

Л.І. Скібіцька

ДІЛОВОДСТВО

*Навчальний посібник
для студентів
вищих навчальних закладів*



Київ — 2006

УДК 651.4:9(075.8)

ББК 65.050.2я73

С 42

Рецензенти:

М.Д. Виноградський — доктор економічних наук, професор, академік Академії економічних наук НАНУ;

Г.В. Жаворонкова — доктор економічних наук, професор.

Затверджено

на засіданні науково-методично-редакційної ради
Інституту економіки та менеджменту НАУ

Скібіцька Л. І.

С 42 Діловодство: Навчальний посібник /Уклад. Л.І. Скібіцька. —
К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 224 с.

ISBN 966-364-300-5

Навчальний посібник з дисципліни “Діловодство” передбачає набуття студентами теоретичних знань та практичних навичок роботи з документами, що зустрічаються в повсякденній практиці фахівців підприємств та організацій різних організаційно-правових форм із застосуванням сучасних засобів оргтехніки.

Посібник ознайомлює з класифікацією, систематизацією та правилами створення й оформлення різних видів управлінських документів, порядком роботи з документами, зокрема з тими, які містять комерційну (державну) таємницю.

Це видання є практичним посібником з організації сучасного діловодства.

Для студентів вищих навчальних закладів, викладачів, діловодів (офіс-менеджерів), керівників фірм та їх структурних підрозділів.

ISBN 966-364-300-5

© Л.І. Скібіцька, 2006

© Центр навчальної літератури, 2006

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЛОВОДСТВА В УСТАНОВІ

Діловодство в організації встановлює загальні правила документування управлінської діяльності в структурних підрозділах і регламентує порядок роботи з документами з моменту їх створення або надходження до відправлення або передачі до архіву.

Курс визначає порядок ведення діловодства, його положення поширюються на всю службову документацію, що створюється засобами обчислювальної техніки. Комп'ютерні (автоматизовані) технології оброблення документальної інформації повинні відповідати вимогам державних стандартів.

У курсі розглядається порядок ведення діловодства щодо документів з обмеженим доступом, а також діловодства при розгляді заяв, скарг та пропозицій.

Правила і рекомендації щодо порядку здійснення діловодних процесів розробляються згідно з вимогами основних положень Єдиної державної системи діловодства (ЄДСД), державних стандартів на організаційно-розпорядчу документацію та нормативних актів і методичних рекомендацій Головного архівного управління щодо організації документального забезпечення.

Загальне керівництво роботою служби документального забезпечення здійснює керівник організації або один з його заступників згідно з розподілом обов'язків.

Відповідальність за організацію та ведення діловодства в апараті організації відповідно до вимог ЄДСД, державних стандартів, а також методичне керівництво діловодством у структурних підрозділах покладається на канцелярію, а в середніх та малих підприємствах та організаціях — на секретаря (або офіс-менеджера). Вимоги керівника чи відповідальної особи цієї служби з питань організації та ведення діловодства і роботи з документами є обов'язковими для всіх працівників апарату управління організації.

Відповідальність за додержання встановлених правил діловодства, стан діловодства в структурних підрозділах, а також за зберігання і використання документів, що знаходяться в структурних підрозділах на виконанні, до передачі їх на архівне зберігання покладається на керівників структурних підрозділів.

Безпосереднє ведення діловодства у відповідних структурних підрозділах здійснюють діловоди (секретарі керівників, інспектори, офіс-менеджери, референти).

На період відсутності діловода структурного підрозділу (відпустки, тимчасова непрацездатність тощо), а також у структурних підрозділах, де за штатним розписом не передбачено посаду діловода, ведення діловодства покладається за вказівкою керівника структурного підрозділу на одного із працівників підрозділу.

Посадові особи та працівники організації зобов'язані знати і дотримуватися вимог Інструкції щодо виконання розробки, оформлення, реєстрації, порядку проходження, зберігання документів і використання службової документації.

Керівники структурних підрозділів зобов'язані ознайомлювати всіх прийнятих на роботу осіб з організацією діловодства в організації.

Особи, прийняті на посаду секретаря, діловода, інспектора-діловода структурного підрозділу, зобов'язані протягом трьох днів після призначення їх на посаду пройти інструктаж в Управлінні справами з питань ведення діловодства.

При звільненні працівника структурного підрозділу з роботи або в разі відпустки, відрядження тощо всі не виконані ним службові документи передаються за вказівкою керівника структурного підрозділу для виконання та зберігання особі, яка його заступає, з відміткою про передачу в реєстраційно-контрольних картках, а справи (документи, література), що були взяті з архіву (бібліотеки), підлягають поверненню до архіву (бібліотеки). У разі необхідності їх отримує в архіві (бібліотеці) призначений працівник.

При звільненні або переміщенні діловодів структурних підрозділів складається акт здачі і приймання всіх справ, що знаходяться в поточному діловодстві, і всіх закінчених справ, які підлягають здачі до архіву. Акт складається у двох примірниках, затверджується керівником структурного підрозділу. Один примірник акта залишається у справах структурного підрозділу, а другий передається до Управління справами (канцелярії).

У разі звільнення начальника структурного підрозділу і призначенні нового у приймально-здавальному акті поряд з іншими питаннями висвітлюється стан діловодства (кількість документів, які знаходяться на виконанні, в тому числі прострочених, а також звернень громадян, стан архіву тощо).

У разі звільнення керівника діловодної служби всі документи, печатки, штампи, бланки, засоби оргтехніки передаються новій призначеній особі згідно з актом, який затверджується керівником організації.

Керівники структурних підрозділів зобов'язані:

- вживати необхідних заходів щодо скорочення службового листування. Забороняється листування між структурними підрозділами з питань, які не потребують документального оформлення і можуть бути вирішені в оперативному порядку;
- забезпечувати регулярну перевірку стану діловодства та дотримання правил ведення діловодства в підпорядкованих структурних підрозділах;
- не допускати витребувань різних відомостей, звітів, зведень та інших документів, які не передбачені правовими актами і не викликаються необхідністю;
- здійснювати контроль за дотриманням вимог щодо складання, оформлення документів і організації діловодства, передбачених державними стандартами на організаційно-розпорядчу документацію;
- сприяти раціоналізації діловодних процесів, вживати заходів щодо забезпечення діловодної служби суча-

сним обладнанням, засобами оргтехніки та електронно-обчислювальними машинами (ЕОМ);

- забезпечувати організацію навчання працівників діловодної служби для підвищення ділової кваліфікації.

Зі службовими документами, що не підлягають розголошенню, можуть ознайомитись тільки працівники організації, які мають до них безпосереднє відношення. Ознайомлення інших осіб, видача їм документів чи їх копій, довідок або відомостей службового характеру допускається тільки з дозволу керівництва організації.

Публікація службових документів у пресі, оголошення по радіо, телебаченню, використання в доповідях, лекціях, виступах здійснюється відповідно до Закону України “Про інформацію” від 2 жовтня 1992 року за № 2657-ХІІ.

Мовою діловодства і документації, а також взаємовідносин з органами державної виконавчої влади, міністерствами, відомствами, підприємствами, громадськими організаціями та громадянами є українська мова. У випадках, передбачених законами, мовою діловодства, документації та взаємовідносин із зазначеними вище органами та громадянами поряд з українською мовою може бути мова більшості населення тієї чи іншої місцевості або мова, прийнятна для населення даної місцевості.

Тема 1. ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

1. Роль та місце документальної інформації в управлінні підприємством.
2. Визначення документа. Види документів та їх класифікація.
3. Документування та документальне забезпечення діяльності підприємства.
4. Система документації та її класифікація.
5. Документування управлінської діяльності в організації.

1. Роль та місце документальної інформації в управлінні підприємством

Підприємство можна розглядати як колектив, організацію людей, об'єднаних спільними цілями. Підприємство має певну структуру: *внутрішні зв'язки* що забезпечують взаємодію між керівництвом і структурними підрозділами чи працівниками, а *зовнішні зв'язки* — з діловими партнерами, підприємствами, органами влади. Зовнішні та внутрішні зв'язки підприємства можна розглядати як інформаційні.

З точки зору технології, управління підприємством являє собою процес отримання, оброблення інформації, прийняття рішення та доведення його до виконавця (передача інформації). Найважливішою частиною управління є прийняття рішення. Для вироблення правильного рішення необхідна повна, оперативна та достовірна інформація. Повноту інформації характеризує її обсяг, який має бути достатнім для прийняття рішень. Інформація має бути оперативною, тобто такою, щоб за час її передачі та оброблення стан справ не змінився. Достовірність інформації визначається мірою відповідності її змісту об'єктивному стану справ.

На робоче місце керівника підприємства чи виконавця інформація має надходити у формі, що полегшує її сприйняття та оброблення.

Інформація — це відомості про навколишнє середовище, про процеси, що в ньому відбуваються і які сприймаються людиною чи спеціальними технічними засобами.

Існує велика кількість визначень поняття “інформація”, кожне з яких використовується згідно з конкретними цілями та завданнями.

З точки зору змісту чи сфери діяльності, в якій використовується інформація, умовно її поділяють на управлінську, наукову, технічну тощо. Інформація використовується підприємствами для планування, організації, координації господарської діяльності.

2. Визначення документа. Види документів та їх класифікація

Документальна фіксація інформації є обов’язковим елементом управлінської діяльності. Матеріальними носіями інформації, що фіксується, є документи.

Інформація, що міститься в документах, необхідна для стабільної діяльності будь-якої організації, підприємства. На її основі приймаються відповідні управлінські рішення.

Документ — матеріальний об’єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді.

Першими документами на Русі були грамоти. Саме слово документ перекладається з латинської мови як “спосіб доказу”, “взірець”. В українську мову це слово прийшло з російської: за часів Петра I документами почали називати ділові папери, що мали правове (юридичне) значення, тобто слугували доказом чийхось прав, підтвердженням законності певних дій.

Згідно з Державним стандартом на термінологію діловодства та архівної справи, **документ** — це засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про фак-

ти, події, явища об'єктивної діяльності і продукти розумової діяльності людини.

Як носій інформації документ є неодмінним елементом внутрішньої організації кожної установи, підприємства. Документи забезпечують взаємодію всіх підрозділів організації.

Комунікативна функція документів забезпечує і зовнішні зв'язки установ та підприємств.

Документи використовуються для передачі інформації в часі та просторі, тобто мають координуючу функцію.

Під час роботи з документами необхідно керуватись нормативними актами України, стандартами (ДСТУ), які передбачають складання документів за певними правилами, ведення номенклатури справ, створення архіву підприємства для забезпечення збереження найбільш цінних документів.

В управлінській діяльності використовують головним чином текстові документи, інформація в яких зафіксована будь-яким письмовим способом — рукописним, машинописним, друкарським. Сукупність документів, оформлених згідно з визначеними правилами, називають **управлінською документацією**.

Управлінська документація являє собою систему документації, що забезпечує управлінські процеси в суспільстві, на підприємстві, в організації та установі.

Документи створюються через необхідність реалізації тієї чи іншої функції. В документі, як правило, переплітається велика кількість функцій: інформаційна, соціальна, комунікативна, управлінська, правова, облікова.

3. Документування та документальне забезпечення діяльності підприємства

У процесі адміністративної та господарської діяльності підприємств виникає необхідність у складанні ряду документів. Робота з документами займає 45–70% робочого часу керівників та спеціалістів підприємств сфери обслуговування.

Діловодство — це діяльність, яка охоплює питання документування та роботи з документами при виконанні уп-

равлінських функцій і включає всі види робіт з оформлення, виготовлення документів, оброблення вхідних та вихідних документів, контролю за їх виконанням.

До діловодства відносять документування процесу управління, документаційне забезпечення, роботу з готовими документами, які створені в даній установі або отримані ззовні.

Діловодство в організації встановлює загальні правила документування управлінської діяльності в структурних підрозділах і регламентує порядок роботи з документами з моменту їх створення або надходження до відправлення або передачі до архіву.

Ці правила визначають порядок ведення діловодства. Його положення поширюються на всю службову документацію, що створюється засобами обчислювальної техніки, при цьому комп'ютерні (автоматизовані) технології оброблення документальної інформації повинні відповідати вимогам державних стандартів. Визначається порядок ведення діловодства щодо документів з обмеженим доступом, а також діловодства у разі розгляду заяв, скарг та пропозицій.

Правила й рекомендації щодо порядку здійснення діловодних процесів розробляються згідно з вимогами основних положень Єдиної державної системи діловодства, державних стандартів на організаційно-розпорядчу документацію та нормативних актів і методичних рекомендацій Головного архівного управління щодо організації документального забезпечення.

Загальне керівництво роботою служби документального забезпечення здійснює керівник організації або один із його заступників згідно з розподілом службових обов'язків.

Відповідальність за організацію та ведення діловодства в апараті підприємства відповідно до вимог Єдиної державної системи діловодства, державних стандартів, а також методичне керівництво діловодством у структурних підрозділах покладається на канцелярію. Вимоги керівника цієї служби з питань організації та ведення діловодства і роботи з документами є обов'язковими для всіх працівників апарату організації.

Відповідальність за дотримання встановлених правил діловодства, стан діловодства в структурних підрозділах, а також за зберігання і використання документів, що знаходяться в структурних підрозділах на виконанні, до передачі їх на архівне зберігання, покладається на керівників структурних підрозділів.

Безпосереднє ведення діловодства у відповідних структурних підрозділах здійснюють діловоди (секретарі керівників, інспектори, офіс-менеджери).

При організації діловодства необхідно керуватись такими принципами :

- оперативність (швидка та чітка робота з документами), сучасне технічне оснащення (використання ПЕОМ, факсів, ксероксів, засобів малої оргтехніки, що полегшують роботу з документами, нумератори, степлери);
- доцільність усіх діловодних операцій (кожен вид роботи з документами повинен бути необхідним у діяльності підприємства);
- вміле поєднання документального забезпечення управління з бездокументальним.

Документування — це процес створення документів.

Документування інформації є обов'язковою умовою віднесення інформації до інформаційних ресурсів. Документування інформації здійснюється в порядку, який визначається органами державної влади, відповідальними за організацію діловодства, стандартизацію документів.

Документування включає такі операції:

- підготовка документів;
- складання документів;
- узгодження документів;
- оформлення документів;
- виготовлення документів.

На підприємстві повинен бути встановлений єдиний порядок (єдині вимоги) щодо складання документів та роботи з ними. Цей порядок може бути закріплений інструкцією з діловодства (документального забезпечення управління підприємства).

ємством) або доведений до співробітників у вигляді спеціальних інструктажів, практичних занять і відповідати критеріями оцінки якості документування систем управління (табл. 1).

Таблиця 1

**Критерії оцінки якості документування
в системах управління**

Принцип документування	Документація	
	Процес-фіксація, передавання, використання, зберігання документів	Система-комплекс взаємопов'язаних документаційних систем і підсистем
Доцільність	Відсутність можливості використання бездокументаційних каналів зв'язку	Відповідність процедурам реалізації управління і відсутність надлишкової інформації
Достовірність	Достовірність вихідної інформації та відсутність помилок	Об'єктивність відображення фактів, чітка термінологія
Повнота	Достатність інформації для прийняття рішень	Відповідність чинним уніфікованим системам, стандартам
Правомірність	Відповідність чинному законодавству, правильність оформлення	Те саме
Системність	Комплексність раціоналізації документообігу	Поєднання уніфікованих стандартних систем і підсистем у галузевому, функціональному і територіальному розрізах
Технологічність	Пристосованість форм документів для машинного оброблення на робочому місці	Пристосованість уніфікованих систем до автоматизованого оброблення
Оперативність	Мінімальне пролежування документа	Адаптивність, рухливість документів цінних систем і підсистем

Використання стандартів під час документування має на меті забезпечити юридичну силу документів, сприяти їхньому оперативному виконанню з наступним використанням у довідкових та наукових цілях, створити передумови для авто-

матизованого оброблення інформації, що в них міститься, оперативного її пошуку, скоротити затрати праці та коштів на документування та оброблення документів.

Враховуючи рекомендації стандартів, можна створити альбом (справу, файл) зразків документів, що найчастіше використовуються в практичній діяльності підприємства, які потім будуть використовувати працівники підприємства.

Робота з документами підприємства складається з таких етапів:

- приймання;
- розподіл;
- контроль виконання;
- довідкова робота;
- формування справ;
- передархівне оброблення;
- використання;
- зберігання документів.

Ступінь досконалості технологічної схеми роботи з документами визначається оперативністю пересування та виконання документів та ефективністю забезпечення керівництва підприємства документованою інформацією.

4. Система документації та її класифікація

У зв'язку зі швидким зростанням обсягу інформації, яка використовується в управлінні, значення діловодства суттєво підвищується. Це потребує його систематичного вдосконалення, підвищення рівня знань та кваліфікації управлінських працівників у галузі документування та документаційного забезпечення обслуговування процесу управління.

Без упорядкування інформаційної бази, удосконалення документаційних процесів неможливо вирішити питання комп'ютеризації управління. Найвищої ефективності від використання ПЕОМ можна досягнути впорядкуванням усієї вихідної інформації, масовими носіями якої є документи.

Впровадження автоматизованого оброблення інформації дає можливість не тільки підвищити продуктивність праці, а й створювати необхідні умови для творчої, аналітичної праці.

Значну роль у справі впорядкування роботи з документами, в оптимізації документаційних процесів у масштабі країни відіграє Єдина Державна система діловодства (ЄДСД). Це науково впорядкований комплекс правил, нормативів та рекомендацій щодо ведення діловодства, починаючи з надходження або створення документа до здачі його до архіву.

Документальне забезпечення — комплекс операцій з готовими документами (рис. 1).

Основні положення ЄДСД складаються з загальної частини, восьми тематичних розділів та додатків. Тут сформульовані загальні правила документування управлінської діяльності, викладено принципи уніфікації документів, вимоги до формулярів організаційно-розпорядчих документів, до побудови текстів документів, їх мови та стилю. Загальнодержавна система складається з численних підсистем, які стоять на нижчих щаблях ієрархії. Виділяють функціональні та галузеві системи документації.

Функціональні системи (планова, матеріально-технічного постачання, звітно-статистична, облікова) характерні для центральних органів функціонального призначення (Мінфін, Держкомстат, податкова адміністрація тощо). Функціональні системи тісно пов'язані між собою (система планової та облікової документації). Галузеві системи функціонують в органах галузевого управління (міністерства, відомства, галузеві відділи держадміністрації). Вони відображають специфіку тієї чи іншої сфери діяльності.

У додатках ЄДСД наведено приблизний перелік документів, які підлягають контролю за виконанням.

Обов'язковою умовою раціональної організації діловодства є автоматизація процесів діловодства. В ЄДСД пропонуються варіанти типових комплектів технічних засобів для механізації операцій з документами.

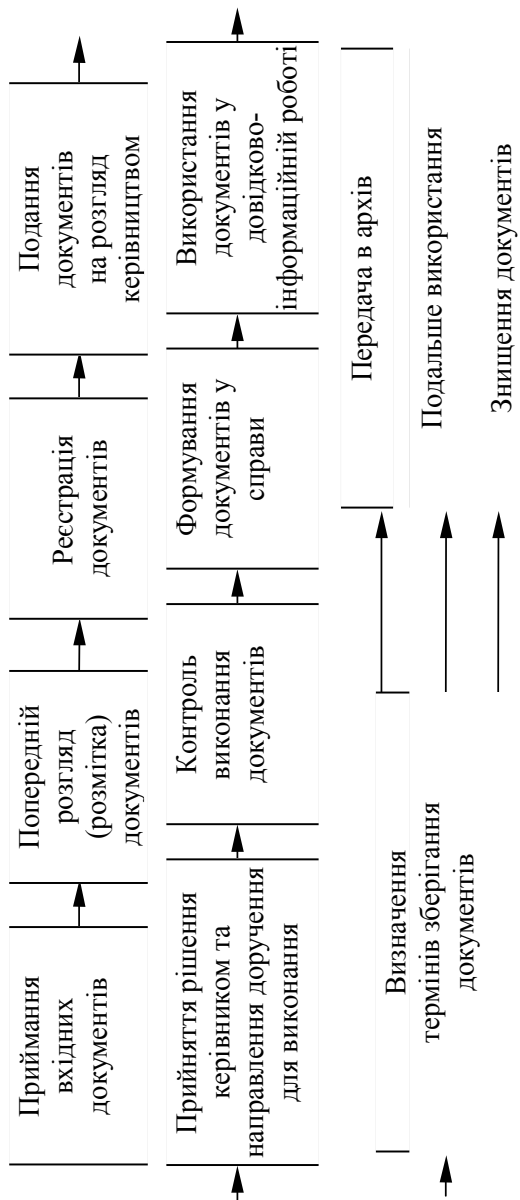


Рис.1. Документальне забезпечення на підприємстві

Класифікацію документів за ознаками наведено в табл. 2. Розглянемо деякі з ознак класифікації.

Таблиця 2

Класифікація документів

Класифікаційні ознаки	Групи документів
За змістом (спеціалізацією)	Загальні З адміністративних питань Спеціалізовані (облікові, фінансові, комерційні тощо) Організаційно-розпорядчі
За призначеннями	Фінансово-розрахункові З постачання та збуту З особового складу
За походженням	Офіційні Особисті
За місцем складання	Внутрішні Зовнішні
За джерелами виникнення	Первинні (вхідні) Похідні (вторинні)
За технікою відтворення	Рукописні Друковані Фотокінодокументи Звукові (аудіовізуальні)
За формою	Індивідуальні Стандартні, типові Трафаретні
За видом носія	Паперові На фотокіноплівці, на відеоплівці На магнітних (оптичних) носіях На екрані
За ступенем гласності	Звичайні Для службового користування Секретні, з грифом “КТ”(комерційна таємниця) Цілком секретні
За терміном виконання	Звичайні (безстрокові) Термінові
За кількістю питань	Прості Складні
За стадіями створення	Оригінали Чернетки Копії (виписка, дублікат)
За строками зберігання	Постійного зберігання Тривалого зберігання (понад 10 років) Тимчасового зберігання (до 10 років)

За походженням офіційні документи (службові) створюються установою або посадовою особою та оформлюються в регламентованому порядку, а особисті стосуються конкретної особи і створюються за межами сфери службової діяльності, тобто є іменними.

За призначенням, тобто за видами діяльності документи поділяються на чотири групи:

1) *організаційно-розпорядчі* — визначають такі важливі питання, як функції та права підприємства в цілому (статuti, установчі договори), його структурних підрозділів, встановлення та зміну оргструктури управління, організацію процесу управління (положення, накази, листи, заяви, розпорядження тощо);

2) *фінансово-розрахункова документація* забезпечує точне та своєчасне виконання фінансових зобов'язань, банківських та інших операцій, пов'язаних з рухом коштів;

3) *документація з постачання та збуту* супроводжує рух товарно-матеріальних цінностей, тобто є логістичним забезпеченням підприємницької діяльності;

4) *документація з особового складу* відбиває всі кадрові питання організації від забезпечення кадрами до їх переміщення, професійного вдосконалення, якісного складу тощо.

За кількістю питань, які в них відображені, виділяють документи прості, що містять одне питання, та складні, що містять декілька питань.

За місцем складання (виникнення) документи поділяють на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх належать документи, які готуються, оформлюються і виконуються в межах тієї установи, де вони були складені. До зовнішніх відносять ті документи, які отримані організацією ззовні (вхідні) або направлені нею за свої межі (вихідні).

За формою документи бувають індивідуальними, типовими, трафаретними. Індивідуальні створюються в довільній формі у кожному окремому випадку для вирішення конкретної управлінської ситуації. Типові — являють собою текст-зразок, на підставі якого складаються тексти документів ана-

логічного змісту зі збереженням основних граматичних конструкцій та формулювань. У трафаретних документах частина тексту віддруковується завчасно — це постійна інформація, а частина вписується від руки під час його складання. Трафаретні тексти, як правило, фіксуються бланками.

За стадією виготовлення розрізняють чернетки, оригінали та копії документів. Рукописний або машинописний документ, який відображає роботу автора над текстом, тобто опрацювання документа, є чернеткою.

Оригінал — це документ, створений перший раз індивідуальним або колективним автором.

Копія — це повторне, абсолютно точне відтворення оригіналу, завірене у встановленому порядку.

Зі службовими документами, що не підлягають розголошенню, можуть ознайомитись тільки працівники організації, які мають до них безпосереднє відношення. Ознайомлення інших осіб, видача їм документів чи їх копій, довідок або відомостей службового змісту допускається тільки з дозволу керівництва організації.

5. Документування управлінської діяльності в організації

Документування управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на папері або інших носіях управлінських дій у процесі їх здійснення або за їх підсумками, тобто у створенні управлінських документів.

Підставою для створення документів є необхідність засвідчення наявності й змісту управлінських дій, передавання, зберігання та використання інформації протягом певного часу або постійно.

Управлінські документи за найменуванням, формою і складом реквізитів повинні відповідати державним стандартам та іншим нормативним документам на організаційно-розпорядчу документацію.

Для забезпечення належної організації документування керівництво визначає конкретний комплекс документів, необхідних і достатніх для документування діяльності організації.

