, МФО 399168, e-mail: last@dkau.kiev.ua, Код ЄДРПОУ 00018490		(17) ЗАТВЕРДЖУЮ Генеральний директор УНДІСД Б.Т.Коваленко (<i>pідпис</i>) 12.09.2012
20мм		
(10) ПРОТОКОЛ (11) 10.09.2012 (12) № 04 (14) м. Луцьк (19) Загальних зборів ПАТ "Надія" Голова - Івасюк Н.Г. Секретар - Козак С.К. Присутні - 96 чоловік (100%). Порядок денний: 3 (три) організаційні питання.		
(21) СЛУХАЛИ: Волошук О.К. (головний бухгалтер) - (наводять текст з оригіналу).		
ВИСТУПИЛИ: Мазурець О.С. - (наводять текст з оригіналу). Гнатюк В.Й. - (наводять текст з оригіналу).		
10мм		
УХВАЛИЛИ: Надали Максичук О.Н. санаторно-курортну путівку в санаторій "Маяк" на період із 12.12.2012 по 05.01.2013 (90 % вартості путівки - за рахунок ПАТ "Надія").		
30мм		
(23) Голова <i>(підпис)</i> Н.Г. Івасюк Секретар <i>(підпис)</i> С.К. Козак		
(27) Згідно з оригіналом Секретар-референт <i>(підпис)</i> В.Р. Романова 15.10.2012		
20мм		

Навчальне видання

*Корбутяк Віктор Іванович
Толчанова Зоя Олексіївна
Бутник Олена Олександрівна*

ДОКУМЕНТНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙ

Навчальний посібник

Друкується в авторській редакції