Відбір форм і видів документів, необхідних для виконання управлінських та інших функцій, здійснюється відповідно до переліків форм і видів документів, які розробляються для всіх напрямів діяльності організації і затверджуються її керівником.

Управлінська діяльність організації здійснюється шляхом видання розпорядчих документів. Видання розпорядчих документів здійснюється відповідно до повноважень визначених статутом, а також нормативними актами, прийнятими Комітетом у межах своєї компетенції.

Згідно зі статутом, організація видає такі розпорядчі документи: накази, постанови та розпорядження.

Підставою для прийняття розпорядчих документів в організації є:

- Конституція України, закони України, постанови Верховної Ради України, укази і розпорядження Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України;
- здійснення виконавчої і розпорядчої діяльності з метою виконання покладених завдань відповідно до компетенції;
- потреба у правовому регулюванні діяльності апарату управління.

Розпорядчі документи видаються обов'язково:

- з організаційних питань: при утворенні, реорганізації, ліквідації структурних підрозділів, визначенні їх функцій і завдань, затвердженні структури організації, визначенні прав і обов'язків посадових осіб, відміни, зміни та припинення дії раніше виданих наказів;
- з питань планування, при визначенні порядку і строків складання планів; у випадках зміни планових показників і встановлення додаткових планових завдань; при підведенні підсумків виконання планів;

- з питань фінансування, під час затвердження звітів, при зміні цільового витрачання асигнувань, розподілі та перерозподілі грошових коштів;
- з питань кадрової роботи, праці і заробітної плати: призначення, переведення, звільнення працівників, при вирішенні питань про відзначення, дисциплінарні стягнення, про відрядження працівників; у випадках преміювання, виплати одноразових грошових винагород, надання відпустки, проведення атестації та присвоєння рангів, підготовки та перепідготовки кадрів керівних працівників і фахівців організації.

В інших випадках питання про необхідність видання розпорядчих документів вирішується керівництвом організації.

Вирішення найважливіших питань, а також питань, що стосуються всіх або декількох структурних підрозділів, викладаються, як правило, в наказах. Конкретні питання виконання і уточнення прийнятих рішень викладаються в розпорядженнях керівництва організації.

Розпорядчі документи, прийняті на основі єдиногоначальності, не можуть скасовувати або змінювати розпорядчі документи колегіального органу.

З питань, що становлять взаємний інтерес і входять до компетенції різних органів, приймаються спільні розпорядчі документи. Ці спільні документи приймаються у формі, що визначається органом, який готує проект відповідного документа.

Розпорядчі документи, що надходять до організації від вищих органів, якщо спосіб доведення не визначений у самому документі, доводяться до апарату в порядку, визначеному керівництвом.

Це може здійснюватися шляхом:

- видання самостійних розпорядчих документів (наказів, розпоряджень, планів, заходів, графіків тощо), в яких викладається зміст одержаного документа і засоби його виконання або вказівки на дії, що їх повинен здійснити виконавець;

- розсилки копій документа, якщо одержаний документ не потребує конкретизації завдань щодо його виконання або надісланий до відома;
- ознайомлення виконавців чи осіб, яких стосується даний документ, під розпис.

У разі потреби документи вищих органів розсилають структурним підрозділам у вигляді ксерокопій разом із супровідним листом за підписом керівника структурного підрозділу в межах своїх повноважень.

Документи, що видаються на підставі розпорядчих документів вищих органів, повинні мати посилання на них із зазначенням найменування цих документів, дати, їх номерів і назв (заголовків).

Хід обговорення питань і рішення, що приймаються на засіданнях колегій, нарадах, фіксуються в протоколах. Протоколи оформлюються на підставі записів, зроблених у ході засідань.

У тих випадках, коли засідання стенографується, розшифрована і оформлена належним чином стенограма додається до протоколу.

Якщо хід засідання фіксується на магнітній плівці шляхом запису на магнітофоні чи диктофоні, то після засідання записані на ній тексти виступів друкуються, додаються до матеріалів засідання, а також використовуються при складанні протоколів і рішень. Магнітні плівки із записами засідань передаються до архіву і зберігаються на загальних підставах.

Рішення доводиться до відома виконавців — їм надсилають виписки з рішень або їх копії.

При здійсненні оперативних зв'язків з вищими органами, міністерствами, відомствами, підприємствами, організаціями і окремими громадянами в межах своєї компетенції можна направляти листи, які має право підписувати керівництво згідно з розподілом обов'язків.

Якщо документ потребує негайного виконання, передача тексту службового документа може здійснюватися по телефону (телефонограма), телеграфу або факсу, що оформляється за встановленими правилами.

Тема 2. ВИКОРИСТАННЯ ПЕОМ У ДОКУМЕНТАЛЬНОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННІ УПРАВЛІННЯ

1. Напрями використання ПЕОМ у документальному забезпеченні управління. Документування та організація роботи з документами.
2. Програми для складання та редагування службових документів.
3. Системи автоматизації діловодного процесу.
4. Основні завдання підсистеми “Управління документообігом”.

1. Напрямки використання ПЕОМ у документальному забезпеченні управління. Документування та організація роботи з документами

Впроваджуючи нові технології роботи з документами, необхідно зважати на такі моменти:

- доцільність застосування тих чи інших технічних засобів;
- можливість придбання технічних засобів у певні строки;
- наявність придатних приміщень;
- можливість підготовки чи залучення спеціалістів для обслуговування техніки, її ремонту.

При цьому бажано забезпечити:

- розробку і впровадження уніфікованих і трафаретних форм документів;
- приймання, реєстрацію (облік), розподіл документів і доставку їх виконавцям;
- організацію, облік і аналіз документообігу;
- контроль за виконанням документів;

- стенографування, машинописне виготовлення, копіювання і розмноження документів;
- оформлення та відправлення вихідної кореспонденції;
- формування справ канцелярії та передачу їх у встановлені строки до архіву установи;
- зберігання та забезпечення умов використання документів у процесі діловодства;
- організаційне і методичне керівництво, контроль за роботою з документами у структурних підрозділах і підвідомчих установах;
- складання зведених номенклатур та опису справ установи, нагляд за правильним формуванням справ у структурних підрозділах;
- підвищення кваліфікації співробітників установи і підвідомчої системи з питань документального забезпечення;
- вивчення принципів технології роботи з документами на базі технічних засобів, складу і форми подання інформації, складу користувачів.

Вирішення завдань документального забезпечення управління організацією на сучасному етапі передбачає застосування АРМ різних категорій фахівців та керівників, а також допоміжного персоналу на базі використання ПЕОМ та їх локальних і глобальних (або регіональних) мереж.

Використання комп'ютерної техніки у діловодстві передбачає певні положення:

1. Саме документування, тобто складання, редагування, друкування, тиражування і розповсюдження (адресацію) документів. Сюди ж як сервісні функції відносяться автоматизований переклад з мови на мову (або на декілька іноземних мов), перевірка орфографії, використання тлумачних словників та словників синонімів, використання довідкової інформації з відповідних файлів бази даних конкретного укладача документа (заповнення параметрів документів з довідників), застосування шаблонів форм документів (листів, факсів тощо), створення шаблону загального бланка документа.

2. Організацію роботи з документами, а саме: використання систем управління документами, збереження їх у базі даних, створення архівів, підготовку до розсилки та розсилку за допомогою електронної пошти або просто обміном файлами в локальній мережі ПЕОМ; організацію підшивки документів (тобто комплектування документів однієї тематики, форми чи дати, або за іншими ознаками), організацію спільного доступу до документів у локальній комп'ютерній мережі, розмежування доступу користувачів до документів (санкціонування, обмеження паролями та ідентифікаційними кодами користувачів), підтримку зв'язку між документами за допомогою посилаць.

2. Програми для складання та редагування службових документів

Існує багато програм для складання та редагування текстів службових документів. Їх називають текстовими редакторами або текстовими процесорами. Насьогодні неофіційним, але фактичним стандартом, тобто найпопулярнішим засобом автоматизації діловодства є пакет Microsoft Office, що працює в операційному середовищі Windows. Пакет вміщує програмні додатки для організації ефективної роботи в сучасному офісі, а саме: універсальний текстовий редактор, електронні таблиці, систему управління базами даних та ін. Ці додатки можна використовувати як окремо, так і разом або в певних комбінаціях. Пакет за наявності системи електронної пошти дає можливість організувати оперативне складання та оформлення і розсилку документів у будь-якій мережі ПЕОМ.

Багато користувачів починають опановувати пакет Microsoft Office із вивчення текстового редактора Word. Причина в тому, що в даний час це є один із найпопулярніших програмних продуктів, що володіє потужними засобами підготовки документів різноманітного типу — від простого службового листа до великої монографії. Як правило, набір документів, з

якими працює користувач в офісі, обмежений рамками його посадових обов'язків. Тому на практиці більшість користувачів не прагнуть опанувати всі можливості Word. Найчастіше використовуються визначені команди і опції тільки для набору текстів документів та їхнього друку. Так, дослідження показали, що 80% користувачів у своїй роботі застосовують менше половини функцій текстового редактора. Все інше просто відкидається, проте їм не обійтися без команд редагування і форматування тексту та ілюстрацій, засобів створення таблиць і формулярів, елементів автотексту і шаблонів документів.

В управлінській діяльності підприємств головним чином використовують текстові (іноді табличні) документи. Такі документи, що оформлені за певними правилами, називають управлінськими, а їх сукупність — управлінською документацією.

3. Системи автоматизації діловодного процесу

При встановленні на свій комп'ютер пакету Microsoft Office 2000, користувач застосовує новітні технології для електронної підготовки документів і може робити це швидко й ефективно. Але якщо доводиться оформляти десятки документів на тиждень, особливо в комп'ютерній мережі, при великій кількості співробітників, що швидко й ефективно створюють документи, зберігають їх на локальних дисках і дисках мережного файлового серверу, і при цьому витрачається величезна кількість часу на пошук старих документів, то виникає необхідність у застосуванні програм, покликаних полегшити життя користувачам, що мають справу з великим інформаційним навантаженням, — це **системи управління документами (СУД)**.

Призначення СУД

При застосуванні більшості систем управління документами для підготовки документів використовують звичні офісні пакети або окремі додатки (хоча деякі системи підтримують і свої власні формати документів, а також надають засоби їх редагування).

На СУД покладено виконання додаткових до основних функцій, а саме.

- Організація збереження документів. Деякі системи зберігають посилання на документи, розподілені в різних місцях мережі ПЕОМ підприємства, інші дозволяють організовувати централізовану базу даних документів. Основною метою функціонування таких систем є надання користувачам доступу до будь-яких документів, незалежно від того, де документи знаходяться або на якій станції в мережі ПЕОМ був створений документ.

- Пошук документів, що може здійснюватися на основі повного тексту та/або за конкретними атрибутами документів.

- Контроль за використанням документів, блокування використовуваних документів, щоб унеможливити одночасну модифікацію одного документа декількома користувачами.

- Розмежування повноважень користувачів по доступу до документів.

- Зв'язування документів, підтримка складних складових документів.

- Створення документів засобами самої системи або за допомогою зовнішніх додатків.

- Редагування документів.

Не всі системи управління документами підтримують повний набір перерахованих функцій. Більшість СУД підтримують тільки декілька з перерахованих можливостей, тому при придбанні такої системи звичайно виходять із вимог конкретного застосування з урахуванням можливостей подальшого розширення.

Рівні СУД

Можна провести розмежування систем управління документами за рівнями систем керування: підприємство, робоча група і система початкового рівня для індивідуальних користувачів. Системи рівня підприємства найповніші за своїми функціональними можливостями і за складністю. Основна їхня ознака — можливість керувати документами, розподіле-

ними по всій інформаційній системі підприємства, незалежно від її складності, територіального розміщення тощо. Інформаційна система сучасного великого підприємства може складатися з десятків локальних мереж із безліччю серверів та з різними операційними системами. Локальні мережі можуть бути об'єднані в територіальну або глобальну комп'ютерну мережу з застосуванням різноманітних засобів зв'язку. Основою інформаційних систем можуть бути великі комп'ютери універсального призначення (або сервери). Система управління документами рівня підприємства повинна забезпечувати контроль за використанням документів, зручність їхнього пошуку і доступність для всіх користувачів, незалежно від фізичного розміщення користувачів і документів, типів операційних систем і устаткування. Для забезпечення цих можливостей СУД звичайно пропонують віддалений доступ до серверів або сховищ документів, переміщення документів між сховищами, управління потоками документів.

Системи рівня робочих груп призначені звичайно для керування документами в межах локальної мережі з використанням одного сховища документів. Системи, призначені для індивідуальних користувачів, мають мінімальний набір функцій і використовуються для автоматизації базових завдань типу пошуку документів на локальному диску комп'ютера.

Деякі системи побудовані у вигляді компонентів, з яких може бути побудована система практично будь-якого рівня складності, що може застосовуватися як на ізольованих робочих місцях, так і в глобальних мережах.

Основні функції СУД

Основні функції систем управління документами — це збереження й пошук документів різного типу, створених декількома користувачами.

Збереження документів звичайно організують одним із двох методів:

- створення централізованого сховища документів;
- створення бази даних з посиланнями на документи, що зберігаються у файлах інформаційної системи.

По-різному окремі СУД реалізують пошук документів. Це може бути пошук за повним текстом, за атрибутами або комбінований. При повнотекстовому пошуку існує більша імовірність знайти документи, про які збереглися тільки фрагментарні (або неясні) спогади. Проте атрибутивний пошук дає можливість шукати документи за ознаками, що не є частиною тексту документа, наприклад, за автором, датою, видом документа тощо. Для організації повнотекстового пошуку при введенні документів у систему їхній текст індексується — будується таблиця, що містить усі слова документів, і з кожним словом зіставляється список документів, у якому воно зустрічається. Об'єм індексу може складати 20–40% від власного обсягу документів. Для зменшення обсягів індексу звичайно використовують перелік слів, що не вносяться до списку, наприклад деякі частини мови тощо. Адміністратор системи може змінювати цей список. Контроль за використанням документів та блокування документів, що модифікуються (тобто змінюються), є обов'язковими функціями СУД.

При цьому переслідуються дві мети:

- 1) адміністратор СУД зможе контролювати використання документів користувачами;
- 2) система не дозволить одночасно модифікувати документ різними користувачами.

Звичайно перший користувач, що створив або вніс документ до СУД, зможе коригувати його, при цьому інші користувачі можуть тільки переглянути або роздрукувати документ.

Ще в 1995 р. фірма **“Інформатик”** розробила СУД початкового рівня **КЛЕРК** для робочих груп та індивідуальних користувачів, що має такі можливості:

- інтерфейс, що нагадує конторську папку з закладками;
- спільний доступ до документів у локальних мережах;
- розмежування доступу користувачів;
- збереження документів довільного типу;
- створення засобами системи документів на основі шаблонів;

- орфографічний коректор ОРФО;
- імпорт існуючих документів довільних типів;
- вставка документів довільних типів ;
- збереження документів у базі даних;
- редагування документів у вікні системи або в окремому вікні додатка, що обслуговує формат документа, який редагується;
- класифікація документів, що задається користувачем, пошук документів за довільними параметрами, що обумовлені користувачем;
- заповнення параметрів документів із довідників;
- підтримка зв'язків між документами за допомогою посилаць;
- перехід між документами за посиланнями.

Система КЛЕРК пропонує метод класифікації документів, подібний до “паперової” технології. Зовнішній вигляд головного вікна системи аналогічний конторській папці з паперами. Документи класифікуються за допомогою закладок.

Кожний тип документів, оброблюваних КЛЕРК, може мати довільну кількість параметрів, що використовуються для полегшення оброблення і пошуку. Для пошуку необхідних документів можна ввести таблицю зі значеннями параметрів, і система сама знайде документи, що задовольняють введеним обмеженням (багатокритеріальні запити). У системі КЛЕРК прийнята класифікація документів за двома рівнями: розділи документів і класи (типи) документів. Розділи — це найбільш загальні групи документів, наприклад: договори, контракти, акти, листи, довідки, факси, прайс-листи, накази.

Класи документів належить до розділів і вміщують конкретні типи документів (наприклад договір оренди). При цьому для кожного документа визначеного класу користувач може задати довільну сукупність параметрів, що будуть використовуватися для пошуку і додаткової класифікації документів. Наприклад, для документів класу договору оренди можна задати такі параметри: дату договору, орендну плату, тривалість, сторони-учасники договору і т.д.

Методи роботи із системою КЛЕРК максимально наближені до стилю роботи зі звичайними паперовими документами, що підшиваються в папки. Через головне вікно системи КЛЕРК за допомогою закладень вибирають потрібний розділ (закладинки над правою сторінкою папки) і клас (закладинки під правою сторінкою) документів.

Користувач може додавати, видаляти і модифікувати такі закладення. На правій сторінці папки звичайно відображається один з документів поточного класу, що відноситься до поточного розділу.

У результаті натискання на кнопку “Список” у верхній частині вікна на праву сторінку папки виводиться список документів поточного класу. За допомогою “відігнутих” кутків сторінок можна послідовно перегортати документи цього класу. Ліва сторінка папки багатофункціональна.

Для переключення режиму роботи використовуються закладинки під цією сторінкою: на ній може відображатися таблиця з параметрами документа (закладення “Параметри”), таблиця для формування багатокритеріальних запитів на пошук документів (закладення “Запит”), системна інформація з документів (закладення “Інформація”), зведення про рівень таємності (секретності) документів (закладка “Таємність”). Для входу в систему необхідно ввести ідентифікатор та пароль користувача.

Крім цього, для кожного користувача визначено рівень доступу до документів: загальнодоступні, секретні та цілком секретні документи.

4. Основні завдання підсистеми “Управління документообігом”

Реєстрація і збереження документів у системі

Підсистема “Управління документообігом” оперує не документами як такими, а елементами інформації, поставленими у відповідність кожному реальному документу, при його реєстрації в системі. Реєстрації в системі підлягає будь-який документ, поза залежністю від типу носія, на якому він поданий.

При реєстрації документа в системі заповнюється електронна реєстраційна картка, в яку заноситься основна інформація про документ у структурованому вигляді. Крім загальних відомостей про кожний документ, до бази даних можна занести електронний варіант його оригіналу. На сьогоднішній день застосовуються два підходи до організації збереження електронних документів.

Перший полягає в тому, що власне тіла документів зберігаються у файловій системі серверної операційної системи.

Другий підхід припускає збереження тіл документів у базі даних. У підсистемі “Управління документообігом” реалізуються обидва підходи. Наприклад, якщо електронний аналог документа подано у якийсь файл на диску, то при реєстрації такого документа можна просто зазначити повний шлях до цього файла. Файл буде оброблюватися за допомогою зв’язаного з ним додатка, виклик якого може бути здійснений як із самої підсистеми, так і ззовні. Але, крім того, копію оригіналу документа можна помістити безпосередньо в базу даних у вигляді OLE-об’єкта або тексту. Однак при цьому документ стає цілком недоступним поза системою.

Надалі під терміном “документ” в СУД ми розумітимемо набір інформації про реальний документ, що зберігається в базі даних системи, і доступної при перегляді або редагуванні відповідної йому реєстраційної картки. Елементами документа будемо називати всі реквізити, що вказуються в реєстраційній картці цього документа.

У структурі кожного документа в підсистемі “Управління документообігом” можна виділити основні блоки таких типів: блок заголовка і блок позицій. Блок заголовка містить поля, загальні для всього документа і єдині на весь документ. Позиції документа є блоком документа, в якому містяться дані, число яких у документі може бути довільним. Блок позицій представляється в табличному вигляді, і кожній позиції (полю з блока позицій) відповідає визначений стовпець таблиці. Для підтримки однаковості збереження документів і їхнього об-

роблення всі документи в системі підкоряються єдиній структурі з зарезервованим числом полів різних типів, призначення яких визначає користувач під час настроювання. Для кожного з елементів документа — поля заголовка, стовпців позицій, підсумкових сум за позиціями і перемінними, використовуваних у розрахунках, зарезервовані в системі умовні імена-мнемоніки, однак кожному з них можна дати свій опис.

Визначені поля документів можуть бути використані для вибору і підстановки в них значень з аналітичних довідників. Наприклад, з довідників підрозділів або співробітників, товарів, постачальників, клієнтів тощо. При цьому можна задавати параметри добору інформації з довідників. Крім споконвічно закладених у підсистему довідників, можна створювати свої користувацькі списки для аналітики.

При реєстрації документа в системі можна зазначити *документи-джерела*, інформація з який може бути перенесена до документа, що реєструється, за спеціально настроюваною схемою, а також *документи-приймачі*, це документи, до яких може бути перенесена необхідна інформація. Крім того, до кожного документа можна оформити декілька додатків. У загальному випадку в підсистемі “Управління документообігом” з кожним документом може бути зв’язана довільна кількість файлів на дисках (так звані “зовнішні” додатки), а також декілька “внутрішніх” додатків у вид текст і OLE-об’єктів. Цей зв’язок задається при настроюванні варіантів документів і уточнюється при заповненні реєстраційної картки для кожного документа. При створенні нових “внутрішніх” текстових додатків до документів у них можна передавати деяку інформацію з бази даних у вигляді параметрів. Передані параметри визначаються при настроюванні відповідного варіанта документів.

Класифікація документів у СУД

Усі документи, роботу з котрими необхідно автоматизувати, насамперед варто розбити на основні види залежно від їхнього призначення, прив’язки до завдань і доступу до них співробітників функціональних служб.

У системі прийнята наскрізна нумерація документів одного виду. Правило формування реєстраційних номерів документів може бути задане при настроюванні кожного виду документів у вигляді спеціальної маски.

Усередині виду документи розрізняються за варіантами. Кожний варіант документа описує конкретну структуру документа, аналітичні, сумарні, розрахункові й інші поля (реквізити), форму введення для реєстраційної картки, алгоритми заповнення, перевірки й оброблення, бланки друкування, перелік можливих станів і операцій, що можна виконати залежно від сукупності станів документа.

При настроюванні варіанта документа передбачено такі можливості:

- завдання ознаки варіанта, який використовують при нумерації документів;
- визначення структури документа;
- описання довідників системи, які використовують при заповненні реєстраційних карток документів,
- настроюванні екранної форми введення (реєстраційної картки) документа;
- завдання формул розрахунку значень по замовчанню, а також формул перерахування і перевірки для елементів документа;
- указівка можливих станів документа і настроювання необхідних операцій по документу;
- заповнення стандартного списку розсилання, що буде діяти по замовчанню для всіх документів даного варіанта;
- завдання переліку реєстрів для вибору документів-основ;
- укладання списків реєстрів документів-джерел і настроювання схем копіювання даних із джерел;
- укладання списку варіантів документів-приймачів і настроювання відповідних схем копіювання даних;
- настроювання макетів друку документа;
- укладання типів додатків до документа та їхнє настроювання;

- настроювання сценаріїв заповнення реєстраційної картки документа.

Реєстри документів

Документи одного виду можуть об'єднуватися за визначеними умовами в реєстри. Будь-які дії з документами — перегляд, пошук, додавання, видалення, зміна з відкриттям форми введення (реєстраційної картки), запуск операцій тощо робляться тільки через реєстри документів.

Реєстр являє собою таблицю відсортованих заданим способом документів за визначений період, що відповідають необхідним критеріям.

Критерій добору документів, зовнішній вигляд реєстру та інформація про документи (наприклад, будь-які поля документів або стани документів), яка відбивається в реєстрі, визначає користувач.

Той самий документ може одночасно входити до різних реєстрів, якщо його реквізити відповідають заданим у цих реєстрах критеріям добору документів. Також документи можуть автоматично переміщуватися з одного реєстру до іншого залежно від свого стану внаслідок виконання передбачених для кожного документа операцій.

Операції та етапи оброблення документів

Будь-який документ у системі може мати декілька можливих станів, наприклад, “оформлений”, “погоджений”, “затверджений” тощо, і може змінювати свій стан у міру вчинення деяких операцій.

Можливі операції настроюються в цілому для варіанта документів. Кожній операції привласнюється код, дається найменування, указується, при якій комбінації станів операція доступна для виконання і як по завершенні операції змінюються стани, а також у якому стані повинен бути документ, щоб можна було зробити “відкат” операції, і в який стан повинен він перейти після відкату.

При реєстрації факту вчинення будь-якої операції по документу зберігаються такі ключові дані: коди виду і варіанта

документа, реєстраційні дата і номер документа, код операції і дата/час її виконання. Також фіксуються код АРМ і код користувача, що зробив операцію. Для кожного документа в системі ведеться історія зроблених по ньому операцій із можливістю її детального перегляду.

Маршрутизація документів

У модулі “Управління документообігом” імітація руху документа за визначеним маршрутом реалізується шляхом послідовного відображення цього документа в міру зміни його стану в різних відповідним чином настроєних реєстрах без фізичного його переміщення.

Повноцінна маршрутизація документів із контролем їх виконання забезпечується дотриманням певних умов при настроюванні системи.

1. У процесі опрацювання кожного варіанта документів зазначити етапи оброблення документів (операції по документах)

2. Заповнити списки розсилання для необхідних варіантів документів, що будуть підставлятися по замовчанню в усі документи цих варіантів. Для завдання “жорсткої” маршрутизації при настроюванні варіанта можна встановити прапор “Заборонити зміну маршруту”. Жорстка маршрутизація закладається в опис моделі ділового процесу на етапі впровадження системи, але надалі, у випадку зміни порядку функціонування апарата керування, вона може видозмінюватися.

3. Настроїти необхідні реєстри документів із різними умовами добору документів за їхніми станами. У підсумку той самий документ зможе послідовно “переходити” з одних реєстрів в інші при зміні свого стану в результаті виконання встановлених для нього операцій.

4. Задати права доступу груп користувачів за настроєними реєстрами, настроїти виклики необхідних реєстрів у меню кожного з АРМів.

Для здійснення контролю виконання документів у підсистемі реалізуються такі функції:

- **Контроль доставки документа.** У списку розсилання документа фіксуються дата і час надходження документа до кожного адресату.
- **Контроль прочитання документа.** Кожний користувач може підтвердити своє ознайомлення з документами, що надійшли до нього. При цьому в списку розсилання документа проставляється оцінка в графі “Ознайомлений” навпроти відповідного адресата.
- **Моніторинг і контроль виконання документа.** Для кожного документа в реєстрі відображається його поточний стан.
- **Контроль термінів виконання.** У меню може бути настроєний спеціальний пункт для перегляду документа, для якого прострочена дата виконання (або на будь-якому з етапів їхнього оброблення).
- **Історія виконання документів.** За будь-яким документом можна переглянути історію всіх виконаних по ньому операцій, у якій містяться відомості про дату і час учинення кожної операції, виконавців операцій, а також докладні зведення про зміст деяких спеціальних операцій.

Для інформаційної сумісності модулів корпоративної інформаційної системи передбачено таке:

- усі підсистеми працюють з єдиною базою даних;
- припускається організація розподіленої бази даних для роботи з нею різних підсистем;
- існує довідник підсистем, що входять до комплексної системи автоматизації підприємства;
- список підсистем визначає розробник системи;
- кожна підсистема має свій набір звітів і свій “EXE”-модуль, що знаходиться в окремій директорії.

Наразі компанією “ІНФОСОФТ” розроблено новий програмний продукт “**Управління документообігом**”, що являє собою окремий модуль корпоративної системи, призначений для автоматизації діловодства. У цій підсистемі реалізується розширений набір функцій, що забезпечують рішення завдань

керування документообігом підприємства: реєстрація, збереження й оброблення електронних документів та облікових карток паперових документів (договорів, листів, наказів, протоколів тощо), а також організація взаємодії користувачів при вирішенні виробничих завдань.

Підсистема “Управління документообігом” надає користувачеві ПЕОМ такі можливості:

- класифікація документів;
- реєстрація будь-яких електронних документів у системі і створення облікових карток для паперових документів;
- побудова форм уведення реквізитів документів і алгоритмів їхнього оброблення;
- створення макетів для друкування документів;
- створення повнотекстових документів і додатків до них у різних форматах, у тому числі в текстовому вигляді та у вигляді OLE-об’єктів;
- використання довільних довідників системи при завантанні атрибутів документів;
- можливість відбитка в однім документі одночасно декількох таблиць із довільною кількістю рядків і стовпчиків;
- автоматичний розрахунок полів документів по заданих формулах;
- пошук документів за їхніми реквізитами;
- зв’язок документів;
- завдання етапів оброблення й операцій за документами, контроль виконання документів;
- визначення маршруту оброблення документа і рух документів за заданими маршрутами;
- постановка документів на контроль;
- автоматичне виконання операцій за документами;
- переведення даних з позицій документів у текстовий редактор WORD з розширенням TXT і RTF;
- передача даних у додатки WORD, EXCEL, ACCES;
- автоматична реєстрація звітів у вигляді документів, можливість виклику звіту з документа;

- робота з HTML-документами;
- робота з електронною поштою (E-mail);
- створення, автоматичне ведення і друкування реєстрів документів;
- розмежування прав доступу користувачів до реєстрів документів;
- налаштування меню для АРМів;
- функції адміністрування бази даних;
- ведення різних довідників;
- побудова довільних звітів і макетів для їхнього друкування, а також можливість надавати різні інші сервісні функції.

Тема 3. ОСНОВНІ ВИМОГИ, ЩО ВИСУВАЮТЬСЯ ДО ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ

1. Реквізити документа.
2. Бланк документа.
3. Датування документів.
4. Адресація документів.
5. Погодження та затвердження документів.
6. Засвідчення документа.
7. Проходження документа.
8. Вимоги до тексту документа.
9. Позначки щодо наявності додатків.
10. Оформлення копій та розмноження документів.
11. Підготовка та оформлення документів до засідання колегіальних органів.

1. Реквізити документа

При оформленні документів необхідно дотримуватись правил, що забезпечують їхню юридичну силу, оперативний пошук та можливість оброблення за допомогою сучасних засобів оргтехніки.

Переважну частину документів оформлюють на бланках підприємств та організацій, які містять обов'язкові реквізити, що розташовані в певному порядку.

Реквізит документа — це елемент офіційного документа (наприклад дата, підпис, печатка тощо). Сукупність розміщених на аркуші в установленому порядку реквізитів зветься формуляром.

Формуляр-зразок є основою створення формулярів та бланків управлінських документів усіх видів.

Відповідно до чинного законодавства та нормативних актів для оформлення документів використовують такий набір реквізитів:

1. Державний герб.
2. Емблема підприємства.
3. Зображення нагород.
4. Код організації за загальнодержавним класифікатором підприємств та організацій (ЗКПО).
5. Код форми документа за загальнодержавним класифікатором управлінської документації (ЗКУД).
6. Назва міністерства чи відомства.
7. Назва підприємства.
8. Назва структурного підрозділу.
9. Індекс підприємства зв'язку, поштова та телеграфна адреси, номер телефону, факса та телетайпа, рахунка в банку.
10. Назва виду документа.
11. Дата.
12. Індекс (номер) документа.
13. Посилання на індекс та дату вхідного документа.
14. Місце складання або видання.
15. Гриф обмеження доступу до документа.
16. Адресат.
17. Гриф затвердження.
18. Резолюція.
19. Заголовок до тексту.
20. Відмітка про контроль.
21. Текст документа.
22. Відмітка про наявність додатків.
23. Підпис.
24. Гриф узгодження.
25. Візи.
26. Печатка.
27. Відмітка про завірення копії.
28. Прізвище виконавця та його телефонний номер.
29. Відмітка про виконання документа та надсилання його до справи.

30. Відмітка про перенесення даних на машинний носій.

31. Відмітка про надходження.

У формулярі-зразку вказано максимальний список реквізитів, проте при виготовлені установою бланків документів певного типу в них включають реквізити, що відповідають документам тільки цього типу.

Кожен вид документа (акт, заява, наказ, лист тощо) повинен мати визначений комплекс реквізитів та стабільний порядок їх розміщення.

Для кожного виду документів встановлено два види розміщення постійних реквізитів — кутовий та поздовжній (1–9).

Закріплення за реквізитами постійних місць робить документи зручними для зорового сприймання, спрощує їхнє оброблення, дає можливість використовувати при цьому технічні засоби.

Реквізити в документі розміщують з врахуванням послідовності операцій його підготовки, оформлення і виконання.

Слід розрізняти постійні та змінні реквізити документа.

Постійний — реквізит документа, який нанесено під час виготовлення бланка (1–9);

Змінний — реквізит документа, який фіксується на бланку під час його заповнення.

2. Бланк документа

Для складання службових документів використовується папір форматів А3 (297 × 420 мм), А4 (210 × 297 мм) та А5 (148 × 210 мм).

Як правило, всі вихідні службові документи оформлюють на бланках, які виготовляють відповідно до вимог державних стандартів.

В установах та на підприємствах документи складають на бланках.

Бланк — це аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію.

Застосування бланків для складання документів підвищує культуру праці управління, надає інформації офіційного характеру, полегшує сприймання, виконання та подальше використання документа.

Якщо документ — обличчя установи, то бланк — її візитна картка.

Бланк може бути віддрукований у друкарні або відтиснутий штемпелем. Бланк повинен бути виконаний бездоганно: хороший шрифт, продуманий текст, якісний папір. Кожне підприємство повинно розробити та застосовувати два види бланків: для листів та для всіх інших документів. Бланки виготовляють у друкарнях у тому випадку, якщо кількість документів певного виду досягає 200 на рік. Невеликі підприємства, в яких кількість вихідних документів менша ніж 200 на рік, при оформленні документів замість друкарського бланка використовують кутовий гумовий штампель, у відбитку якого містяться ті самі реквізити.

Державні стандарти передбачають і кутове, і подовжене розміщення реквізитів. Група реквізитів та їх постійних частин, що відтворюються на бланку документа у вигляді єдиного блока, зветься штампом бланка.

Бланк з кутовим штампом раціональніший, оскільки праворуч від штампа на вільному місці можна заповнити реквізит “адресат”.

Якщо текст документа займає більше, ніж один аркуш, то на наступний аркуш не можна переносити лише підписи. Крім підписів, там має бути не менше ніж два рядки тексту.

Нумерація сторінок проставляється з другої сторінки. Нумери сторінок позначаються на верхньому полі без крапок і тире.

Бланки документів повинні мати поля:

- ліве — 20 мм;
- верхнє — не менше ніж 10 мм;
- праве і нижнє — не менше ніж 8 мм.

Бланки фірми виготовляються двох видів:

бланк для листів;

- загальний бланк — для інших видів організаційно-розпорядчих документів.

Крім цього, можна виготовити бланки для окремих видів документів:

- постанови та розпорядження;
- наказу та розпорядження керівника організації;
- протоколу засідання та виписки з нього;
- порядку денного засідання колегіального органу;
- доручення керівника та його заступника;
- листа структурного підрозділу;

Бланки виготовляються:

- українською мовою — для використання в межах України;
- українською та іноземною мовами — для використання за межами України.

Інші документи, в основному внутрішнього характеру (заяви працівників, службові, доповідні записки тощо), а також документи, які створюються від імені кількох організацій, оформлюють на чистих аркушах.

Для прискорення виконання документів і правильного формування справ у діловодстві кожний документ повинен складатися з одного питання.

Винятком є складання протоколів, наказів, планів, звітів та узагальнюючих документів.

Реквізити адресанта — підприємства, яке складає документ:

1. Державний герб України. Свідчить про те, що документ видано органом державної влади або державного управління.

2. Емблема організації або підприємства — найчастіше використовується товарний знак.

3. Зображення державних нагород (зараз майже не застосовується).

4. Код підприємства, установи або організації по Загальнодержавному класифікатору підприємства та організацій.

Верхній правий кут, подібно індексу на поштовому конверті (пошуковий, машинозчитуваний).

5. Код форми документа за загальнодержавним класифікатором управлінської документації. Знаходиться нижче від коду організації, верхній правий кут (0271110 — Наказ про прийом на роботу; 0213013 — Акт про ліквідацію підприємства).

6, 7, 8 — реквізити, які визначають авторство документа. Мають бути позначені в документі у повній відповідності до правових актів: статутів або положень про підприємство (6 — вид, нумерація, датування та адресування документів).

Під час оформлення цих реквізитів слід пам'ятати, що символічні назви підприємств пишуться в лапках (“Дитячий світ”, “Укрімпекс”, кооператив “Меркурій”).

9. Індекс підприємства зв'язку, поштова та телеграфна адреса, номер телефону, номер рахунка в банку. Розміщуються тільки в бланках для листів. Порядок та форма запису повинні відповідати поштовим правилам Міністерства зв'язку.

Реквізити 1–9 стосуються автора документа — адресанта. Особливе значення має вказівка на безпосереднього виконавця вихідного документа (листа, довідки). Прізвище виконавця та номер його службового телефону вмішують у нижньому лівому кутку лицьової сторони останнього аркуша документа. Нижче вказують індекс друкарки (перші літери її ім'я та прізвища), кількість надрукованих примірників та дату друкування:

Короленко 20 501 465

НК 3 10.08.06

10. Назва виду документа — один з обов'язкових реквізитів. Позначено: АКТ, НАКАЗ, ПРОТОКОЛ; цей реквізит не проставляється лише в листах.

3. Датування документів

11. Датування документів. Позбавлений дати документ певною мірою втрачає юридичну силу.

Датою документу може стати або день написання (лист, наказ), або день затвердження (план, звіт, інструкція), або час здійснення зафіксованих у них вчинків (акт, протокол).

Дата є пошуковою ознакою і використовується при посиланні на цей документ разом з індексом. Проставляє власноручно особа, що підписує або затверджує документ.

До складу реквізиту “дата” входять число, місяць і рік. Рациональніше писати трьома парами арабських цифр, розділених крапками. Рік, місяць та число позначають двома цифрами. У тексті самого документа користуються традиційним записом (18 грудня 2006 року). Якщо цифра одна, перед нею ставлять нуль. Місце дати — в лівому верхньому кутку документа разом з індексом або поруч з підписом, або у грифі затвердження. На документах також ставлять дати написання резолюції, погодження документа та ознайомлення з ним, контролю виконання. Проставляють також усі дати, пов’язані з проходженням документа та його виконанням: дата отримання (вхідний реєстраційний номер, штамп), дата виконання та направлення документа до справи, дата перенесення даних на машинний носій.

12. Індекс (номер документа). **Індекс** — вихідний номер документа, який відправляється з підприємства, номер — порядковий номер внутрішнього документа.

Нумерація документів ведеться з січня по грудень. Лише в навчальних закладах нумерацію внутрішніх документів починають з початку навчального року (з вересня) та ведуть за навчальними роками.

Індекс складається, як правило, з індексу структурного підрозділу, який склав документ, номера справи, де залишилась копія, та порядкового номера вихідної кореспонденції.

13. Посилання на індекс і дату вхідного документа пропоставляється тільки в листах-відповідях. Наприклад, відповіда-

ючи на лист №05-12-154 від 05.07.05 обов'язково проставляють посилання на цей номер і дату. Ваша відповідь одразу буде направлена структурному підрозділу, який має індекс 05, а виконавець за номером номенклатури справ одразу знайде копію ініціативного листа, на який надійшла відповідь.

14. Місце складання або видання оформлюють відповідно до адміністративно-територіального розподілу України. Наприклад, м. Київ, м. Суми, смт Жашків, с. Вовчків.

4. Адресація документів

15. Гриф обмеження доступу до документа (“Секретно”, “Для службового користування”) розміщують у заголовній частині документа.

16. Адресата, якому направляється документ, розміщують у правому верхньому куті.

Кожна складова частина адресата — найменування підприємства, структурного підрозділу, найменування посади, прізвище одержувача пишуть з нового рядка.

Розділові знаки між окремими елементами адресата не ставлять, тобто використовуються правила відкритої пунктуації.

Якщо документ надсилають приватній особі (відповіді на заяви, скарги або листи трудящих), спочатку пишуть поштову адресу, а потім прізвище одержувача та його ініціали.

Прізвище адресата слід указувати з ініціалами, стандартне скорочення слова товариш — т., пана/пані — п. (т. Маузер П.І., або п. Сірко Т.Т.).

Документ адресують установі, організації, підприємству або їх структурному підрозділу (у називному відмінку):

Міністерство економіки України
Планово-економічне управління
Відділ праці та заробітної плати.

Можна адресувати документ посадовій особі в давальному відмінку:

Київське виробниче об'єднання “Оболонь”, начальнику відділу збуту.

Можна адресувати конкретній посадовій особі (посада та прізвище — в давальному відмінку):

Дарницький шовковий комбінат, Заступнику директора — Т. Сидоренко.

Найменування підприємства можна включати до складу найменування посади:

Директору ВАТ Універмаг “Дитячи світ”, п. Полутовій С.Г.

Конкретній особі документ адресують тоді, коли виконавець упевнений у тому, що ця особа посідає саме цю посаду.

При адресуванні документа кільком однорідним підприємствам їх слід називати узагальнено:

Директорам орендних магазинів Подільського району м.Києва.

Якщо той самий документ розсилають кільком різним адресатам, усі вони зазначаються на документі (їх має бути не більше чотирьох. Якщо їх більше, то у такому випадку складається список розсилки).

Поштову адресу кореспондента позначають у повній відповідності з поштовими правилами Міністерства зв'язку України: спочатку поштовий індекс, потім область, місто (район, село), вулиця, номер будинку, квартири.

5. Погодження та затвердження документів

Реквізити 24, 25. Відмітки про погодження. Погодження документа полягає в попередньому розгляді його проекту. У процесі погодження визначають правильність зафіксованих положень, їх обґрунтованість, правомірність щодо чинного законодавства. У процесі їх погодження виявляються і враховуються інтереси різних підрозділів, реалізується комплексний

підхід до вирішення питань. Проекти документів, погоджують з установами, організаціями, структурними підрозділами, які компетентні в питаннях, відображених у документі.

Погодження може бути внутрішнім та зовнішнім.

Внутрішнє погодження документів відбувається в такій послідовності: з функціональними, галузевими, територіальними підрозділами, дорадчими органами даної установи та громадськими організаціями; з працівниками, які відповідають за рішення функціональних питань (головні та старші спеціалісти); з фінансовими підрозділами або з головним бухгалтером, юридичною службою, заступником керівника, який займається цим питанням.

Внутрішнє погодження документа оформлюють візою. Віза складається з особистого підпису та дати. Якщо необхідно, позначають посаду візуючого та розшифровують його підпис (ініціали та прізвище):

Начальник відділу кадрів (підпис) С.І. Петров 25.04.05.

Розшифрування підпису зумовлено тим, що в більшості випадків особистий підпис буває нерозбірливим і за ним важко встановити, з ким погоджено документ.

Якщо виникли зауваження та доповнення до проекту документа, їх викладають на окремому аркуші. В цьому випадку віза має такий вигляд:

*Ст.юрисконсульт (підпис) В.А.Коваленко
Зауваження додаються
05.06.05.*

Проставляються візи на першому примірнику, якщо документ внутрішній. Якщо документ буде відправлено з установи, візу проставляють на тому примірнику, що залишається в установі.

Розміщують візи нижче від підпису керівника в лівому нижньому куті документа.

Зовнішнє погодження документа залежно від його змісту відбувається в такій послідовності:

Тема 3. Основні вимоги, що висуваються до оформлення документів

- з організаціями, які займаються науковими дослідженнями в тій галузі, до якої має відношення зміст документа;
- з громадськими організаціями;
- з органами, які здійснюють державний контроль у певній сфері діяльності (санітарний, протипожежний);
- з вищими органами загальної або галузевої компетенції.

Зовнішнє погодження документа може бути оформлене довідкою, протоколом погодження або грифом погодження на документі.

У відповідності до вимог стандарту гриф погодження розміщують нижче від підпису у верхньому лівому куті документа. Гриф складається зі слова ПОГОДЖЕНО, назви посади особи, з якою погоджується документ (включаючи назву організації), особистого підпису, його розшифрування, дати.

ПОГОДЖЕНО

Начальник відділу кадрів Подільського універмагу

Підпис (ініціали, прізвище)

26.07.05.

Якщо погодження провадиться з колегіальним органом або громадською організацією, то гриф оформлюють так:

ПОГОДЖЕНО

Протокол (найменування колегіального органу

в родовому відмінку) від 01.02.05 № 12

6. Засвідчення документа

Основні способи засвідчення документа підписування, проставлення печатки, затвердження. Воно надає документу юридичної сили, підтверджує відповідальність певної особи за його зміст.

Підпис — обов'язковий реквізит документа. Складається з назви посади особи, яка підписує документ, її особистого

підпису і розшифрування цього підпису (ініціали та прізвище). Ініціали проставляють перед прізвищем. Розшифровка підпису не береться в дужки.

Назва посади може бути короткою (якщо документ складається на бланку) і повною; до її складу входить повна назва установи, якщо документ друкується на чистому папері.

Підпис ставлять посередені під текстом на відстані двох-трьох рядків після закінчення його (або після перерахування в додатку документів).

Найменування посади звичайно пишуть ліворуч від прізвища, саме ж прізвище тоді друкують на рівні останнього рядка назви посади:

*Начальник
товарного відділу*

Г.В. Глущенко

У підписах під офіційними документами крім посади прийнято вказувати також персональні звання і вчені ступені: спочатку посада, потім персональні, почесні звання та інші звання:

*Завідувач кафедри менеджменту,
д.е.н., професор*

М.Д.Виноградський

Особистий підпис на документі повинен бути розбірливий (іноді виникає необхідність установити, хто саме підписав документ). Надто широкі, “розмашисті” підписи справляють неприємне враження, свідчать про поспішливість або неухважність.

Підписують звичайно перший примірник документа. Всі вихідні документи, як правило, підписує керівник або його заступник. Керівники структурних підрозділів підписують документи в межах своєї компетенції.

Два підписи або більше ставлять тоді, коли відповідальність лягає на кілька осіб. Наприклад, на протоколах — підпис голови та секретаря; на атестатах — підпис директора школи, завуча та вчителів; на договорах — підписи сторін; на фінансово-розрахункових документах — підпис керівника та головного бухгалтера.

Тема 3. Основні вимоги, що висуваються до оформлення документів

Підписи кількох службових осіб на документах розміщують один під одним у послідовності, яка відповідає посаді:

*Директор об'єднання їдалень
Мінського району м.Києва
Головний бухгалтер*

*А.В.Сиротенко
М.С.Сушук*

Якщо документ підписують кілька осіб однієї посади, їх підписи розміщують на одному рівні:

*Директор
Центрального універмагу
(особистий підпис)
І.А.Коваль*

*Директор фабрики
“Прогрес”
(особистий підпис)
Л.І. Скопич*

Коли документ підписує комісія, позначаються обов'язки членів по комісії, а не посади:

*Голова комісії (підпис)
Члени комісії: (підпис)
(підпис)*

*С.Г.Боровський
А.В.Сердюк
Г.А.Ганюк*

З метою підвищення юридичної сили на документах, які потребують особливого засвідчення їх дійсності, проставляють печатку. Печатки бувають гербові та прості.

Гербова печатка — завжди кругла, із зображенням герба України в центрі, по периметру дається повна назва установи або підприємства.

Гербова печатка ставиться на документи, які пов'язані з отриманням грошей, матеріальних цінностей (чеки, довіреності), на документах, що засвідчують особу, трудовий стаж, кваліфікацію (паспорт, трудова книжка, диплом та ін.).

Прості печатки бувають круглі, квадратні, прямокутні, трикутні. Герб на них не зображується. Простих печаток в установі може бути декілька. Вони проставляються на копіях документів, які виходять за межі організації, на справках, перепустках, при опечатуванні бандеролей, пакунків.

Відбиток печатки проставляють так, щоб він частково захоплював найменування посади особи, яка підписала, документ.

Після підписання деяких видів документів нормативні акти передбачають їх затвердження. Це статuti, Положення про установи та їх структурні підрозділи, штатні розклади, інструкції, звіти, баланси, окремі різновиди актів та ін.

Затвердження має на меті санкціонувати зміст документа або поширити його дію на певне коло підприємств. Затвердження документів здійснюється двома способами: грифом затвердження (17) або виданням розпорядчого документа (постанови, рішення, наказу). Обидва способи мають однакову юридичну силу.

Гриф затвердження розміщують у правому верхньому куті аркуша.

Якщо затверджує посадова особа:

ЗАТВЕРДЖУЮ

найменування посади, включаючи назву підприємства, особистий підпис, розшифровка, дата.

Якщо затверджено іншим документом:

ЗАТВЕРДЖЕНО

назва документа в орудному відмінку (чим?)

дата документа, номер

Слова ЗАТВЕРДЖЕНО, ЗАТВЕРДЖУЮ пишуться великими літерами без лапок.

7. Проходження документа

Проходження документів супроводжується відповідними на них позначками. Відмітки ставлять на лицьовій стороні першої сторінки документа, що полегшує сприймання й підвищує оперативність у роботі. Усі службові відмітки на документах, які вказують на його проходження та виконання, потрібно обов'язково датувати.

При отриманні документа на ньому проставляють реєстраційний штамп — відмітку про надходження (31). У відповідності до стандарту його ставлять на нижньому полі

Тема 3. Основні вимоги, що висуваються до оформлення документів

першого аркуша, праворуч. Включає скорочене найменування підприємства, в яке надійшов документ, дату отримання та вхідний реєстраційний номер. Відмітку роблять від руки або за допомогою гумового штампеля.

Порядок та характер виконання документа вказують у резолюції (18), яка повинна відображати відношення керівника до питання, про яке йдеться в документі, та вказувати на порядок його вирішення.

Резолюція виражає ставлення особи до інформації, яка міститься в документі, а також дає відповідні вказівки, які мають загальний (до відома..., до виконання..., до керівництва...) або конкретний характер і адресуються службово підпорядкованим особам (терміново вживіть заходів..., про результати повідомте..., негайно відрядити..., розглянути і доповісти у п'ятиденний строк). Резолюцію пишуть у лівому верхньому куті документа, в листах — між заголовком та текстом. Резолюція складається з таких елементів: прізвища та ініціалів виконавця (кому доручається), що зробити (дія), термін виконання, особистий підпис керівника та дата резолюції:

п.Сергієнко В.А.! Зв'яжіться з постачальниками та підготуйте відповідь до 03.08.06.

(особистий підпис)

01.08.06.

Документи, які потребують виконання, беруться на контроль (20). На лівому полі першої сторінки роблять позначку літерою “К” (червоним, зеленим, синім олівцем або гумовим штампелем “Контроль”).

Відмітка про виконання та направлення документа до справи (реквізит 29) містить такі дані: коротку довідку про виконання: слова “До справи”; вказівку на номер справи, до якої має бути підшито документ; дату виконання і підпис виконавця. Вміщується на нижньому полі першої сторінки:

До справи 15-01 /137

(особистий підпис)

12.04.06

З.І. Трохименко

Відмітку про перенесення даних до машинного носія (30) проставляють у тому випадку, коли відомості з документа закладаються до пам'яті ПЕОМ. Складається з напису “Інформація перенесена на машинний носій”, підпису особи, відповідальної за перенесення даних, дати перенесення. Розміщується в нижньому полі аркушу між відміткою про виконання та відміткою про надходження.

8. Вимоги до тексту документа

Текст (21) — головний реквізит документа. Зміст документа має бути бездоганим у юридичному відношенні.

Документи треба писати коротко, точно, зрозуміло.

Завдання документа — переконати, тому головна вимога до викладу змісту — достовірність і об'єктивність, лаконічність при повноті інформації.

Треба уникати використання архаїзмів та канцеляризмів, русизмів та іншомовних слів за наявності слів рідної мови, а також сленгу, жаргону.

Правильно складеним є лише той діловий папір, який написаний офіційно-діловою мовою.

Риси ділового стилю:

- Нейтральний тон викладу, відсутність емоційності. Особистий суб'єктивний момент не повинен проявлятися у діловому тексті.

- Виразна логічність тексту. Важливо дотримуватись логічної послідовності викладу та слідкувати за причинно-наслідковими зв'язками між частинами тексту.

- Точність. Вона досягається вживанням слів тільки в словниковому значенні, широким використанням термінів, цифрових даних. Не допускається двозначність тлумачення слів.

- Одноманітність викладу, яка означає, що всі документи одного виду мають однакову композицію, в них використовуються речення однакової побудови. Навіть слова нерідко ви-

Тема 3. Основні вимоги, що висуваються до оформлення документів

користовуються одні й ті ж самі — це сприяє кращому, швидкому сприйняттю документа.

- Лаконічність.

При підготовці документа слід дотримуватись певних принципів (рис. 2).

Об'єктивність тексту забезпечується точно знайденими фактами, констатацією дій організації уже здійснених чи здійснюваних.

Повна об'єктивність досягається високим ступенем безособовості, відсутністю будь-яких суб'єктивно-оцінювальних моментів у викладі тексту.

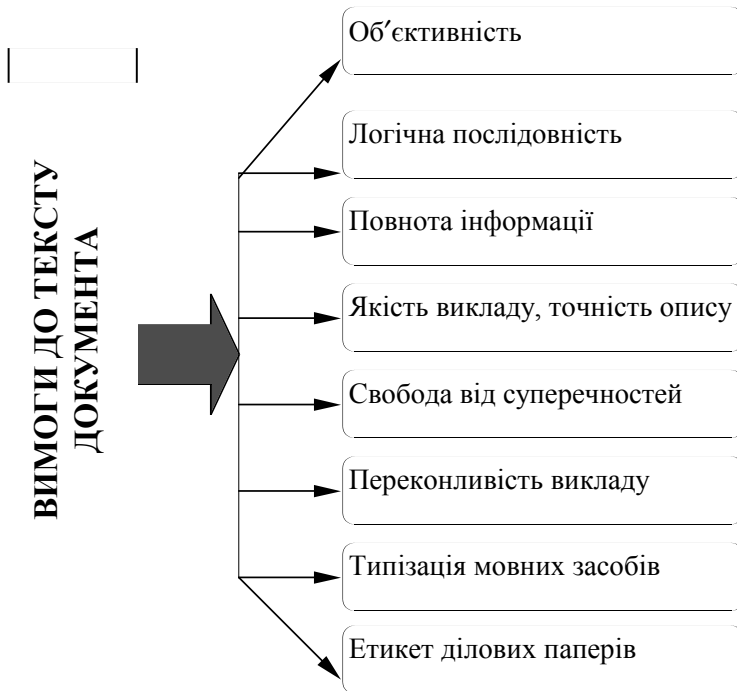


Рис. 2. Принципи (основні вимоги) до підготовки документа

Логічна послідовність.

Ознаки логічної послідовності:

- тісний логічний зв'язок усіх компонентів документа;
- чітко виявлені причинно-наслідкові зв'язки між повідомлюваними фактами в межах одного речення і в межах усього документа, повним його текстом;
- протиставлення, яке виражається словами “проте”, або “однак”;
- логічне підкреслення черговості (одночасно, спочатку, потім); мети (з цією метою, для цього, тому); результативності (отже, таким чином, в результаті, загалом); констатація якогось місця в документі (наприклад, зокрема, як-то).

Логічна послідовність викладу тексту досягається також за рахунок чіткого розподілу тексту документа на окремі пункти (нумерація, буквені позначення, абзаци тощо), а також виділення головного, основного, найважливішого серед фактів, що повідомляються.

Повнота інформації. Повний — це документ, зміст якого вичерпує всі обставини, пов'язані з вирішенням питання, що розглядається. У тексті ніщо не пропущено, нічого не треба додумувати. Важливо також, щоб у тексті не було недомовок, двозначностей.

Якість викладу, точність опису. Між цими вимогами до тексту документа існує такий зв'язок: чим глибше працівник проникає в сутність справи, про яку йдеться в діловому папері, тим точніше він про неї висловлюється і тим яснішою буде вона для тих, хто ознайомлюється з цим документом.

Перш ніж викласти остаточний варіант документа, треба детально обдумати його, дібрати такі слова і вирази, які повніше і точніше передають думку. Важливо чітко й точно формулювати прохання, пропозиції, накази, вдало виділяти і наголошувати основну думку.

Свобода від суперечностей. Це найважливіша вимога, тому що суперечності в тексті документа проявляються у невідповідності фактів один одному або взаємно виключають-

ся. Суперечність може проявитись і в тому, що зміст тексту не відповідає формі документа (прохання викладається у формі наказу).

Переконливість викладу забезпечується обґрунтуванням висловленої думки, доказовістю матеріалу, точністю фактів і цифрових даних.

Текст документа повинен бути коротким, у ньому мають бути лише основні, найважливіші положення й аргументи, а конкретні докази та розрахунки, таблиці оформляються в додатку. Переконливий, аргументований текст документа може прискорити прийняти правильне рішення, створити умови для укладання контракту (угоди), змінити строки виконання зобов'язань та ін.

Типізація мовних засобів — це стандартизація мови службових документів, використання ключових слів і типізованих зворотів. Це різні види документів, які потребують своїх типізованих слів (у наказі — наказую; у постанові — постановляємо; у листі — гарантуємо, надсилаємо і т. п.).

Етикет ділових паперів. Найважливішим проявом етикету є переконливість тексту документа. Більшість ділових паперів оформлюють від третьої, а не першої особи. Це посилює громадський характер документа.

Мовний етикет не вичерпується вживанням стандартних зворотів, що висловлюють ввічливість. Він повинен пронизувати діловий папір увесь, від адреси до підписів, включаючи і спосіб викладу тексту.

Укладачеві тексту слід ретельно вишукувати належну форму викладу думки.

Виклад повинен бути стриманим і не допускати неприхованого прояву роздратування, злої насмішки і грубощів. Текст документа, укладений у різкому тоні, викличе відповідь у такому ж різкому й нестерпному тоні, що знижує ефективність ділових стосунків і створює нервові, напружені взаємовідносини між організаціями.

При написанні тексту ділового листа слід пам'ятати, що очікуваний результат може бути лише підказаний, але аж ніяк

не нав'язаний адресатові. Тому не слід викладати прохання у формі жорсткої вимоги. Доречніше просити не “Вашого позитивного рішення”, а просто розгляду висловленого прохання і винесення певного рішення. *Негативне враження справляє і надмірна ввічливість.*

Думка, що її не висловлено у прямій формі, повинна випливати із самої логіки фактів, а це надає більшої сили й переконливості документові. Недоречним є іронізування, прояви грубощів, багатослівні дорікання та ін.

Етикет проявляється і в підписанні ділових паперів з дотриманням службового рівня при підписанні документів-відповідей. Відповідь на лист, підписаний директором, має бути підписаний також директором, а не його заступником. Етикет вимагає дотримання практики одного чи кількох підписів, залежно від документа.

Текст документів рекомендується умовно поділяти на дві частини: *у першій* — обґрунтування, *у другій* — висновки, пропозиції, рішення, розпорядження або прохання.

Текст документа повинен містити певну і аргументовану інформацію, викладену стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно, без повторень і вживання слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження.

Зміст має бути пов'язаний з виданими раніше документами з цього питання.

Для економії часу на складання службових документів однорідні або близькі за змістом документи повинні уніфікуватися. Суцільний зв'язний текст документа може складатись за трафаретом або макетом, що містить постійну інформацію і пропуски для внесення змінної інформації.

Трафаретні тексти розроблюють структурні підрозділи — підготовлюють у вигляді збірників таких текстів, бланків документів з трафаретними текстами, у формі зразків текстів і вводять у дію наказом керівництва. Трафаретні тексти використовуються так: виконавці заповнюють бланки з трафаретними текстами, з яких друкують необхідну кількість примірників, а заповнений виконавцем трафарет підшивають до справи.

Зауваження щодо відповідальності:

- *відповідальність за якість підготовки документів і достовірність даних, які вони містять, покладається на осіб, які готували, візували і підписували документи;*
- *відповідальність за зміст документа, який візується кількома особами, несуть однаковою мірою всі ці особи;*
- *відповідальність за зміст, правильну підготовку та оформлення службових документів покладається на керівників структурних підрозділів фірми.*

9. Позначки щодо наявності додатків

Додатки доповнюють, пояснюють окремі питання документів, або документ у цілому. Про наявність додатків зазначається в тексті або після тексту документа перед реквізитом “підпис”. Назва додатка в тексті документа повинна відповідати назві самого додатка.

Додатки до документів можуть бути трьох видів:

- додатки, що затверджуються або вводяться в дію відповідними нормативними актами та розпорядчими документами (додатки до нормативних актів та розпорядчих документів);
- додатки, що пояснюють або доповнюють зміст основного документа;
- додатки, що є самостійними документами і надсилаються зі супровідним листом.

Додатки повинні оформлюватися на стандартних аркушах і мати всі необхідні для конкретного виду документа реквізити (найменування, заголовки, підписи осіб, відповідальних за їх зміст, дату, відмітки про погодження, затвердження тощо).

У розпорядчих документах відомості про наявність додатків зазначаються в тексті.

Додатки до нормативного акта та розпорядчого документа повинні мати відмітку з посиланням на цей акт або відповідний розпорядчий документ, його дату і номер. Цю відмітку ставлять у верхньому правому куті першого аркуша додатка.

За наявності кількох додатків на них проставляють порядкові номери, наприклад: Додаток 1, Додаток 2 і т.д. Знак № (номер) перед цифровим позначенням додатка не ставиться.

Якщо додаток складається з декількох аркушів, на всіх наступних аркушах у правому верхньому куті роблять напис: “Продовження додатка”.

Додатки до вихідних документів візують на двох примірниках; один з них направляють за адресою, а другий залишається у справах організації.

Додатки до нормативних актів підписують керівники структурних підрозділів, відповідальні за їх розробку, на лицьовій стороні останнього аркуша додатка із зазначенням дати.

Додатки, що пояснюють або доповнюють зміст основного документа, повинні мати відмітку в тексті документа про їх наявність.

Такі додатки повинні мати порядковий номер і відмітку з посиланням на пункт тексту документа, який вони пояснюють, та повну назву документа. Якщо назва документа перевищує кілька рядків, то її дозволяється скоротити.

Відмітку ставлять у верхньому правому куті першого аркуша додатка.

Якщо документ має додатки, повна назва яких наводиться в тексті, то відмітку про наявність додатків оформлюють за формою:

Додаток: на 6 арк. у 3 прим.

Якщо документ має додатки, які не названо в тексті, то їх найменування необхідно перерахувати після тексту із зазначенням кількості аркушів у кожному додатку та кількості їх примірників, наприклад:

Тема 3. Основні вимоги, що висуваються до оформлення документів

Додатки: 1. Довідка про виконання плану комплексної перевірки організації у I кварталі 1999 р., на 6 арк. у 2 прим.

2. Графік проведення перевірок дотримання вимог інструкції з діловодства структурними підрозділами організації на 1999 р., на 2 арк. у 1 прим.

Якщо до документа додається інший документ, що має додатки, то позначку про наявність додатка оформляють так:

Додаток: Висновок експертної комісії від 25.04.99 №18-25/158 і додаток до нього, всього на 25 арк. у 3 прим.

Якщо додатки зброшуровані (книги, журнали), кількість аркушів не зазначається.

При великій кількості додатків на них складається опис, а в самому документі після тексту зазначається:

Додаток: відповідно до опису на __ арк.

Якщо додаток направляється не в усі зазначені в документі адреси, відмітку про наявність додатка оформлюють за формою:

Додаток: на 6 арк. у 3-х прим., у першу (або другу тощо) адресу.

10. Оформлення копій та розмноження документів

Копії документів виготовляють тільки з дозволу керівництва організації або керівника відповідного структурного підрозділу відповідно до компетенції. Організація може засвідчувати копії лише тих документів, які нею створюються (крім нотаріату).

При вирішенні питань, що стосуються приймання громадян на роботу, навчання, засвідчення їх трудових, житлових та інших прав, при формуванні особових справ працівників, організація може виготовляти копії документів, виданих іншими установами (копії дипломів, свідоцтва про одержання освіти тощо).

Копія з документа відтворюється рукописним або машинописним способами, текст документа відтворюється повністю, включаючи елементи бланка, засвідчується підписом службової особи, яка підтверджує відповідність змісту копії оригіналові, і скріплюється печаткою (не гербовою).

У верхній частині лицьового боку першого аркуша документа праворуч вище від реквізиту “адресат” проставляється відмітка “Копія”.

Засвідчувальний напис складається за такою формою: слово “Вірно”, найменування посади, особистий підпис особи, яка засвідчує копію, її ініціали та прізвище, дата засвідчення копії і проставляється нижче реквізиту “підпис”.

Наприклад:

Вірно

Інспектор відділу кадрів підпис ініціали, прізвище

29.05.06.

Копію службового документа засвідчує своїм підписом посадова особа того структурного підрозділу, в якому зберігається оригінал. Його підпис скріплюється печаткою (не гербовою).

На копіях вихідних документів, які залишаються в справах організації, реквізити бланків не відтворюються, проставляється лише дата підписання документа та його реєстраційний індекс, а також дата його засвідчення, посада працівника, який засвідчив копію, та його підпис.

Наприклад:

18.05.06 № 33-14/09-1328

На № 15665/92 від 20.05.06.

Текст

документа

Заступник Голови правління ініціали, прізвище

Вірно

Інспектор відділу кадрів підпис ініціали, прізвище

18.06.06.

Копії вихідних документів повинні мати візи осіб, з якими вони погоджені, візи виконавців; засвідчувальний напис скріплюється печаткою, яка відтворює найменування відповідної установи (не гербова) або її структурного підрозділу (канцелярії). Копії документів повинні мати всі ви-правлення, зроблені при підписанні оригіналу.

Порядок тиражування та копіювання документів засоба-ми розмножувальної техніки визначає керівник організації, необхідність розмноження документів — керівники структур-них підрозділів.

Розмноження документів здійснюється копіювально-дру-карською групою, канцелярією, секретарем, офіс-менеджером тощо з дозволу начальника.

Для виконання розмножувальних робіт виконавець запов-нює бланк замовлення встановленої форми, який підписує на-чальник структурного підрозділу.

Документи на розмноження виконавець передає до копіювально-друкарської групи разом із замовленням, яке реєструється в журналі обліку роботи копіювально-друкарсь-кої групи.

За зміст документів, що здаються на розмноження, несуть відповідальність виконавці і начальники структурних підрозділів.

Оригінал документа, що здається до копіювально-дру-карської групи для тиражування, повинен бути надрукований (написаний) із використанням якісної фарбувальної стрічки (чорнила, пасти) такого кольору і насиченості, які забезпечу-ють якісне відтворення документа на розмножувальних апар-атах. У разі невідповідності якості оригіналу цим вимогам копіювально-друкарська група має право не приймати його для роботи.

При отриманні розмноженого матеріалу працівник, який його одержує, перевіряє повноту і якість виконаної роботи і розписується в журналі за виконану роботу.

Оригінали документів після зняття з них копій поверта-ються виконавцю разом із розмноженими примірниками.

Документи з грифом “Для службового користування”, обмеженого доступу приймаються для розмноження тільки з дозволу керівника організації

Накази, постанови, розпорядження розмножуються в кількості, встановлених розрахунком надсилання.

При тиражуванні нормативних документів на звороті останнього аркуша оригіналу документа, з якого здійснювалося копіювання, працівники копіювального бюро проставляють номер замовлення на тиражування, кількість розмножених примірників і дату.

Документи, які раніше були розмножені, повторно розмножуються з дозволу начальника Управління справами у виключних випадках.

Начальники структурних підрозділів замовляють розмноження службових документів у мінімально можливій кількості, що визначається службовою необхідністю з урахуванням встановлених норм забезпечення матеріальними ресурсами відповідного структурного підрозділу.

Не дозволяється копіювати документи, які не зареєстровані в апараті управління організації.

Бланки, реєстраційні картки та інші форми організаційно-розпорядчих документів розмножуються за погодженням із начальником управління справами або керівництва організації.

11. Підготовка та оформлення документів до засідання колегіальних органів

Організацію і технічне обслуговування засідань правління або іншого колегіального органу здійснює його секретар.

Підготовка, матеріалів до засідання правління. Питання для розгляду на засіданнях правління відповідно до плану проведення засідань, який складається на квартал, а також за ініціативою членів правління, начальників структурних підрозділів, що обґрунтовується в доповідній записці на ім'я керівника організації.

Члени правління, керівники структурних підрозділів згідно з Регламентом проведення засідань подають для включення до плану роботи колегіального органу за встановленою формою перелік питань, які вони вважають за доцільне розглянути на засіданнях колегіального органу. У необхідних випадках до переліку додається довідка про мотиви внесення питання на розгляд колегіального органу.

Голова правління може вносити питання для розгляду на засіданні правління за власною ініціативою шляхом надання доручень.

Підрозділ, чи посадова особа, відповідальна за підготовку питання для розгляду на засіданні правління, готує такі документи:

- проект рішення (постанови, розпорядження), до якого в передбачених випадках додається проект документа (інструкція, положення, методика тощо) з обговорюваного питання;
- довідку про зауваження до проекту зацікавлених установ і структурних підрозділів (якщо такі є);
- пояснювальну записку, в якій даються необхідні обґрунтування і прогнози очікуваних наслідків реалізації прийнятого рішення, довідковий та аналітичний матеріал з обговорюваного питання;
- проект протокольного рішення;
- список осіб, яких пропонується запросити на засідання;
- формулювання питання, що вноситься до проекту порядку денного засідання зазначенням доповідача.

Названі документи подають до загального відділу, відділу (управління) координації або інформаційного підрозділу не пізніше як за 5 днів до засідання. Вони повинні бути завізовані безпосереднім виконавцем та начальником структурного підрозділу, членом правління відповідальним за підготовку питання для розгляду на засіданні комітету, заступником голови правління відповідного напрямку

Проект порядку денного засідання правління формується загальним відділом і разом з матеріалами та загальним спис-

ком запрошених на засідання подається на розгляд голові правління, який приймає рішення щодо їх внесення на розгляд правління.

Після визначення дати проведення засідання не пізніше як за три дні до засідання матеріали надсилають загальним відділом членам правління.

На кожне засідання колегіального органу складають протокол за встановленою формою.

Протоколи колегій оформляють секретарі цих колегій і у встановленому порядку разом з матеріалами передають на зберігання до архіву.

Документи, підготовлені до засідання колегій (проекти постанов, розпоряджень, довідки, списки тощо), а також один примірник розмножених документів зберігаються в секретаря колегіального органу з кожного засідання окремо.

Відповідальність за своєчасну та якісну підготовку документів до засідань покладається на керівників відповідних структурних підрозділів.

Секретар колегіального органу контролює своєчасність подання документів до засідань і перевіряє наявність усіх документів і правильність їх оформлення.

При порушенні встановленого порядку підготовки документів до розгляду на засіданні секретар доповідає керівнику колегіального органу, який вирішує, чи буде розглядатися це питання, чи буде зняте з порядку денного засідання.

Особи, які одержали проекти постанови (рішення) та інші документи, до засідання зобов'язані уважно їх вивчити і при наявності зауважень і пропозицій чітко їх сформулювати у письмовому вигляді з тим, щоб у разі згоди колегіального органу з цими зауваженнями і пропозиціями їх можна було відтворити в рішенні.

Основні вимоги до текстових документів, якими оперує вища школа, наведені в Додатку 7 до Наказу Міністерства України №285 від 31 липня 1998 р. (табл. 3).

Таблиця 3

Основні вимоги до текстових документів

1	Текстовий документ — стандартний текстовий файл, який створюється в текстовому редакторі Microsoft Word for Windows'97 (або у крайньому випадку 2.0, 6.0/7.0)
2	Файл з документом має бути представлений у нормальному (не стислому) вигляді
3	Текст документа повинен без проблем переглядатись у Microsoft Word for Windows. Називати файл довжиною назви не більше 8 (восьми) літер. Не допускається в документі використовувати шрифти з поставки Windows (Times New Roman, Arial etc.). Також не допускається формувати текстові дані у графічних форматах PCX, GIF, TIF і їм подібних
4	Розмір документа не обмежується
5	Формування абзаців обов'язкове. Документ повинен мати абзаци з відступом від лівого краю 1,5 см. Треба використовувати аркуш формату А4, згідно з ГОСТ 2.301
6	Кількість рядків на сторінку з одним інтервалом — близько 40. Розміщувати текст треба з відбивкою з обох країв (justify). В тексті не повинно бути ніяких кодів, крім кодів Microsoft Word for Windows
7	При наборі тексту допускається використання латинського алфавіту
8	Коди символів повинні відповідати кодовій таблиці ASCII 866. Для набору апострофа треба використовувати змінні розкладки клавіатури з української на латинську. Використання позначки “ замість апострофа не дозволяється
9	Розкладки клавіатур (латинської, російської, української) слід використовувати лише стандартні
10	Для передачі документів(а) використовувати дискету розміром 3,5”, згідно з ГОСТ 28388
Розміщувати аркуш, використовуючи опції:	
Portrait (стоячий), відступи: зліва — 2,5 см, справа — 2 см, зверху та знизу також по 2 см. На верхні та нижні колонтитули відводити по 1,2 см. Нумерація сторінок обов'язкова	

Тема 4. ОФОРМЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-РОЗПОРЯДЧОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ

1. Класифікація організаційно-розпорядчої документації за функціональною ознакою.
2. Складання організаційної документації.
3. Складання розпорядчої документації.
4. Складання довідково-інформаційної документації.

1. Класифікація організаційно-розпорядчої документації за функціональною ознакою

За функціональною ознакою всю організаційно-розпорядчу документацію (ОРД) поділяють на такі групи:

- організаційну (статут, установчий договір, структура і штатний розклад, положення, посадова інструкція, правила). Ці документи визначають правове положення та основні завдання установ, підприємств та їх структурних підрозділів і окремих працівників;
- розпорядчу (наказ, рішення, вказівка, розпорядження). Ці документи слугують як засіб передачі рішень іншим організаціям та конкретним особам;
- довідково-інформаційну (акт, протокол, огляд, лист, доповідна і пояснювальна записки, довідка, звіт, характеристика тощо) (рис. 3).

2. Складання організаційної документації

Статут — це документ, яким оформлюється утворення підприємства.

У статуті визначається структура, функції і правове становище утвореної організації чи підприємства. Статут підписує керівник у і затверджує власник майна, а потім обов'язково

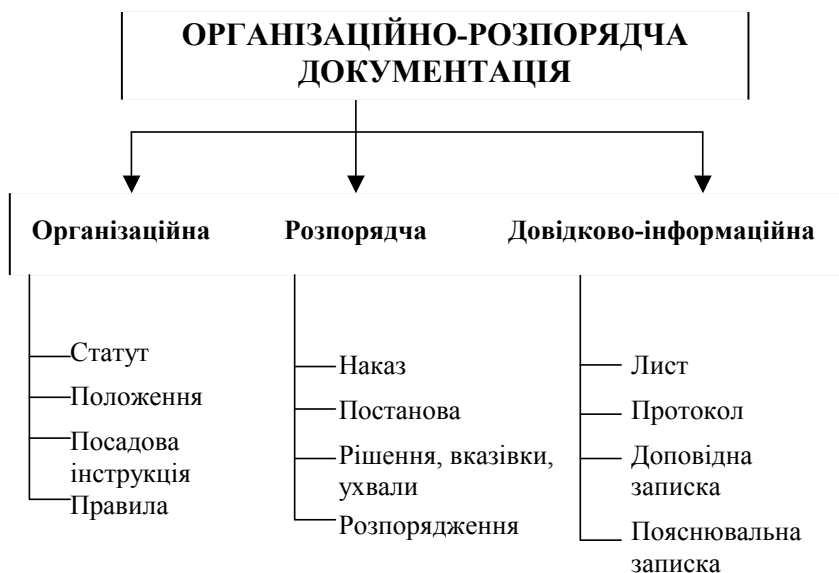


Рис. 3. Класифікація організаційно-розпорядчої документації

реєструється в органах Міністерства фінансів (податкова інспекція), після чого новостворена установа може починати свою діяльність.

Текст статуту складається з таких розділів:

1. Загальні положення: на підставі чого створено підприємство, на підставі чого діє підприємство, чим керується підприємство у своїй діяльності.

2. Мета і завдання підприємства.

3. Основні функції.

4. Управління підприємством.

5. Права.

6. Порядок утворення і організація роботи.

7. Відповідальність.

8. Зовнішньоекономічна діяльність.

9. Реорганізація і припинення діяльності підприємства.

Типовий формуляр статуту містить у собі: герб, найменування відомства, підприємства, гриф затвердження, назву виду документа, дату і місце видання, заголовок до тексту, текст, підпис, відмітку про погодження.

Положення — це документ — правовий акт, що визначає (регламентує) основні правила організації та діяльності державних органів, структурних підрозділів органу, а також установ, організацій і підприємств (філій), що їм підпорядковуються, або окремих підприємств та організацій, а також комісій та окремих службових осіб (положення про експертну комісію); підписується керівником організації і затверджується вищим органом.

Зміст, формуляр положення, порядок оформлення, погодження і затвердження такі самі як і в статуті.

Реквізити:

- герб, назва відомства, організації, структурного підрозділу;
- гриф затвердження;
- назва виду документа, положення;
- місце видання;
- дата;
- індекс;
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис;
- відмітка про погодження.

Інструкція — правовий акт, який створюється органами державного управління або керівництвом організації для встановлення правил, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності та відносин установ, закладів, підприємств, службових осіб:

- посадова;
- з техніки безпеки;
- з експлуатації різного обладнання та ін.

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

Реквізити інструкції:

- назва виду документа (інструкція);
- гриф затвердження;
- заголовок (сюди іноді входить назва документа);
- найменування відомства;
- найменування підприємства;
- найменування структурного підрозділу;
- дата і місце видання;
- індекс;
- текст;
- підпис;
- види погодження.

Текст викладається у вказівному-наказовому стилі із формулюваннями типу “повинен”, “слід”, “необхідно”, “не дозволено”. Текст документа має бути стислий, точний, зрозумілий, оскільки він призначений для постійного користування. Зміст викладається від 2-ї, 3-ї особи, рідше — у безособовій формі.

Широко використовуються посадові інструкції — це документи, що визначають організаційно-правове становище працівника в структурному підрозділі, який забезпечує умови для його ефективної праці.

Посадова інструкція — документ, що визначає організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі і забезпечує умови для його ефективної праці. Текст посадової інструкції містить розділи: загальна частина, функції, обов’язки, права, взаємовідносини, відповідальність працівника, оцінка працівника.

Інструкцію затверджує керівник установи або структурного підрозділу.

Інструктивний характер мають також правові акти, як “правила”, “рекомендації”, “методичні вказівки” та інші документи, які мають однакову правову природу.

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

Групи:

1. Правила внутрішнього трудового розпорядку.
2. Правила підготовки документації для здавання до архіву.
3. Правила експлуатації... і т. ін.

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

Реквізити правил:

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

3. Складання розпорядчої документації

Наказ — правовий акт, який видається керівником підприємства, організації.

За змістом накази поділяють на накази з загальних питань та за особовим складом.

Проект наказу готує певний структурний підрозділ або окрема посадова особа за дорученням керівника.

Дії посадової особи, яка готує проект наказу:

- 1) вивчає суть питання, збирає необхідні відомості;
- 2) звертається до картотеки наказів, щоб переглянути всі накази, які були видані з цього питання з метою уникнення в них дублювання та протиріч;
- 3) готує проект наказу, який погоджується з усіма зацікавленими підрозділами та службовими особами. Візи

збираються на першому екземплярі. До проекту наказу можна додати документи, які обґрунтовують його доцільність;

4) організує підписання керівником.

Наказ оформлюється на бланку підприємства, має такі реквізити :

- герб держави (для державного підприємства);
- найменування міністерства (для державного підприємства);
- найменування підприємства;
- назву виду документа — наказ;
- дату;
- номер — нумерація відбувається з січня по грудень (ведуть окремо від наказів з особистого складу);
- місце видання;
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис;
- печатку;
- відмітки про погодження.

Проект наказу при необхідності узгоджують шляхом візування з зацікавленими підрозділами, юрисконсультом та посадовими особами, яких він стосується, але в усіх випадках візують виконавець і менеджер структурного підрозділу, який вносить проект наказу або готує його.

З юрисконсультом узгоджують проекти наказів з таких питань:

1) необхідність видання наказу з даного питання;

2) відповідність проекту наказу законодавчим та нормативним актам уряду України, нормам, положенням, інструкціям державних органів управління;

3) логічність побудови тексту, відповідність редакції, чіткість формулювань та відповідність окремих формулювань спеціальним вимогам (вимогам КЗпП, суду, прокуратури, органів охорони праці, соціального захисту, охорони здоров'я, пожежної безпеки тощо).

Наказ має не тільки адміністративно-правове значення, а й виховне, тому його формулювання повинні відзначатись виключно точністю та високою культурою викладання.

Завізований проект наказу передають керівникові, який вносить у нього зміни та доповнення, підписує наказ і проставляє дату.

Виконавець, що готує проект наказу, визначає підрозділи і посадових осіб, яким повинен направляти наказ. Список адресатів можна друкувати на зворотній стороні останнього листа наказу або прикласти у вигляді самостійного документу.

Наказ вступає в силу з часу його підписання, якщо інші строки спеціально не обговорені в ньому.

З наказом повинні бути ознайомлені всі названі в ньому особи, які розписуються на одному з примірників наказу або на спеціальному бланку. Інколи накази доводяться до відому всіх працівників і вивішуються для ознайомлення з їх змістом.

Накази із загальних питань і щодо особового складу мають окрему самостійну нумерацію, яка починається з початку календарного року.

Наказ повинен мати заголовок, який відповідає на запитання “Про що?”, наприклад “Про підготовку матеріально-технічної бази організації до роботи в зимовий період”, “Про зміну графіка роботи” і т.ін.

Накази з питань основної діяльності видаються на виконання:

- 1) вказівок вищих органів управління;
- 2) за ініціативою керівника організації як виробнича необхідність;
- 3) за ініціативою структурних підрозділів організації (необхідність видання наказу міститься в відповідній записці).

У наказах, які видаються на підставі розпорядчих документів вищих органів, доводиться до відому підлеглих підрозділів вказівки вищих органів, конкретизується їх виконання в умовах діяльності організації, визначаються виконавці, методи і строки виконання.

Текст наказу з основної діяльності складається з двох частин: констатуючої і розпорядчої. У першій викладаються та

аналізуються факти, що стали причиною видання наказу. Якщо підставою до видання наказу є розпорядчий документ вищої організації, то в констатуючій частині вказують назву, номер, дату і заголовок до тексту розпорядчого документа, а також передають зміст того розділу документа вищої організації, який був підставою для видання цього наказу.

Констатуюча частина може бути відсутня, якщо дії, запропоновані для виконання, не потребують ніяких пояснень. У наказах, присвячених різноплановим питанням, констатуючої частини, теж може не бути. У цьому випадку текст наказу складається з параграфів.

Розпорядча частина наказу викладається в наказовому плані та починається словом НАКАЗУЮ, яке друкується великими літерами на окремому рядку.

Композиція наказу має бути чітка, формулювання категоричними, не допускати різних тлумачень, кожний захід починається окремим пунктом, який нумерується арабськими цифрами. У кожному пункті перераховуються запропоновані дії, вказуються виконавці кожної дії та строки виконання (кому, що зробити, в якій термін). Якщо доручення виконавцю дається постійне, то термін виконання в наказі може бути відсутнім. Запропоновані для виконання дії називаються в інфінітивній формі (зарахувати, підготувати). Для надання чіткості текстів наказу зі значною кількістю пунктів його розпорядчу частину доцільно подавати у формі таблиці. Засвідчується розпорядча частина наказу вказівкою органу або особи, на яких покладено контроль за виконанням наказу.

При підготовці наказу слід враховувати, що їх можуть зачитувати перед колективом, а невинправдане багатослів'я ускладнює сприймання на слух.

Наказ має не тільки розпорядче, але й виховне значення. Тому мова наказу повинна відзначатися особливою точністю формулювань і високою культурою.

До остаточно підготовленого проекту поправки може вносити лише керівник установи, який підписує наказ та ставить дату.

Датою наказу є дата його підписання керівником. Нумерація наказів здійснюється з січня по грудень у межах року (№1, № 2 і т.д.).

При необхідності окремим пунктом у кінці наказу перелічують розпорядчі документи, які цим наказом відмінюються, змінюються або доповнюються. В останньому пункті розпорядчої частини вказуються особи, на яких покладається контроль за виконанням наказу. Цей пункт записується так: “Контроль за виконанням наказу покладається на.....” (повне найменування посади і прізвища у знахідному відмінку).

Накази щодо основної діяльності нумерують окремо від наказів щодо особового складу (персоналу) організації.

Накази щодо особового складу мають у частині оформлення деякі відмінності від наказів з питань основної діяльності.

Текст заголовка такого наказу формулюється так: про прийняття на роботу, про переведення на іншу роботу, про звільнення, про надання відпустки, про нагородження, про дисциплінарне стягнення тощо.

У таких наказах констатуюча частина може бути відсутня. Розпорядча частина обов’язково поділяється на пункти (у разі потреби). Кожний пункт наказу починається дієсловом, що означає дію:

ПРИЗНАЧИТИ, ПЕРЕВЕСТИ, ЗВІЛЬНИТИ, ОГОЛОСИТИ ПОДЯКУ тощо (пишеться великими літерами від нульової позиції).

Нижче, з абзацу, великими літерами пишеться прізвище і малими літерами ім’я та по батькові особи, щодо якої видається наказ, її посада, структурний підрозділ, куди вона призначається з посиланням на відповідні статті Кодексу законів про працю України тощо.

Виклад змісту таких наказів повинен бути уніфікованим.

Для підготовки наказів використовується бланк установленого зразка. На зворотному боці останнього аркуша документа зазначається розробник документа і з ким його погоджено.

Особливе значення надається доведенню наказу до виконавців, а також до зацікавлених осіб, бо саме з цього моменту починається практичне виконання наказу. Під час підготовки наказу встановлюється коло підрозділів, куди він має бути направлений, і встановлюється його тираж. Секретар-референт після видання наказу організовує ознайомлення співробітників підприємства з його змістом: один екземпляр наказу знаходиться на дошці об'яв, на другому екземплярі, який іде до справи, фіксується ознайомлення з наказом співробітників, відповідальних за його виконання. Внизу або на зворотному боці сторінки співробітник пише “ознайомлений”, ставить підпис і дату ознайомлення. У разі необхідності підписаний наказ розмножується секретарем та роздається виконавцям для роботи.

Аналогічно відбувається робота з такими управлінськими документами, як рішення та розпорядження.

Розпорядження — це вимога до підлеглих для вирішення окремих питань. Розпорядження видають заступники директора, голови правління, керівники служб у межах наданих їм прав і по колу питань, які записані в Положенні про лінійні або функціональні підрозділи організації.

Наприклад, заступник директора організації з економіки видає розпорядження по економічному відділу, бухгалтерії, фінансовому відділу.

Розпорядження видається з конкретного випадку відхилення від заданої програми і повинно зберігати інтереси інших служб. Розпорядження відрізняється від наказу тим, що його можна оскаржити в першого керівника організації.

Аналогічно наказу текст розпорядження має констатуючу і розпорядчу частини. У констатуючій частині вказується мета або причина видання розпорядження. Розпорядча частина починається словом “ПРОПОНУЮ” — пропоновані дії. У констатуючій частині необхідно використовувати стійкі формулювання типу “у відповідності”, “у зв’язку”, “з метою” тощо.

Наприклад:

У зв’язку з закордонним відрядженням завідуючого відділом маркетингу Сіренко Т.І. покласти виконання його обов’язків на головного спеціаліста Самсонова М.П. з 01.08.01 р.

Розпорядження має такі реквізити:

- найменування структурного підрозділу (якщо розпорядження видається його керівником);
- назва виду документа (розпорядження);
- дата;
- індекс;
- місце видання;
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис;
- візи.

Видавцями розпорядження можуть бути організації, структурні підрозділи або посадові особи.

В останньому пункті розпорядження вказуються особи, на яких покладається контроль за виконанням розпоряджень.

У державній службі розпорядження видаються Кабінетом Міністрів України, держадміністраціями та виконавчими комітетами місцевого самоврядування в межах прав, наданих їм законодавством.

Рішення приймають місцеві органи державної влади та управління — місцеві держадміністрації, місцеві ради самоврядування, а також інші колегіальні органи — колегії міністерств і відомств, науково-технічні та інші ради, комітети, але в цих випадках рішення не є самостійним розпорядчим документом, а входять до складу протоколу засідання колегіального органу. Проект рішення колегіального органу візують особа, яка його склала, керівник підрозділу, який вносить проект рішення, вказані в проекті виконавці, юрисконсульт, а також посадові особи, відповідальні за виконання рішення.

Текст рішення складається з констатуючої та розпорядчої частин.

У констатуючій частині вказуються причини видання або цілі, які повинні бути досягненні при його виконанні. Якщо рішення видається на підставі розпорядчого документа вищого органу, то в констатуючій частині вказується назва, номер, дата, заголовок цього документа, а також наводиться зміст то-

го розділу документа, який відноситься до діяльності колегіального органу, що приймає рішення.

У розпорядчій частині вказується назва колегіального органу або виконкому що приймає рішення, потім слово “ВИРІШИВ” прописними буквами на окремому рядку. Якщо є необхідність, то розпорядчу частину рішення ділять на пункти і в кожному з них вказують виконавця (організацію, структурний підрозділ і посадових осіб), дію і строк її виконання. У останньому пункті розпорядчої частини рішення вказується посада, прізвище та ініціали особи, на яку покладається контроль за виконанням рішення.

Рішення підписує голова та секретар колегіального органу. Вони не можуть змінювати зміст тексту рішення. Під час редагуванні прийнятого рішення зміст тексту не повинен змінюватись. Датою рішення є дата його прийняття на засіданні колегіального органу.

Виписки з рішення колегіального органу розсилаються організаціями особам, яких безпосередньо стосується те або інше рішення, у п’ятиденний строк.

Постанова — це форма розпорядчого впливу на хід подій у процесі управління колегіального органу. Постанови видаються Урядом України, державними комітетами, комітетами, місцевими державними адміністраціями, радами місцевого самоврядування, комісіями тощо.

Постановою є також заключна частина протоколу засідання колегіального органу (зборів, правління, президії тощо). Ці постанови включаються до протоколу або додаються до нього. За необхідності можуть оформлятися як виписки з протоколу.

Текст постанови складається з констатуючої та розпорядчої частин.

У **констатуючій** частині фіксуються мотиви передбачуваних постановою дій, дається посилання на розпорядчий документ вищого органу управління — як основа для видання постанови.

Розпорядча частина починається з найменування колегіального органу і слова “ПОСТАНОВЛЯЄ”, яке пишеться

великими літерами. Наступний текст викладається у владній наказовій формі (кому, що і коли робити).

Датою постанови є дата засідання колегіального органу, на якому вона прийнята.

Підписують постанову голова та секретар колегіального органу на спеціальних бланках організації.

Реквізити постанови:

- найменування виду документа (Постанова);
- дата;
- індекс;
- місце видання;
- заголовок;
- текст;
- підписи;
- візи;
- гриф узгодження.

Вказівки — розпорядчий документ, який готують міністри, керівники об'єднань, організацій, установ. Вказівки — правовий акт керівників єдиноначальних органів державного управління переважно інформаційно-методичного характеру, пов'язаний із виконанням наказів, інструкцій та інших актів вищих органів управління.

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

Реквізити:

- назва відомства, закладу та структурного підрозділу;
- назва виду документа (вказівки);
- дата і місце видання;
- індекс;
- заголовок, підпис;
- відмітка про узгодження;
- текст.

Ухвала — правовий акт, що приймається місцевими радами, держадміністраціями, виконавчими комітетами. Ухвалою

оформлюють також результати діяльності інших колегіальних органів — колегій міністерств та відомств, наукових рад тощо.

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

Реквізити ухвали:

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

4. Складання довідково-інформаційної документації

Протокол — документ, який фіксує послідовний хід обговорення питань та прийняття рішень на зборах, нарадах, конференціях та засіданнях колегіальних органів (рис. 4). Протокол також є документом, який складений офіційною особою для засвідчення якогось факту (протокол інспектора пожежної охорони, санітарного інспектора тощо). За своїм змістом вони наближаються до актів; частка їх невелика.

Протоколи фіксують послідовний процес роботи та прийняття рішення. У повних та стенографічних протоколах повинен бути зміст усіх виступів з кожного питання порядку денного.

Протоколи ведуть:

- посадові особи — секретарі, діловоди, стенографісти;
- особи, вибрані на засіданні, — секретарі, секретаріати.

Протоколи складають на підставі рукописних, стенографічних, магнітофонних записів, проведених під час засідання.

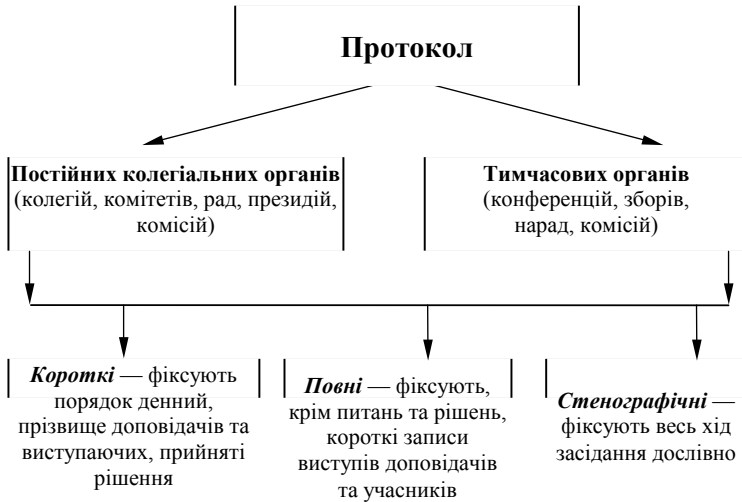


Рис. 4. Класифікація протоколів

У протоколі висвітлюються всі думки, які були висловлені в процесі обговорення, точки зору та заяви, а також усі прийняті рішення.

У комерційних організаціях складаються протоколи засідань правління акціонерних товариств, ради директорів (засновників), протоколи загальних зборів акціонерів тощо.

Проведенню засідання будь-якого рівня має передувати підготовча робота. Щоб обговорення не проходило марно, для учасників засідання готується та роздається інформаційний матеріал з питань, які включено до порядку денного. Протокол веде секретар засідання, зборів, який конспектує (стенографує або записує на диктофон виступи учасників).

До формуляра протоколу входять такі реквізити:

- 1) найменування відомства, найменування підприємства;
- 2) назва виду документа (протокол), його номер;

- 3) заголовок, до складу якого входить найменування колегіального органу засідання, наради;
- 4) дата проведення засідання;
- 5) місце засідання;
- 6) склад присутніх;
- 7) вказівка голови, секретаря, членів президії;
- 8) порядок денний, текст.

Якщо протоколи пишуть у спеціальній книзі, то повна назва підприємства і місце складання містяться на першій сторінці обкладинки. За повнотою висвітлення протоколи можуть бути повні і скорочені. Оформлення повного протоколу має особливості. Після двокрапки, з абзацу пишуться прізвища та ініціали промовців, а через тире — короткий виклад їх тексту. Якщо після виступу або в ході обговорення ставились запитання, вони повинні бути зафіксовані в протоколі разом з відповідями. Записи виконуються в короткій, лаконічній формі. Під час виборів у протоколах вказують результати голосування. Скорочені протоколи складають в тих випадках, коли тексти доповідей та виступів готові і будуть додані до протоколу. В усіх інших випадках протоколи повинні бути повними.

Текст протоколу складається зі вступної та основної частин.

У вступній частині після слова “Присутні” вказуються прізвища всіх присутніх на засіданні членів колегіального органу або працівників, а також запрошених осіб. Якщо їх кількість більша 15, до протоколу прикладається список присутніх. У цьому випадку у вступній частині протоколу вказується тільки їх загальна кількість. Прізвища учасників засідання розміщують в алфавітному порядку (окремо — члени колегіального органу, окремо — запрошені). Після прізвища запрошеної особи вказують назву організації, яку він представляє, місце роботи і посада. На багатолюдних зборах та засіданнях вказують тільки кількість присутніх (присутніх — 90 осіб).

Після виборів голови та секретаря (якщо це потрібно) вказують їх прізвища та ініціали.

Після цього нижче розміщують порядок денний засідання (перелік питань, які треба розглянути).

Питання в порядку денному розміщують за їх важливістю, складністю і часом обговорення. Прості питання розглядаються останніми. Кожен пункт порядку денного нумерується, записується з нового рядка і відповідає на питання “про що?” (“Про підсумки роботи.....”).

Основна частина протоколу складається з розділів відповідних пунктів порядку денного. Текст кожного розділу розміщується за схемою:

СЛУХАЛИ:

ВИСТУПИЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ (ВИРІШИЛИ).

Особлива увага надається запису виступів осіб, які мають свою особливу думку щодо змісту основної доповіді. Не обов'язково записувати промову дослівно. Краще написати, про що говорив виступаючий.

Питання до доповідачів і виступаючих записується в такій формі, як вони були сформульовані.

Слово “ПОСТАНОВИЛИ” (ВИРІШИЛИ) пишеться великими літерами нижче з нового абзацу.

Рішення, якщо воно містить різні питання, треба групувати на пункти номерами арабськими цифрами. Кожен пункт починають з нового абзацу.

Якщо рішенням затверджується який-небудь документ, то він додається до протоколу.

Датою протоколу є дата проведення засідання колегіального органу (зборів, наради), а якщо воно проходить декілька днів, то вказуються дати початку і закінчення через риску.

Протоколи спільних засідань мають дробовий номер з відповідними номерами протоколів різних органів, які брали в ньому участь. Протокол підписують голови і секретар зборів або засідання.

До протоколу додаються необхідні матеріали: доповіді, довідки та ін.

Рішення, які прийняті на засіданні, доводяться до працівників організації (виконавців) у вигляді копії самого

протоколу або витягу постановчої частини з нього, або у вигляді інших розпорядчих документів: наказів, рішень, складених на підставі протоколу.

Протоколи зберігаються не менше ніж 10 років, а потім передаються до архіву.

Під час засідання колегіального органу протокол складається в чорновому варіанті. При цьому використовуються матеріали підготовки наради: кількість та прізвища учасників встановлюються за реєстраційним листком, зміни в порядку денному. Безпосередньо записи веде секретар колегіального органу, який потім і оформлює повний чи скорочений текст протоколу. Кожен виступаючий після засідання повинен виправити і підписати текст свого виступу.

Після засідання (зборів) у розпорядження секретаря передаються всі письмові матеріали зборів: листки реєстрації присутніх, тези доповідей та співдоповідей, проекти рішень, письмові запитання учасників та ін.

Протокол підписує голова та секретар. Протоколи зберігаються не менше ніж 10 років, а потім можуть передаватись до архіву.

Акт — документ правової чинності, складений однією або кількома особами, що юридично підтверджує будь-які встановлені факти або події (дії).

Наприклад:

- акт приймання робіт, виконаних за договором;
- акт приймання-передачі документів;
- акт приймання-передачі товарно-матеріальних цінностей;
- акт списання матеріалів;
- комерційний акт і т.ін.

Акти складають після ухвал, після прийняття завершених будівельних об'єктів, під час проведення випробувань нової техніки, у разі нещасних випадків, зміни керівництва та у зв'язку з іншими подіями. За необхідності акт затверджує вища організація або керівник підприємства. Акт оформляється комісією, створеною керівником підприємства та затверджує-

ною відповідним наказом. Акти складаються з найрізноманітніших ситуацій і тому мають багато різновидів: акт приймання робіт за контрактом, акт приймання-передачі документів, комерційний акт. Наприклад, акти інвентаризації, експертизи чи переоцінки, приймання матеріальних цінностей є бухгалтерськими документами. Інші акти складаються у зв'язку з певними подіями (зміна керівництва, нещасний випадок на виробництві та ін.).

Реквізити:

1. Автор документа (назва відомства, організації).
2. Дата, номер, місце складання.
3. Гриф затвердження.
4. Заголовок.
5. Підстава (наказ керівника організації).
6. Склад комісії.
7. Присутні.
8. Текст.
9. Відомості про кількість примірників акту, їх місцезнаходження.
10. Перелік додатків до акта.
11. Підписи членів комісії та присутніх (у разі необхідності).

Структура тексту:

1. Вступ (підстави для складання акта, перераховані члени комісії, їх завдання).
2. Констатаційна (суть і характер проведеної роботи, установлені факти, пропозиції, висновки). Акт складають у трьох примірниках: 1-й направляють до вищої організації; 2-й — керівникові організації; 3-й—до справи.

У вступній частині акта вказується посилання на основу його складання (письмове або усне розпорядження керівництва, якісь факти, події, дії).

Потім вказується склад комісії: прізвище та ініціали голови і членів комісії, за необхідності — їхні посади, а також присутніх.

Кожен акт має свій заголовок (Акт приймання-передачі справ та ін.).

В основній частині акта викладаються мета, завдання, сутність проведеної роботи, її результати у вигляді висновків, резюме, пропозицій. У кінці тексту вказуються дані про кількість складених екземплярів і для кого вони призначені.

Акти підписують голова і члени комісії.

Акти можуть бути внутрішніми і зовнішніми документами організації.

Якщо акти складені з матеріальних, фінансових та інших важливих питань, то їх повинно затвердити керівництво організації і завірити підпис печаткою. Після цього вони набувають юридичної сили.

Складання актів доручається комісіям, постійно діючим або призначеним керівником. До складання однотипних актів розробляють трафаретні їх бланки.

У вступній частині перераховуються ті особи, які його склали і були присутні, вказуються підстави для складання акта.

Після слова “підстава” вказується розпорядчий документ або усне розпорядження службової особи. Після слова “складений” перераховуються посади, ініціали та прізвища осіб, які склали акт. Після слів “були присутні” (“в присутності”) перераховуються посади, прізвища осіб, які були свідками складання акта.

У констатуючій частині викладаються встановлені факти та висновки. Акт підписують особи, які брали участь у його складанні, посади при цьому не вказуються. Акти з матеріальних, фінансових питань повинен затверджувати керівник підприємства та засвідчити печаткою, після чого вони набувають юридичної сили.

Довідки — документи, які містять опис тих чи інших фактів та подій. Поділяються на дві групи: інформаційного характеру, які містять відомості службового змісту, та юридичні, які засвідчують юридичний факт та видаються зацікавленим громадянам та організаціям.

Реквізити:

- назва відомства, установи (адресат);
- назва виду документа (довідка);

- дата;
- місце укладання;
- заголовок до тексту;
- текст;
- підпис; печатка.

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

Довідки, які направляються за межі підприємства, складають на бланках і містять такі реквізити: вид документа (довідка), дату, індекс, місце складання, адресат, заголовок, текст, підпис. В заголовок до тексту може включатися дата чи період часу, до якого відносяться відомості про довідку, наприклад, довідка про стан збереження товарно-матеріальних цінностей в універмазі за 2004 рік.

Підписують довідку особи, які проводили перевірку або аналіз діяльності.

Найбільш розповсюджені особисті довідки, які видаються громадянам для підтвердження місця роботи, проживання, посади, заробітку.

Починати текст довідки особистого характеру доцільно з подання в називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи, про яку подаються відомості. Не рекомендується вживати звороти типу “дійсно вчиться”, “дійсно проживає”, “цим повідомляємо” і т. ін. В кінці тексту необхідно вказати організацію, куди надається довідка.

Така довідка — це документ, який засвідчує біографічні та юридичні факти, діяльність окремих службових осіб. У діловодстві підприємства найчастіше виникає потреба складати довідки, що засвідчують роботу і оплату праці співробітників. Керівництво підприємства зобов'язане видавати довідку на прохання працівника про роботу в даній організації. При цьому може вказуватися спеціальність, посада, кваліфікація, час роботи і розмір заробітної плати.

Для зручності оформлення можна підготувати довідки-стандарт на бланках формату А5 з адресними даними підприємства і трафаретним текстом.

Довідки, як правило, починаються з прізвища, ім'я та по-батькові в називному відмінку особи, про яку даються відомості. Далі викладаються дані про посаду, зарплату.

У правому верхньому куті вказується місце, куди представляється довідка. Наприклад: дитяча лікарня № 2, ЖЕК №604.

На довідці, обов'язково повинна бути дата її підписання. У тих випадках, коли здійснюється облік видачі довідок в окремому журналі, ставиться порядковий номер довідки поруч з датою. Такі довідки готуються в одному примірнику.

Одним з варіантів довідки є документ, що складається на вимогу керівництва і повідомляє інформацію господарської тематики. Наприклад, довідка про хід реалізації продукції за останній місяць. Такі довідки можуть бути внутрішніми і зовнішніми документами. Довідки, що призначені для керівника підприємства і не виходять за межі фірми, складає і підписує виконавець.

У процесі підготовки розгляду важливих питань на засіданнях колективних органів практикується підготовка розгорнутих довідок з аналізом діяльності підвідомчих організацій чи окремих підрозділів, діяльність яких розглядається на засіданні. Найчастіше аргументація і фактичний матеріал з подібних довідок стають основою для підготовки проекту рішення колективного органу.

Довідки, що готуються на запит зовнішніх організацій, підписує керівник підприємства. При цьому довідка повинна мати заголовок, у якому розкривається короткий зміст тексту і вказується дата чи період часу, до якого відносяться викладені у довідці відомості.

Якщо є необхідність включити в довідку відомості з кількох питань, текст поділяється на розділи, кількість яких визначається кількістю питань. Розділи повинні мати заголовки і нумерацію арабськими цифрами. Якщо текст довідки має

цифрові показники, то його можна оформляти у вигляді таблиці.

Довідки з виробничої тематики складаються в двох примірниках. Один з них відправляється адресату, другий підшивається до справи. За наявності в довідці відомостей фінансового характеру її підписує керівник організації, головний бухгалтер і завіряють печаткою.

ЗАПИСКИ

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

Групи доповідних записок:

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

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

Реквізити:

- назва адресата (посада, прізвище, ініціали керівника, якому подається записка) (верхній правий кут);
- назва автора документа (зліва);
- заголовок, який розкриває її зміст;
- текст: у **1-й частині** викладаються факти та події, що стали причиною до написання доповідної записки; у **2-й частині** — висновки та пропозиції з конкретними діями, які, на думку доповідача, необхідно здійснити у зв'язку з викладеними фактами;
- перелік додатків;
- підпис автора;
- дата складання.

Внутрішню доповідну записку підписує той, хто її складає. Зовнішню оформлюють на загальному бланку установи з підписом керівника.

Службова записка — документ, адресований фахівцеві чи керівнику одного ієрархічного рівня з автором записки даної установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, які становлять спільний інтерес (а також про виконану роботу), з висновками та пропозиціями автора.

Пояснювальна записка. Під цією назвою існує два види документів. Пояснювальна записка може бути поясненням або доповненням до якогось основного документа (звіту, проекту та ін.). В ній подається опис роботи, без розрахункових даних. Пояснювальною запискою зветься також документ особистого характеру, в якому пояснюються певні дії або вчинки службової особи (найчастіше порушення дисципліни, невиконання роботи та ін.). Таку пояснювальну записку пише працівник на вимогу адміністрації.

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

Реквізити такі самі, що й у доповідній записці.

Характеристика — документ, у якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника. Вона пред'являється при вступі до вузів і технікумів.

Факс — документ, отриманий з допомогою спеціального апарата (телефакса) по телефонних каналах зв'язку. Факс є копією переданого документа.

Листи — узагальнена назва різноманітних за змістом документів, які є засобом спілкування між установами, підприємствами та приватними особами.

Ділове листування — засіб зв'язку підприємства з організаціями, зовнішнім середовищем. Через листування ведуться переговори, з'ясовуються претензії. В листуванні можна виділити два основних види документів — листи і факси.

Зміст кожного листа звичайно індивідуальний. Листи мають бути, як правило, присвячені одному питанню.

Складові частини (реквізити) всіх листів такі:

- назва й адреса установи відправника листа;
- номер і дата;

- назва й адреса одержувача;
- заголовок;
- номер і дата листа, що є підставою для складання відповіді;
- текст;
- перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
- підпис керівника.

Усі ділові листи за функціональним призначенням поділяються на такі, що потребують листа-відповіді (лист-нагадування, лист-пропозиція, лист-запит, лист-вимога), і такі, що не потребують її (лист-попередження, лист-нагадування, лист-відмова, супровідний лист, гарантійний лист, інформаційний лист).

За кількістю адресатів розрізняють листи звичайні (надсилається одній інстанції), циркулярні (надсилається цілому ряду підпорядкованих інстанцій з одного джерела) й колективні.

Якщо лист одного змісту надсилається декільком адресатам, то спочатку зазначається адреса основного одержувача, потім перераховуються інші. Якщо цей документ надсилається більш ніж чотирьом адресатам, то складається перелік розсилки і на кожному примірнику позначається лише один адресат, якому направляється конкретний примірник.

Листи з фінансових питань підписує керівник і головний бухгалтер. Листи, які надають гарантії, завіряються печаткою організації.

Складання листів іноземним діловим партнерам дещо відрізняється. Існують міжнародні стандарти на основні комерційні документи, в тому числі і на ділові листи, друкуються на бланках з полями 2,54 мм.

Колективний лист, навпаки, пишеться від імені керівників кількох підприємств і надсилається на одну адресу.

Переважає більшість листів пишуться на бланках.

Дописують: адресат, заголовок, текст, підпис, прізвища виконавця.

Логічні елементи змісту службового листа: вступ, докази, висновки. Проте зовсім не обов'язково, щоб кожен лист будувався за такою схемою.

Текст листа складається зі вступної і основної частин.

- У вступній частині вказуються причини, які викликали складання листа, з підтвердженням фактів, дати і документів.

- У другій частині листа формується його основна мета (пропозиція, прохання, відмова, гарантія, попередження, запрошення та ін.).

Уміння написати службового листа полягає в тому, щоб правильно визначити, які з перелічених логічних елементів у даній ситуації необхідні, а від яких треба відмовитись. На рис. 5 подано вимоги до тексту листа. Подібність ситуацій, які є приводом для листів, дає можливість застосовувати готові, стандартні вислови і в побудові першої фрази листа, і навіть розробляти типові тексти (або використовувати шаблони).

Вимоги до тексту листа

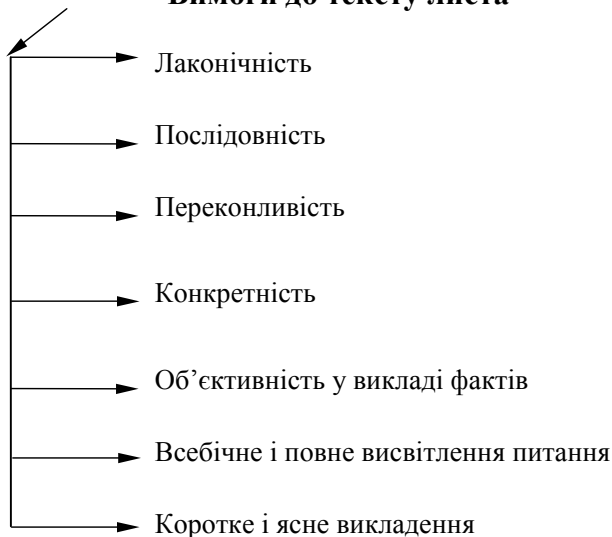


Рис. 5. Вимоги до тексту листа

Залежно від призначення листа і від того, на що автор бажає звернути увагу одержувача, може використовуватись розташування логічних частин тексту: Вступ. Доказ. Закінчення.

Початок листа може мати варіанти звертання:

Шановний Віталію Павловичу! Пане Старосельський!

Шановні панове ! (якщо невідомі імена одержувачів листа).

Далі можуть йти слова подяки:

Ми були раді отримати Ваш лист...,

Велика подяка за факс...

Далі більшість листів продовжуються словами:

В зв'язку з...,

Згідно з контрактом...,

Відповідно до....

Залежно від призначення листа використовують певні звороти.

Листи класифікують за змістом та призначенням (рис. 6).

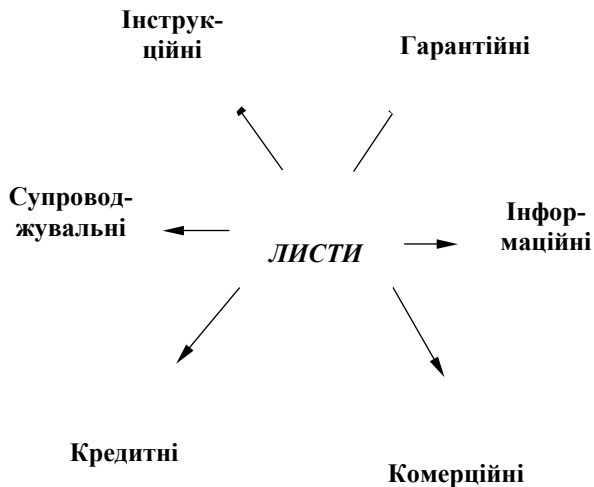


Рис. 6. Класифікація листів за змістом та призначенням

Супроводжувальні листи:

Відсилаємо Вам...,

Направляємо Вам...

Лист — нагадування:

Нагадуємо Вам, що після закінчення терміну пропозиція нашої фірми втрачає силу

Лист — підтвердження:

Підтверджуємо, що партію товару отримано.

Листи — прохання:

Будь-ласка повідомте...,

Просимо оплатити протягом....

Ми будемо вдячні, коли Ви...

Листи-повідомлення:

Повідомляємо Вам, що...

Доповідаємо Вам, що.....

Ставимо Вас до відому, що...

Листи-гарантії:

Оплату гарантуємо.

Якість товару наша фірма гарантує.

Листи-пропозиції:

Ми раді запропонувати Вам...

Пропонуємо Вам...

Ми можемо рекомендувати...

Ми впевнені, що Ви зацікавитесь...

Листи-відмови:

На жаль, Ваша пропозиція не може бути прийнята з таких причин...

На жаль, задовольнити Ваше прохання в найближчий час ми не можемо у зв'язку з...

На жаль, ми не можемо прийняти Вашу пропозицію у зв'язку з...

Листи-попередження:

Корпорація залишає за собою право звернутись..., якщо Ви...

Затримка поставок товару може привести до...

Дані Вами обіцянки, на жаль, не виконуються, тому ми змушені...

Листи-запрошення:

Просимо взяти участь...

Запрошуємо Вас...

Ми раді запросити Вас...

Існує додаткова класифікація службових факсів (рис. 7). У нижньому лівому куті листа пишуть прізвище виконавця і номер його телефону, а також ставлять відмітку про виконання документа і направлення його до справи. Якщо лист готується не на бланку, тоді для кутового штампа залишають місце — 15 міжрядкових інтервалів.

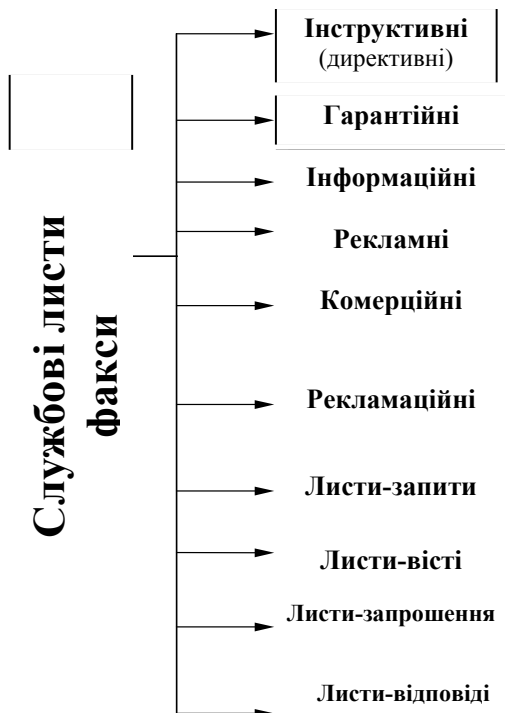


Рис. 7. Класифікація службових листів та факсів

Отже, за змістом та призначенням листи класифікуються за певними ознаками.

Інструкційні (директивні) листи надходять з державних або муніципальних органів влади та управління і за змістом, як правило, це рекомендації, вказівки, пояснення з питань звітності, податків екології тощо.

Гарантійні листи вміщують гарантії оплати, терміни поставки або вимоги до якості продукції. Крім керівника підприємства (організації), такі листи підписує головний бухгалтер, і їх обов'язково завіряють гербовою печаткою.

Інформаційні листи умовно об'єднують листи, які містять повідомлення, прохання, нагадування, пропозиції.

Комерційні листи складаються під час укладання та виконання комерційної угоди від імені юридичної особи і мають правову силу. За своїм функціональним призначенням виділяють три типи комерційного листування: Запит, Пропозиція (оферта), Рекламация (претензія). Саме ці види комерційних листів найповніше відтворюють процес двобічного обміну документацією між сторонами.

Запит- комерційний документ, який являє собою звернення покупця до продавця, імпортера до експортера з проханням надати докладну інформацію про товар (послугу) і (або) надати пропозицію про постачання продукту.

У запиті, як правило, зазначається назва товару (послуги) й умови, на яких імпортереві бажано отримати товар (кількість і якість товару, його модель (марка), ціна, терміни постачання та умови оплати. Запит такого роду входить до групи контрактних документів і використовується в операціях з підготовки та укладання угоди.

При відповіді на запит у випадку, коли продавець не може одразу вислати покупцеві пропозицію, він надсилає йому листа, де повідомляє необхідну інформацію, зокрема: про прийняття питання до розгляду; з'ясування можливостей постачання товару, що зацікавив покупців; про відмову поставити товар; про зміну умов запиту (наприклад про зміну кількості товару, моделі, термінів постачання); обіцянку надіслати пропозицію щодо постачання товару.

У випадку, коли продавець може відразу задовольнити прохання покупця і поставити товар, він надсилає пропозицію (оферту).

Пропозиція (оферта) — комерційний документ, який являє собою заяву експортера (постачальника) про бажання укласти угоду з зазначенням її конкретних умов.

У пропозиції зазначається назва пропонованого товару, кількість та якість товару, ціна, терміни поставки, умови платежу та інші умови постачання залежно від характеру товару.

Пропозиція такого типу за своїм змістом аналогічна тексту договору купівлі-продажу, тому що в ній перелічуються всі умови, необхідні для укладання угоди.

У відповіді на пропозицію у випадку, коли покупець згоден з усіма умовами пропозиції, він підтверджує (акцептує) її прийняття продавцем. Тоді зовнішньоторговельна угода вважається укладеною. Прийняттям пропозиції є видача замовлення або укладання контракту. Якщо покупець згоден з умовами пропозиції або якщо він не зацікавлений у закупівлі пропонованого товару, він відхиляє її і повідомляє продавця. Тоді угода вважається не укладеною.

Якщо покупець не згоден з якими-небудь умовами пропозиції (наприклад з кількістю, якістю пропонованого товару, термінами постачання), він повідомляє про це продавця.

Рекламація (претензія) — це заява одержувача (адресата) товару про те, що постачальник (контрагент) не виконує договірних зобов'язань. У реклаमाції висловлюються вимоги щодо усунення дефектів, зниження ціни чи відшкодування збитків за постачання неякісних товарів або невиконання і порушення умов контракту. Рекламація повинна мати копії документів, що підтверджують такі порушення. Оформлюють подібні копії у вигляді додатку до основного документа (рекламації).

Кредитні листи використовуються при укладанні контрактів з іноземними партнерами (L/c — “leter of credit”), в яких продавець просить надати гарантійний лист з банку покупця з номером валютного розрахункового рахунка і гарантіями банку щодо оплати покупцем товарів або послуг.

У листах-запитах підприємство просить дати пояснення якої-небудь події або факту та нагадує про очікування від фірми-контрагента (державної або іншої організації) **листа-відповіді**. У деяких випадках складаються **супроводжувальні листи**, коли необхідно дати пояснення до основного документа, надісланого адресатові. У супроводжувальному листі вказується, з якою метою надсилається основний документ, що з ним треба зробити і в який термін.

Телеграма — узагальнена назва різноманітних за змістом документів, переданих телеграфом. Телеграма — вид кореспонденції з гранично стислим текстом, спричиненої необхідністю негайного втручання в певну справу або термінового розгляду питання. Текст телеграми містить лише словесну інформацію (словами слід писати такі знаки, як номер, плюс, відсоток та інші; цифри також пишуться словами). Текст телеграми пишеться особливою телеграфною мовою, суцільним текстом, без абзаців та переносів.

Перед текстом телеграми вказують коротку адресу одержувача. Вихідний номер телеграми розміщують наприкінці тексту перед підписом, при цьому до номера дописують дві букви НР. Номер телеграми, на яку відповідають, вказують перед текстом. Текст телеграми відокремлюють рискою.

Після тексту службова особа ставить свій підпис, потім вказують адресу відправника, прізвище особи, яка її підписала, її посаду, ставлять печатку та дату.

Телефонограма — короткий лист, переданий телефоном. Зміст тексту передають адресатові телефоном (текст диктується і записується), правильність тексту передають повторним читанням. Адресат має записати такі реквізити телефонограми: заголовок, номер, дату, назву адресата та установи, що передала телефонограму, текст, посаду і прізвище особи, що підписала документ, примітку про час прийняття і передачі посади і прізвища осіб, які передали й прийняли телефонограму.

Після передачі та приймання телефонограми треба негайно зареєструвати в спеціальному журналі одержувача та відправника.

У тексті телефонограми бажано уникати слів, які важко вимовляються, можуть бути перекручені.

Залежно від призначення листа і від того, на що автор листа бажає звернути увагу одержувача, розміщуються логічні частини тексту: вступ, доказ, закінчення.

У вступі адресат готується до сприйняття теми (зазначається привід, що спричинив складання документа, викладається історія питання). У доказі викладається суть питання (пояснення, міркування, докази), що супроводжуються посиленнями на законодавчі акти та інші нормативні матеріали, цифровими розрахунками). У закінченні формулюється мета, заради якої складено документ.

Тема 5. ДОКУМЕНТАЦІЯ З ОСОБОВОГО СКЛАДУ

1. Облік особового складу.
2. Порядок ведення особових справ.
3. Трудові книжки.
4. Інші облікові документи щодо особового складу.
5. Трудові контракти.
6. Накази з особового складу.
7. Особові картки.
8. Особові справи.
9. Складання особистих документів.
10. Оформлення документів про відрадження.

1. Облік особового складу

Сукупність документів, у яких зафіксовано етапи трудової діяльності співробітників, називається документацією з особового складу (кадри персоналу).

До таких документів належать:

- трудові контракти (договори), які укладає підприємство з робітником;
- трудові книжки;
- накази по особовому складу (про приймання, звільнення, переведення співробітника);
- особові картки форми Т-2;
- особові справи.

Документація з особового складу — найважливіша документація. Вона потребує особливої ретельності та акуратності під час оформлення, ведення і забезпечення збереженості протягом тривалого періоду.

У процесі роботи з *документами з особового складу* необхідно враховувати, що персональні дані (відомості про факти, події та обставини трудової діяльності й особистого життя)

громадян (Закон України “Про інформацію...”) відносять до категорії **конфіденційної інформації**.

Облік особового складу підприємства покладено на службу персоналу (інспектора з кадрів). Відповідно до покладених на відділ персоналу функцій він повинен забезпечити систематичне одержання такої інформації:

- про чисельність працюючих на підприємстві, у відділах та інших підрозділах;
- про склад працівників за категоріями, професіями, кваліфікацією, освітою, стажем роботи, статтю, віком, національністю та іншими ознаками;
- про зміни чисельності і складу працівників у цілому по підприємству та його структурних підрозділах і про причини змін.

Для одержання такої інформації потрібно мати такі документи:

- накази (розпорядження) про приймання, звільнення і переміщення на іншу роботу;
- записи про надання відпусток.

На основі цієї інформації роблять відповідні записи в облікових документах (особових картках, трудових книжках).

Особова картка — це затверджена форма облікового документа, яку заповнює спеціаліст служби персоналу на підставі опитування особи, яку приймають на роботу (постійну, тимчасову або сезонну), і таких документів: паспорта, трудової книжки, диплома, посвідчення, прав на управління транспортними засобами і т.п.

Облікова особова картка за **формою Т-2** ведеться на всіх працівників, яких приймають на постійну або сезонну роботу. Крім цього, на спеціалістів з вищою освітою заповнюють облікову картку за **формою 206**, а на спеціалістів із середньою спеціальною освітою — за **формою 210**.

На наукових працівників заповнюють картку за **формою Т-4**. Заповнену картку підписує особа, яку приймають на роботу, і завіряє керівник служби персоналу.

Облікові картки за названими формами ведуться на великих торговельних підприємствах, де працює велика кількість спеціалістів. Вони полегшують пошук, облік і звітність, оперативний контроль за їх переміщенням та службовим використанням.

Особові картки працівників комплектуються за структурними підрозділами підприємства, за прізвищами в алфавітному порядку. Із особових карток створюється картотека особового складу всіх працівників підприємства.

Після звільнення працівника його особова картка зберігається у службі персоналу підприємства протягом двох років, а потім передається в архів підприємства для зберігання протягом 75 років.

2. Порядок ведення особових справ

Особові справи ведуться на керівників підприємства, їх заступників, начальників структурних підрозділів, служб, відділів, секцій, спеціалістів, які ведуть самостійні роботи, а також на матеріально відповідальних працівників.

Особова справа — це добір різних документів, які характеризують біографічні, ділові та особисті якості працівника. Вона необхідна для вивчення, добору і використання персоналу на підприємстві.

Особові справи систематизуються в алфавітному порядку або за структурними підрозділами у відповідності із затвердженим штатним розкладом. Окремо зберігають особові справи матеріально відповідальних осіб.

Кожній особовій справі присвоюють порядковий номер, який відповідає номеру в штатно-посадовій книзі.

Особову справу працівника комплектують з таких документів:

- опис документів;
- доповнення до особового листка з обліку кадрів;
- особовий листок з обліку кадрів;

- автобіографія;
- копії документів про освіту;
- заява про приймання на роботу;
- копії документів про призначення на посаду;
- атестаційні листи;
- копії наказів про заохочення і покарання.

Опис документів складає працівник служби персоналу під час первісного оформлення документів особової справи, а подальші записи заносять після одержання відповідних документів.

Форма опису особової справи дає можливість працівникові служби персоналу враховувати тимчасове вилучення з неї документів.

Особовий листок з обліку кадрів є одним з основних документів у особовій справі. Він відображає автобіографічні дані про працівника, його трудову діяльність, сімейний стан, наявність урядових нагород, перебування за кордоном тощо. Правильність заповнення особового листка обліку кадрів обов'язково звіряє інспектор з персоналу з оригіналами (або копіями) документів працівника: паспортом, трудовою книжкою, дипломом (посвідченням), військовим білетом тощо. При цьому дати та інші показники документів звіряються з тими, що вказані в особовому листку з обліку кадрів.

3. Трудові книжки

Трудові книжки на працівників ведуться на всіх підприємствах і організаціях незалежно від форм власності. Трудова книжка є основним документом, що підтверджує загальний, безперервний і спеціальний стаж роботи. Законом зобов'язується мати одній особі кілька трудових книжок.

Трудова книжка заводиться на працівника, який вперше приймається на роботу. Її заповнюють у присутності прийнятого на роботу не пізніше тижневого строку після підписання

наказу про зарахування на роботу. Записи до трудової книжки вносять на підставі паспорта та документів про освіту і професію.

На титульний сторінці трудової книжки вказується прізвище, ім'я та по батькові повністю, без скорочень. Дата народження вказує число, місяць і рік.

Дані про освіту (середня, середня спеціальна, вища) та спеціальність чи професію вказуються на підставі атестатів, дипломів, сертифікатів, а також довідок, якщо освіта незакінчена вища.

На титульний сторінці обов'язково ставиться підпис особи, відповідальної за видачу трудових книжок, і печатка підприємства, де книжка вперше була заповнена. Запис на наступних сторінках трудової книжки починається із проставлення штампу підприємства або написання від руки його назви. Якщо підприємство змінило свою назву, то робиться запис окремим рядком.

У відповідних графах трудової книжки обов'язковими є записи:

- 1) порядковий номер запису;
- 2) дата прийому чи звільнення;
- 3) вказівка на дію і посаду (прийнятий на посаду старшого інженера, звільнений за власним бажанням, переведений на посаду завідувача лабораторії);
- 4) підстава (наказ за №... від 00.00.00).

Усі дати вказуються в точній відповідності до наказу про прийняття, переведення або звільнення акуратно, без виправлень і помарок. Якщо все-таки виникає необхідність зробити виправлення, то це обумовлюється і завіряється підписом посадової особи та печаткою.

У запису про звільнення вказується відповідна стаття Кодексу законів України про працю, ставиться підпис посадової особи і печатка фірми.

З кожним записом у трудовій книжці необхідно ознайомити її власника.

У тому випадку, коли в трудовій книжці не залишається місця для записів у графі “відомості про роботу”, заводиться укладка до неї.

При звільненні трудова книжка видається працівникові у день звільнення.

З метою забезпечення збереження трудові книжки зберігаються у сейфах. Не запитані трудові книжки зберігаються не менше ніж 50 років.

4. Інші облікові документи щодо особового складу

До інших облікових документів щодо особового складу відноситься **штатно-посадова книга**, яка є основним робочим документом служби персоналоу, який показує стан укомплектованості апарату підприємства і його підрозділів працівниками всіх категорій персоналу. Цю книгу складають на основі **штатного розкладу** підприємства за визначеною формою з такими графами:

- номер за порядком;
- найменування підрозділів і посад;
- посадовий оклад;
- категорія персоналу;
- прізвище, ім'я та по батькові;
- рік народження;
- освіта, спеціальність за освітою;
- дата і номер наказу про призначення на посаду.

Книга слугує для визначення якісного складу працівників у даний час (рік, квартал, місяць). Для цього треба порівняти штатний розклад (потребу) зі штатно-посадовою книгою (фактична укомплектованість).

Штатно-посадова книга дає можливість службі персоналу оперативно дати відповідь щодо укомплектованості якісним і кількісним складом персоналу будь-якого підрозділу підприємства.

Для оперативного пошуку даних і одержання різних довідок про працівників, що працюють, переведені в інші підрозділи, вибули, про загальний і безперервний стаж роботи служба персоналу веде **абеткову книгу**, в якій зазначається:

- номер з/п; прізвище, ім'я та по батькові;
- номер особової справи, особової картки;
- місце роботи, номер наказу про призначення і переміщення;
- стаж роботи (безперервний, загальний);
- дата і номер наказу про звільнення.

Для визначення частоти змінності (плинності) кадрів на тій чи іншій посаді і для вивчення причин плинності на посаді ведуть **посадову картку**.

Особові листки з обліку кадрів є необхідним документом, що його заповнює громадянин під час чи то приймання його на роботу (навчання), чи то для участі в певному конкурсі тощо. Такий документ є узагальненням автобіографічних даних громадянина, оформлених шляхом фіксації їх у таблицях.

Основні реквізити:

- назва виду документа (особовий листок; анкета наукового працівника); прізвище, ім'я, по батькові, дата і місце народження, фото того, хто заповнює документ;
- відомості про освіту;
- відомості про наукові ступені, вчені звання;
- якими мовами володіє;
- трудова діяльність;
- державні нагороди;
- вітчизняні, зарубіжні та міжнародні наукові відзнаки;
- відомості про родину;
- паспортні дані; домашня адреса;
- особистий підпис;
- дата заповнення документа.

5. Трудові контракти

Контракт — це правовий документ, що засвідчує певну домовленість між партнерами (підприємством чи установою й працівником) про засади спільної виробничої і творчої діяльності. Трудовий контракт (договір) — документ, який фіксує погодження сторін про установлені трудові правовідносини та регулює їх. Сторонами трудового контракту є підприємства (роботодавець) та робітник (контрактант).

Через контракт громадяни реалізують право розпоряджатися своїми здібностями до праці згідно із Законами України “Про підприємство”, “Про власність”.

Контракт повинен укладатися в письмовій формі. Письмова форма контракту підвищує гарантії сторін у реалізації досягнутих домовленостей з найважливіших умов праці.

Реквізити контракту:

- назва виду документа (контракт) із стислим зазначенням його призначення (на управління підприємством, з начальником відділу, на організацію і ведення бухгалтерського обліку в товаристві на виконання обов’язків тощо);
- дата, місце;
- орган, що наймає керівника;
- посада, прізвище, ім’я, по батькові того, кого наймають;
- текст;
- підписи сторін — укладачів контракту;
- печатка, що засвідчує підпис наймача;
- графи погодження для контрактів, що укладаються з керівником державного, муніципального, приватного, іншого підприємства.

Структура тексту:

- загальні положення;
- функції та обов’язки керівника (фахівця);
- компетенція і права керівника (фахівця);
- формування й умови діяльності дирекції (апарату) підприємства;

- матеріальне та соціально-побутове забезпечення керівника (фахівця);
- відповідальність сторін, розв'язання суперечок;
- зміна і розірвання контракту;
- термін дії та інші умови контракту;
- адреси сторін та інші відомості.

Під час укладання контракту рекомендується вказувати такі основні умови:

- місце роботи (найменування підприємства, куди приймається робітник, його адреса);
- конкретну роботу відповідно до кваліфікації з певної професії або посади, яку повинен виконувати працівник;
- дату початку роботи і її закінчення, якщо укладається терміновий трудовий контракт;
- оплату праці;
- обов'язки підприємства щодо забезпечення охорони праці.

Контракт може містити і додаткові умови, які конкретизують обов'язки сторін. Це може бути: випробувальний термін; сумісництво професій (посад); підвищення кваліфікації; додаткова відпустка і т.д.

Трудовий контракт може укладатися на невизначений термін, на визначений термін не більше ніж 5 років, на час виконання певної роботи.

Під час укладання трудового контракту не можуть установлюватися за згодою сторін такі умови:

- підстави звільнення робітника;
- дисциплінарні стягнення (покарання), не передбачені законодавством;
- введення для робітників повної матеріальної відповідальності, за винятком випадків, передбачених КЗОТ.

Контракт укладається (складається) в 2-х примірниках підписується керівником і працівником, засвідчується печаткою. Один примірник контракту зберігається на підприємстві, другий у робітника. Про це зазначається в тексті контракту.

Трудові контракти можуть включатися до складу особистих справ працівників підприємства. У даному випадку їх термін зберігання відповідає терміну зберігання особистих справ. Якщо особисті справи не заводяться, контракти формуються в окрему справу за алфавітом прізвищ робітників.

Трудові контракти зберігаються 75 років.

Одним з основних документів, які регулюють правовідносини підприємства з робітником, є трудовий контракт. Після підписання контракту видається наказ про прийняття співробітника.

На підставі наказу про прийняття оформлюється особиста картка форми Т-2 (або заводиться особиста справа), робиться запис у трудовій книжці.

Копії наказу про прийняття надходять до особової справи і бухгалтерії, де працівникові, який поступив на роботу, присвоюється табельний номер та заводиться особовий рахунок по зарплаті. Процедура оформлення на роботу працівника наведена на рис. 8.

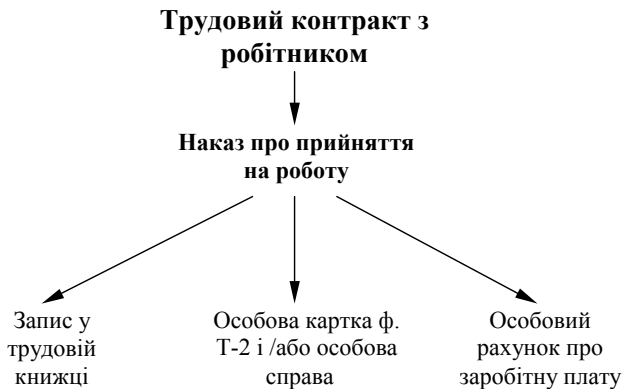


Рис. 8. Порядок оформлення прийняття працівника на роботу

Заяву про звільнення робітник пише за два тижні до передбаченого терміну звільнення з роботи і подає її на узгодження керівнику.

Керівник підприємства видає наказ по особовому складу про звільнення, відповідно з яким робиться запис у трудовій книжці і в особовій картці ф. Т-2.

Копії наказів надходять в особову справу працівника і в бухгалтерію, де на підставі наказу відбувається повний розрахунок з працівником. Звільнення працівника проходить за схемою, поданою на рис. 9.



Рис. 9. Порядок оформлення звільнення працівника з роботи

При переведенні працівника на іншу посаду в межах підприємства порядок оформлення документів здійснюється за схемою, наведеною на рис. 10.



Рис. 10. Процедура оформлення переведення працівника на іншу посаду

Керівник видає наказ по особовому складу про переведення співробітника на іншу посаду, на основі чого робиться відповідний запис, де вказується нова посада в трудовій книжці та в особовій картці ф. Т-2. Копії наказу направляються до особової справи і бухгалтерії, у випадку зміни окладу робиться відповідна зміна в лицевому рахунку по зарплаті.

Трудові угоди — це документи, що укладаються між організаціями і працівниками, які не входять до складу цієї організації, для виконання певних видів робіт, коли ці роботи не можуть бути виконані на договірних засадах з відповідними установами та підприємствами.

Реквізити трудової угоди:

- назва документа (трудова угода);
- дата і місце складання; перелік сторін, що уклали угоду;
- зміст угоди із зазначенням обов'язків виконавця і замовника;
- юридичні адреси сторін;
- підписи сторін;
- печатка підприємства або організації.

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

Додаткова угода — це документ, що складається як додаток до контракту із заступником керівника підприємства (установи), головним бухгалтером тощо.

6. Накази з особового складу

Значну підгрупу документації з особового складу являють собою накази. Наказами по особовому складу оформлюють прийняття, переміщення, переведення, звільнення працівника, а також надання відпустки, оголошення заохочень і стягнень.

Оформлення таких наказів має свої особливості, а саме:

- до номерів наказів приєднують індекси “К” (кадри), “ВК” (відділ кадрів), “ОС” (особовий склад);
- індекси допомагають відокремити накази цього типу від наказів із загальних питань підприємства.

Найчастіше констатуючої частини такі накази не мають, а пункти розпорядчої (якщо їх декілька) розміщують у певній послідовності окремими параграфами:

- прийняття на роботу;
- переведення;
- надання відпустки;
- звільнення;
- зміну прізвища;
- направлення у відрядження.

Накази про заохочення та стягнення оформлюють окремо.

Кожний параграф наказу починається дієсловом у невизначеній формі: призначити, зарахувати, перевести, звільнити, відрядити, оголосити подяку, а потім зазначається прізвище, ім'я та по батькові.

Якщо в параграфі вказується декілька осіб, то їх прізвища мають розміщуватися в алфавітному порядку.

У кінці наказу вказується, що стало приводом для його складання — на підставі заяви, згідно з направленням, відповідно до статті КЗпП.

Наказ вступає в силу з моменту підписання. Однак окремі параграфи наказу можуть мати свої терміни. Наприклад, призначення працівника на посаду може бути проведено з 1 вересня, тоді як наказ підписано 28 серпня.

У наказах про зарахування на роботу необхідно вказувати, на яку посаду, до якого структурного підрозділу і з якого числа оформлюється на роботу, вид роботи (постійна, з іспитовим строком, зі стажуванням, тимчасово — на визначений строк, за сумісництвом тощо), особливі умови роботи (з матеріальною відповідальністю, зі скороченим днем та ін.)

При переведенні на іншу роботу в тексті позначають вид, мотив та строк переведення. В усіх випадках тимчасового переведення вказують його тривалість.

У наказах про надання відпустки слід позначати її вид (основна додаткова, навчальна, без збереження заробітної плати), загальну кількість робочих днів, дату виходу у відпустку та повернення з неї, за який період надається відпустка.

При звільненні працівників обов'язково вказують дату та мотив звільнення. Мотив повинен викладатись коротко в повній відповідності з чинним законодавством.

Накази з особового складу оформлюються аналогічно наказам про основну діяльність. Особливу увагу при цьому приділяють візуванню. Накази з особового складу оголошуються працівникам під розписку.

Відповідно до законодавства від робітників та службовців, які порушили трудову дисципліну, слід обов'язково зажадати письмового пояснення і тільки тоді приймати відповідні заходи.

Інший порядок складання наказів про заохочення сумлінних працівників. У тексті наказу вказують підстави та види заохочень, на честь якоїсь події. Накази про заохочення проголошуються в урочистій обстановці та заносяться до трудової книжки.

7. Особові картки

Основним документом з обліку персоналу підприємства є особова картка форми Т-2, яка заводиться на всіх працівників підприємства, прийнятих на постійну або тимчасову роботу. Всі записи в картці робляться на підставі документів, які представляє працівник.

У новому варіанті особової картки виключено застарілі позиції (національність, партійність, членство в профспілці та ін.).

Обов'язково ставиться дата заповнення особової картки та особистий підпис працівника. На зворотній стороні картки знаходяться розділи "Призначення і переміщення", "Відпустка", "Додаткові відомості", "Дата і причина звільнення".

Записи в цих розділах повинні мати посилання на дати і номери наказів.

8. Особові справи

Особова справа (досьє) — це сукупність документів, які утримують відомості про робітника.

Особові справи заводяться частіше на керівників та ведучих спеціалістів (при цьому на інших співробітників оформлюють особові картки форми Т-2).

До складу особової справи входять такі документи:

- внутрішній опис документів, які знаходяться в особовій справі;
- анкета або особовий листок з обліку кадрів;
- автобіографія або резюме;
- копії документів про освіту;
- копії документів про затвердження на посаді;
- характеристика або рекомендаційні листи;
- трудовий контракт (договір);
- копії наказів про призначення (переміщення, звільнення);
- довідки та інші документи, що стосуються даного робітника.

9. Складання особистих документів

Для звернення до керівництва підприємства або державних установ складаються документи особистого характеру, коли автором документа є його укладач.

До таких документів належать:

- заява;
- резюме;
- автобіографія;
- характеристика;
- розписка;
- доручення.

Текст їх може бути довільним і складається самим автором, але такі реквізити, як назва виду документа, дата, підпис повинні бути обов'язково.

Заява — це документ, який містить прохання або пропозицію однієї чи кількох осіб, адресовану установі або посадовій особі.

Заяви з кадрових питань складаються з таких реквізитів:

- 1) адреса (назва організації або службової особи);
- 2) відомості про заявника (прізвище, ім'я, по батькові; адреса, іноді посада);
- 3) назва виду документа (заява);
- 4) текст;
- 5) перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
- 6) підпис автора;
- 7) дата написання заяви.

Якщо заява адресується до тієї організації, де працює автор, не треба зазначати адресу, паспортні дані, а достатньо назвати посаду та місце роботи (структурний підрозділ).

Текст заяви має таку структуру:

- 1) прохання (висновок);
- 2) обґрунтування прохання (докази) — для заяв про звільнення, переведення.

Резюме — документ, який містить короткі відомості біографічного плану і представляється особою під час працевлаштування до комерційного підприємства, частіше до інофірми.

Резюме містить: назву виду документа; дату; прізвище, ім'я, по батькові; посаду та поштову адресу претендента; телефон; текст; підпис.

Текст резюме складається з таких розділів:

- персональні дані;
- мета працевлаштування (яку саме роботу або посаду хотів би отримати претендент);
- освіта (перерахування в зворотній хронологічній послідовності, починаючи з останнього місця навчання);
- досвід роботи (короткий опис характеру роботи з поданням посад, які займав претендент, і дат);
- додаткова інформація (знання іноземних мов, конкретні навички, які мають відношення до професії, робота в громадських організаціях);

- рекомендації (з прізвищами та телефонами);
- підпис.

Автобіографія — це документ, у якому особа, яка складає його, подає опис свого життя і діяльності. Автобіографія типового формуляру не має і складається довільно. Пишеться, як правило, від руки на аркуші чистого паперу або на спеціальному бланку під час вступу на роботу і в деяких інших випадках.

Форма викладу — розповідна (від першої особи). Всі відомості подаються у хронологічному порядку (від дати народження до дати написання документа).

В автобіографіях обов'язково вказують:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- дату народження;
- місце народження;
- відомості про навчання (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося навчатися);
- відомості про службу в армії;
- відомості про трудову діяльність (коротко, в хронологічній послідовності — назви місць праці і посад);
- відомості про громадську роботу;
- нагороди;
- сімейний склад;
- короткі відомості про склад сім'ї (батько, мати, чоловік, дружина, діти);
- останнє місце роботи, посада;
- домашню адресу;
- дату написання автобіографії;
- особистий підпис.

Характеристика — офіційний документ, у якому сформульовано громадську думку про працівника як члена колективу і висловлено її в офіційній формі за підписами представника адміністрації та колективу.

Якщо працівник просить видати йому характеристику, адміністрація зобов'язана це зробити.

У кожній правильно складеній характеристиці можна виділити логічно пов'язані між собою складові частини:

Перша — це анкетні дані, які сліднують за назвою документа, де вказано прізвище, ім'я та по батькові, посада, рік народження, національність, освіта (ці відомості заведено розмішувати праворуч стовпчиком).

Друга — дані про трудову діяльність (спеціальність, тривалість роботи на даному підприємстві, службове переміщення, посада на дату складання документа).

Третя частина — власне сама характеристика, тобто оцінка моральних та ділових якостей: ставлення до роботи, підвищення професійного рівня, участь у громадському житті, поведінка в побуті, ставлення до товаришів по роботі.

Четверта, заключна, частина — висновок, у якому вказано призначення характеристики.

Викладення тексту — у третій особі. Під час опису діяльності, волі, здібностей та особливостей характеру людини вдаються й до оціночних мовних засобів: заслужений авторитет, напружено працює, нетактовний, стриманий, бере активну участь тощо.

Після тексту ставлять дату та підписи, печатку.

Характеристику пишуть у двох примірниках, один з яких видають зацікавленій особі, а копію підшивають до справи.

Розписка — це документ, який підтверджує передачу й одержання документів, грошей, товарівтощо, завірений підписом одержувача.

Реквізити:

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

Текст розписки включає:

- посади, прізвища, імена і по батькові осіб, які видали та отримали будь-що;
- перелік отриманого з вказівкою кількості та вартості (цифрами і в дужках прописом з великої літери);
- підпис особи, яка дала розписку.

Текст розписки розпочинається словами: Видана мною, інженером... Ця розписка видана... Я, учитель середньої школи № 2.. Дата пишеться за таким зразком: 17 березня 2001 року. Грошові суми пишуться цифрами, а в дужках — словами: в сумі 600 (шістсот) грн.

Доручення — документ про надання права конкретній особі на певні дії від імені підприємства чи окремого громадянина.

Доручення поділяють на офіційні й особисті. Офіційні можуть видаватися на одержання грошових і товарно-матеріальних цінностей, здійснення господарських, посередницьких, транспортних операцій тощо. Особисті складаються особами, які передають власні права іншим особам. Це може бути право на одержання заробітної плати, поштового переказу та інших операцій.

Офіційні доручення повинні мати такі реквізити:

- назву підприємства;
- юридичну адресу підприємства;
- назву виду документа;
- дату;
- індекс (номер);
- текст;
- підписи посадових осіб;
- печатку підприємства.

Особисте доручення — це документ, що свідчить про надання права довіреній особі на здійснення певних дій або отримання грошових, чи товарно-матеріальних цінностей від особи, що довіряє.

Особисте доручення має реквізити:

- назву документа;

- дату;
- прізвище, ім'я, по батькові особи якій видано доручення;
- зміст;
- підпис особи, яка довіряє;
- підпис посадової особи, яка завірила доручення;
- печатку.

До тексту доручення вносять дані такого змісту:

- посада і паспортні відомості особи, якій видано “доручення”;
- організація, з якою здійснюються дії по дорученню;
- зразок підпису особи, яка отримала доручення;
- строк дії доручення.

Виготовляються трафаретні бланки доручень. Вони можуть оформлятися і на бланку підприємства. Якщо операції, що здійснюються через доручення, стосуються грошових або матеріальних цінностей, цей документ обов'язково підписує керівник підприємства і головний бухгалтер.

Особисті доручення на отримання пенсій, стипендій, вкладів у банках, кореспонденції нотаріального засвідчення не потребують. Вони засвідчуються і завіряються підписом посадової особи та печаткою організації, в який той, хто робить доручення, працює, навчається, або відповідної житлово-експлуатаційної організації за місцем постійного проживання.

Доручення видаються, як правило, на строк, що визначений конкретним документом. Якщо ж такий строк у дорученні відсутній, то доручення зберігає силу протягом місяця від дня видачі.

Якщо дата видачі в дорученні відсутня, то документ вважається недійсним і він не має юридичної сили.

10. Оформлення документів про відрядження

Службові відрядження працівників організації здійснюються згідно з планом роботи з урахуванням асигнувань і кошторисом витрат на відрядження.

У разі необхідності відрядження працівника начальник структурного підрозділу разом з доповідною запискою, де зазначає куди, на який термін, з якою метою необхідно відрядити працівника, подає на затвердження завдання на відрядження.

Затверджене завдання разом із посвідченням про відрядження та завізованим бухгалтерією проектом наказу про відрядження подається на розгляд керівництву, як правило, не пізніше ніж за три доби до початку відрядження.

Реєстрація посвідчень про відрядження та облік працівників, що вибувають у відрядження, здійснюється у спеціальному журналі.

Після повернення з відрядження працівник у триденний термін доповідає про виконання одержаного завдання (подає звіт про відрядження) керівникові, який затверджував завдання на відрядження.

Звіт про відрядження з резолюцією відповідного керівника про виконання завдання та авансовий звіт за встановленою формою, затверджений керівником, працівник подає до бухгалтерії організації.

Відмітка на посвідченні про відрядження про вибуття працівника у відрядження та прибуття з відрядження засвідчується підписом начальника відділу та печаткою “Для відряджень”.

Відмітка на посвідченні про відрядження особи, яка прибула до організації за викликом, засвідчується печаткою “Для відряджень” за наявності підпису посадової особи, на виклик якої вона прибула, після реєстрації в журналі.

При проведенні заходів, пов’язаних із викликом значної кількості працівників, посвідчення про відрядження заповнює працівник підрозділу, відповідального за організацію проведення заходів, і після підпису відповідною посадовою особою подає всі одночасно на засвідчення печаткою.

Особливості оформлення закордонних відряджень

Оформлення документів для працівників державних установ, органів влади (крім керівника та його заступників), що

відбувають у закордонні відрядження, здійснює Управління зовнішніх зв'язків відповідного міністерства або відомства згідно з установленим порядком, який включає:

- одержання листа-запрошення (підтвердження) від сторони, що приймає;
- надання методичної допомоги в підготовці технічного завдання;
- отримання дозволу на відрядження;
- оформлення виїзду через консульське управління Міністерства зовнішніх справ України (подаються документи: копія запрошення, копія листа-дозволу на відрядження, лист до консульського управління Міністерства зовнішніх справ України);
- оформлення закордонних паспортів (за необхідності);
- оформлення візи в посольстві;
- оформлення перебування в залі офіційних делегацій (за необхідності).

Оформлення документів для закордонного відрядження керівника державної установи/організації та його заступників мають такі відмінності:

- необхідність погодження технічного завдання в Міністерстві зовнішніх справ України;
- отримання дозволу на відрядження у вищого керівництва;
- подання документів до консульського управління Міністерства зовнішніх справ України для одержання дозволу цього Міністерства.

Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ

1. Приймання, розгляд і реєстрація документів.
2. Робота з вихідними документами.

1. Приймання, розгляд і реєстрація документів

Приймання документів

Усю кореспонденцію, що надходить до установи, приймає канцелярія. Прийманню підлягає також і доплатна кореспонденція, оплата якої здійснюється на підставі конвертів, де зазначена її сума.

У канцелярії розкриваються всі конверти, за винятком тих, що мають напис “особисто” чи адресованих громадським організаціям установи (профкому, жіночій раді тощо).

При розкритті конвертів перевіряється їх цілісність, а також відповідність номерів на документах і конвертах. У разі відсутності документа або додатків до нього, невідповідності номера на конверті номеру документа, складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику, а другий залишається в канцелярії. Зразок акта наведено в Додатку 1.

Якщо виявлено пошкодження конверта, необхідно зробити відповідну позначку в поштовому реєстрі.

Зберігати конверти і додавати їх до документів необхідно у випадках, коли лише за конвертами можна встановити адреси відправників, час відправлення і одержання документів, коли в конверті відсутні окремі документи або номери документів не відповідають номерам на конвертах. Конверти додаються також до судових, арбітражних справ, позовних заяв і касаційних скарг та листів, заяв та скарг громадян.

Неправильно оформлені (не підписані, не засвідчені), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправникові або пересилаються за належністю.

Розгляд документів

Попередній розгляд документів здійснює керівник канцелярії установи або інша призначена для цього особа відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Метою попереднього розгляду документів є розподіл їх на ті, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом (власником) установи або безпосередньо виконавцями відповідно до їх функціональних обов'язків, визначення необхідності їх реєстрації, а також встановлення терміну виконання. Здійснюється він у день одержання документів або в перший робочий день у разі їх надходження у неробочий час. Доручення вищих органів управління, телеграми і телефонограми необхідно розглядати негайно.

У ході попереднього розгляду документів варто керуватися Положеннями про установу та її структурні підрозділи, посадовими інструкціями, класифікаторами ділянок та питань діяльності установи, номенклатурами справ, схемами руху документів.

Керівництву або власникові установи насамперед передаються документи урядових та інших вищих органів, а також найважливіші документи, що містять інформацію з принципових питань діяльності установи і потребують їх вирішення. Інші документи передаються структурним підрозділам і виконавцям за призначенням. Наслідки розгляду документів фіксуються в резолюції.

З метою забезпечення ритмічності роботи канцелярія за погодженням з керівництвом установи чи її власником розробляє графіки доставки кореспонденції підрозділам.

Реєстрація документів

Реєстрація документів полягає у фіксації факту створення або надходження документа шляхом проставлення на ньому умовних позначень — реєстраційних індексів з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ.

Реєстрація документів — це запис необхідних відомостей про документи з позначкою на них індексу та дати реєстрації. Мета реєстрації — забезпечити облік, контроль за виконанням та оперативність пошуку документів.

Основним принципом реєстрації документів є однократність. Кожен документ повинен бути зареєстрований тільки один раз.

Вхідні документи реєструються в день одержання, вихідні та внутрішні — в день підписання. Реєстрація проводиться централізовано — в канцелярії підприємства. На лицьовому боці першого аркуша всіх вхідних документів у правому нижньому куті проставляється реєстраційний штамп, який фіксує факт і дату надходження документа до підприємства.

Документи, що не підлягають реєстрації, передаються за призначенням. Реєстраційний індекс вхідного документа складається з порядкового номера документа, індексу структурного підрозділу та індексу справи за номенклатурою, в яку буде підшито документ або його копія.

Вхідні відповідні документи, які не потребують надсилання відповіді на них, одержують індекс ініціативних вихідних документів. Відповідно вхідні документи, на які треба давати відповідь, реєструють як ініціативні за новим реєстром.

Усі документи залежно від призначення поділяють на *вихідні* (якщо направляються до іншої організації), *вхідні* (якщо приходять з інших організацій) та *внутрішні* (якщо готуються, оформлюються та використовуються чи виконуються в межах підприємства).

У свою чергу вихідні та внутрішні документи залежно від змісту тексту поділяються на ініціативні та відповідні.

- *Ініціативним* називається документ, що містить запитання до іншої організації, на яке буде одержана відповідь.
- *Відповідним* називається документ, що містить відповідь на одержане запитання.

Підприємництво організує і веде листування з вищими та іншими організаціями, а також громадянами в межах своєї компетенції, визначеної Статутом.

Листи направляються:

- 1) на вимогу вищих галузевих та функціональних органів;
- 2) на прохання сторонніх організацій, підприємств та установ;
- 3) при здійсненні оперативного зв'язку;
- 4) на прохання громадян.

Передача документів на всіх етапах проходження (на розгляд, виконання, від одного виконавця до іншого) здійснюється тільки через робітника, що відповідає за діловодство, за резолюцією керівника підприємства.

У цілях раціональної організації діловодства в підприємствах, у зв'язку з численністю документопотоків, необхідно визначити ті з них, які найбільше впливають на здійснення основних функцій підприємства. Вивчення інформаційних потоків дає можливість визначити завантаженість структурних підрозділів підприємств прийняттям, передачею та обробленням документальної інформації.

Організація документообігу значною мірою залежить від обсягу кореспонденції. Обсяг документообігу є одним з найважливіших показників управлінської діяльності підприємства.

Приймає і оброблює вхідні документи секретар-референт.

Документи, які надходять до підприємства, проходять такі етапи:

- первинне оброблення;
- попередній розгляд;
- реєстрацію;
- розгляд документів керівництвом;
- направлення на виконання;
- контроль виконання;
- виконання документів;
- підшивку документів до справи.

Первинне оброблення надходжень кореспонденції полягає в перевірці правильності доставки та цілісності вкладень; фіксуванні факту надходження документа та підготовці кореспонденції, доставленої не за призначенням.

Під час перевірки цілісності вкладень усі конверти, за винятком тих, які мають помітку “особисто” та листів на адресу громадських організацій, розкриваються.

При цьому перевіряють цілісність конверта та вкладення. У разі виявлення пошкоджень, відсутності документів чи додатків до них слід повідомити про це кореспондентів.

Сортування здійснюється на:

- листи, заяви, телеграми;
- документи, які відносяться до переписки за заявами;
- інші документи.

Анонімні звернення не реєструються.

Конверти, які надходять з кореспонденцією, зберігаються та додаються до документів:

- тільки тоді, коли по конверту можливо виявити адресу адресанта, дати відправки та отримання документа або коли дати мають розбіжності;
- при некомпетентності вкладених документів;
- якщо документ необхідно представити для підтвердження витрат по оплаті кореспонденції.

Інші конверти знищуються.

Для фіксування факту надходження на документі, який підлягає реєстрації, проставляється реєстраційний штамп на полі реквізиту “відмітка про надходження”, де записується дата одержання документа — це факт реєстрації документа.

Передача вхідних документів керівникові повинна здійснюватись після реєстрації в машинно-орієнтованій реєстраційно-контрольній картці (РКК). Перелік реквізитів РКК наведено в табл. 4.

Прийняття управлінського рішення по конкретному документу — одна з основних функцій керівника, вирішальна ланка в технології управління.

Перелік обов'язкових реквізитів для заповнення машино-орієнтованої реєстраційно-контрольної картки (РКК)

Реквізити	Пояснення до заповнення
Вид документа	Заповнюється відповідно до назви документа, що реєструється. Під час реєстрації листів графа не заповнюється
Автор, кореспондент	Під час реєстрації документа, що надійшов, записується назва установи (особи) — автора документа. При реєстрації документа, що відправляється, записується назва установи (особи) — кореспондента. Допускається застосування скороченої назви організації
Дата документа	Дата, надана документу установою-автором, переноситься на РКК трьома парами арабських цифр (число, місяць, рік)
Індекс документа	Індекс, наданий документу автором, переноситься на РКК з документа, що надійшов або відправляється
Дата надходження	Дата надходження документа до установи переноситься на РКК також трьома парами арабських цифр (число, місяць, рік)
Індекс надходження	Індекс, наданий документу установою-одержувачем, переноситься під час реєстрації надходження на РКК: з реєстраційного штампа. Після виконання документа доповнюється номером справи за номенклатурою справ або іншими індексами
Заголовок або короткий зміст документа	Переноситься заголовок, сформульований на документі; в разі відсутності такого він формулюється згідно з правилами
Резолюція	Переноситься на РКК з документа основний зміст доручення, автор і дата резолюції
Відповідальний виконавець	Прізвище, ініціали відповідального виконавця переносяться з резолюції, можливе зазначення номера телефону
Термін виконання	Проставляються число, місяць, рік трьома парами арабських цифр. Під час реєстрації ініціативного документа, що відправляється, записується дата відповіді, що очікується
Позначка про виконання	Короткий запис вирішення питання за суттю або дата та індекс документа відповіді

Склад обов'язкових реквізитів у разі необхідності може бути доповнений: зазначенням виконавця, його розпискою в одержанні документа, ходу виконання, додатками тощо. Порядок розміщення реквізитів визначає установа.

Керівник підприємства, розглядаючи вхідний документ, повинен визначити виконавця, дати чіткі і конкретні вказівки щодо виконання документа і встановити реальні терміни.

Документи, які відправляються з підприємства, називаються вихідними.

Оброблення вихідних документів включає такі операції:

- складання проекту документа;
- узгодження проекту документа;
- перевірка правильності оформлення проекту документа секретарем;
- підписання документа керівником (затвердження в необхідних випадках);
- реєстрація документа;
- відправка документа за адресою;
- підшивка другого примірника (копії) документа до справи.

Проект вихідного документа складає виконавець, правильність його оформлення перевіряє секретар-референт підприємства.

Вихідні документи оформлюються в двох примірниках, за винятком фактів і телефонограм, які складаються в одному примірнику.

Усю кореспонденцію, яку слід відправити, здають секретарю-референту в день підпису, а ту, що надійшла в другій половині дня, — не пізніше першої половини наступного дня.

Документи, які слід відправляти, передаються повністю оформленими, підписаними та зареєстрованими.

Секретар-референт, який оформлює підписані документи на відправку за призначенням, повинен:

- перевірити правильність адреси одержувача;
- перевірити наявність підпису на першому примірнику документа;

- поставити на документі номер листування;
- поставити на документі посилання на вхідний пропуск;
- вказати на копії документа дату підписання, номер листування;
- перевірити наявність додатка, вказаного виконавцем у листі;
- внести в копії документа всі поправки, доповнення, зроблені під час підписування оригіналу;
- поставити зверху першої сторінки супровідного листа штамп (належить поверненню), якщо документ, який надсилається, має бути повернутим.

Неправильно або неохайно оформлені документи, а також оформлені, на низькому культурному рівні повертаються керівникові організації.

Вихідні телеграми та телефонограми мають порядкову нумерацію та реєструються для обліку в усіх формах (журналах, реєстрах) у такому самому порядку, як і інша кореспонденція.

Реєстраційні номери документів присвоюють у порядку зростання таким чином:

- 1) ініціативних вхідних документів та ініціативних вихідних у межах кожної з цих груп;
- 2) розпорядчих (наказів, наказів щодо особового складу) та протоколів нарад у керівництві організації — в межах справи, до якої вони відносяться;
- 3) внутрішніх документів — у межах справ, до яких вони відносяться.

Зразки журналів реєстрації вхідних, вихідних та внутрішніх документів наведено на рис. 11, 12.

Порядковий номер	Куди і кому направлена кореспонденція	Короткий зміст	Індекс підрозділу
1	2	3	4

Рис. 11. Журнал реєстрації вихідних та внутрішніх документів

Дата надходження та індекс документа	Кореспондент та індекс одержаного документа	Короткий зміст	Кому направлено документ на резолюцію	Резолюція (чи кому направлено документ)	Позначка про виконання документа
1	2	3	4	5	6

Рис. 12. Журнал реєстрації вхідних документів

Реєстраційні номери вхідних і вихідних документів складаються з порядкового номера документа, умовного позначення структурного підрозділу чи посадової особи, номера справи, до якої буде підшито документ, або його копію. Наприклад, номер документа 81/02-04 засвідчує, що 81 — порядковий номер документа в журналі реєстрації, 02-04 — номер справи за номенклатурою. Можуть бути й інші системи реєстрації.

У практичній діяльності організацій використовуються дві реєстраційні форми: 1) журнали і 2) картки, що мають такі граfi:

- індекс (номер) документа;
- дата документа;
- автор документа (внутрішня організація) — для вхідних документів;
- адресат (кореспондент) — для вихідних документів;
- резолюція;
- виконавець;
- строк виконання;
- відмітка про виконання;
- номер справи.

Фірми на власний розсуд можуть вибирати оптимальний склад реєстраційних граfi.

Реєструються документи з метою забезпечення їх обліку, контролю виконання та оперативного використання наявної в них інформації.

Як правило, реєстрація документів здійснюється централізовано. Децентралізована реєстрація припускається в установах з обсягом документообігу понад 10 тис. документів на рік,

з територіально роз'єднаними структурними підрозділами та у випадках, спричинених специфікою діяльності установи. Місце реєстрації документів закріплюється в інструкції діловодства установи, до якої додається затверджений керівником (власником) установи перелік документів, що не підлягають реєстрації.

Реєстрації підлягають усі документи, що потребують обліку виконання і використання з довідковою метою (розпорядчі, планові, звітні, обліково-статистичні, бухгалтерські, фінансові тощо) як ті, що створюються і використовуються в установі, так і ті, що надходять від інших установ та приватних осіб.

Кожний документ реєструється в даній установі лише один раз: вхідні — у день надходження або не пізніше наступного дня, якщо документ надійшов у неробочий час, створювані — у день підписання або затвердження. В разі передачі зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу до іншого повторно він не реєструється.

Реєструють документи в межах груп залежно від найменування, виду, автора і змісту. Окремо, наприклад, реєструють урядові документи, накази керівника з основної діяльності, накази щодо особового складу та про відрядження, рішення колегії, акти ревізій фінансово-господарської діяльності, бухгалтерські зведення, заявки на матеріально-технічне постачання. У процесі реєстрації документам надаються умовні позначення — реєстраційні індекси, які складаються з порядкових номерів у межах типу документів, що реєструються і доповнюються індексами за номенклатурою справ, питань діяльності, кореспондентів тощо.

Для реєстрації всіх категорій вхідних і створюваних документів у державних установах застосовується реєстраційно-контрольна картка, придатна для оброблення засобами обчислювальної техніки. У невеликих установах з обсягом документообігу до 500–600 документів на рік допускається застосовувати журнальну форму реєстрації.

За карткової форми реєстрації вид і визначення кількості картотек залежить від конкретних потреб роботи установи. В установах, де довідкові картотеки ведуться в структурних під-

розділах, реєстраційні картки складаються у двох примірниках (для канцелярії і структурного підрозділу, якому картка передається разом з документом). У разі, коли документ беруть на контроль, виготовляють три примірники картки.

Для зручності реєстраційні картки групують в обліково-довідкові картотеки, які заводяться окремо на кожний календарний рік. Такі картотеки, як правило, складаються з двох частин: виконаних і невиконаних документів. Перша частина використовується для пошуку виконаних документів з певного питання, друга — для пошуку документів у процесі їх виконання за виконавцями, кореспондентами або строками виконання. Якщо реєстраційних карток багато, їх розкладають за розділами за напрямками діяльності установи, покладеними в основу назв її структурних підрозділів.

У міру виконання документів картки з розділів першої частини з проставленими на них необхідними позначками переставляють у відповідний розділ і рубрику другої частини картотеки.

За журнальної форми реєстрації документів рекомендується вести такі журнали реєстрації:

- а) урядових документів;
- б) наказів керівника установи з основної діяльності;
- в) наказів щодо особового складу;
- г) відряджень;
- г) рішень колегії установи;
- д) актів ревізій фінансово-господарської діяльності тощо.

Автоматизована реєстрація документів проводиться централізовано в місцях реєстрації документів, обладнаних засобами обчислювальної техніки.

Запис здійснюється з РКК, складеної на базі обов'язкових реквізитів реєстрації, що забезпечують сумісність програмних і технічних засобів або шляхом прямого введення з документа реквізитів реєстрації.

У разі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних, а за наявності комп'ютерної мережі — центральний банк реєстраційних даних.

Автоматизовані банки даних забезпечують працівників апарату управління інформацією про всі документи і місце їх знаходження за допомогою введення інформації на дисплей і виготовлення машинограм. При частковій автоматизації пошукових операцій слід додержуватися сумісності традиційної та автоматизованої систем реєстрації і пошуків.

Пошук необхідної інформації, як правило, здійснюється централізовано на автоматизованих місцях реєстрації та оброблення інформації. Користувач повинен мати змогу в будь-який момент одержати інформацію про всі або кілька реквізитів реєстрації і місцезнаходження документа.

Існує декілька форм реєстрації документів: централізована, децентралізована і змішана. При централізованій системі створюється єдиний довідковий центр роботи з документами. Децентралізована система передбачає реєстрацію в місцях створення чи виконання документів. З урахуванням особливостей підприємства може застосовуватись і змішана система, коли одна частина документів реєструється централізовано, інша — у структурних підрозділах.

У невеликих комерційних підприємствах найчастіше практикується централізована система реєстрації. Однак вона завжди повинна бути одноактна. Зареєстрований документ не може реєструватися повторно в процесі його обігу в середині підприємства.

Документи при реєстрації розподіляються на декілька груп, кожна з яких реєструється окремо:

- вхідні документи;
- вихідні документи;
- внутрішні документи;
- комерційні контракти;
- документи з грифом “КТ” (“Конфіденційно”, “Комерційна таємниця”).

Блок-схему роботи з вхідними документами подано на рис. 13. Порядковий реєстраційний номер документа присвоюється, починаючи з № 1 з першого січня кожного року по 31 грудня. Перелік документів, які не реєструються діловодною службою, наведено в табл. 5.

Таблиця 5

**Орієнтовний перелік документів, які не підлягають
реєстрації діловодною службою**

1	Листи, що надійшли в копії до відома
2	Телеграми і листи про дозвіл відряджень і відпусток
3	Повідомлення про засідання, наради, збори і порядок денний
4	Графіки, наряди, заявки, рознарядки
5	Навчальні плани, програми. Копії
6	Рекламні повідомлення, плакати, програми нарад, конференцій
7	Зведення та інформації, надіслані до відома
8	Прейскуранти цін. Копії
9	Норми витрат матеріалів
10	Поздоровчі листи та оголошення
11	Друковані видання (книги, журнали, бюлетені)
12	Наукові звіти за темами
13	Місячні, квартальні, піврічні звіти
14	Форми статистичної звітності

Примітка. Документи, перелічені в п.п. 4, 6, 11, 12, 13, 14 підлягають спеціальному обліку у відповідних службах установ (відділі кадрів, бухгалтерії, бібліотеці, відділі науково-технічної інформації тощо).

2. Робота з вихідними документами

Документи, які відправляються з підприємства, називаються вихідними.

Оброблення вихідних документів включає ряд операцій:

- складання проекту документа;
- узгодження проекту документа;
- перевірка правильності оформлення проекту документа секретарем;
- підписання документа керівником (затвердження в необхідних випадках);
- реєстрація документа;
- відправка документа адресату;
- підшивання другого примірника (копії) документа до справи.

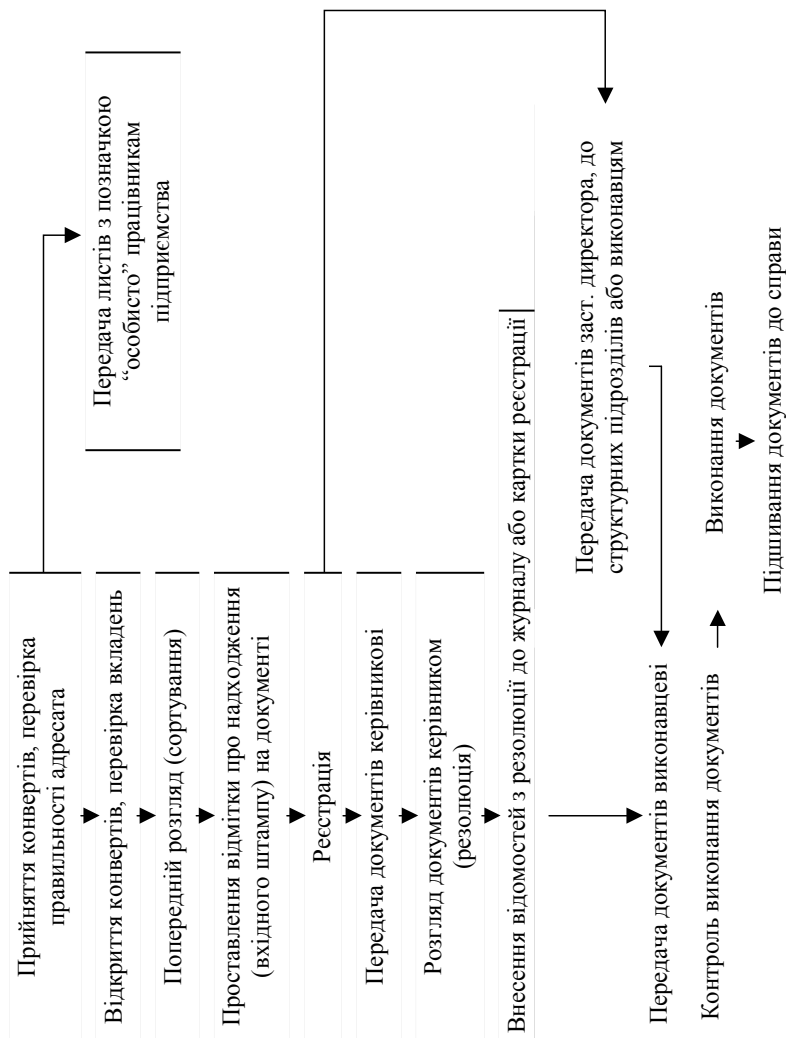


Рис. 13. Робота з вхідними документами

Проект вихідного документа складає виконавець, правильність його оформлення перевіряє секретар-референт підприємства.

Вихідні документи оформлюють у двох примірниках, за винятком факсів і телефонограм, які складаються в одному примірнику.

Уся вихідна кореспонденція мусить оброблятися та відправлятися централізовано канцелярією підприємства. Як правило, вона відправляється в день одержання від структурних підрозділів або наступного дня.

Під час приймання від виконавців вихідних документів необхідно перевіряти:

- правильність оформлення документа, розміщення на ньому реквізитів;
- правильність зазначення адреси кореспондента;
- наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках до нього;
- наявність віз на копіях документів, що залишаються в справах;
- наявність на документі позначки про додатки;
- відповідність кількості примірників кількості адресатів.

Документи, що надсилаються водночас одному і тому самому адресату, вкладаються в один конверт. На конверті проставляються реєстраційні номери всіх документів, які знаходяться в конверті. Якщо оригінал документа підлягає поверненню, то на верхньому полі першої сторінки проставляється штамп ***“Підлягає поверненню”***.

Оригінали наказів, планів, протоколів тощо необхідно залишати в установах-авторах цих документів. Підрозділам надсилаються їх другі примірники.

Документи, які адресують постійним кореспондентам, рекомендується відправляти в конвертах з адресою одержувача та відправника, що виготовляються заздалегідь друкарським способом.

Основні правила відправлення вихідної документації (кореспонденції):

- Відправлення або передача працівникам підприємства документів без їх реєстрації в канцелярії неприпустима.
- У разі відправлення кореспонденції за кордон після прізвища адресата вказується спочатку номер будинку, вулиця, місто, графство або штат, країна і поштовий індекс.
- Можливе застосування конвертів з невеличким пластиковим віконцем. Головне при цьому — визначити, щоб місце написаної адреси на листі відповідало розмірам віконця.
- У правому верхньому куті конверта поряд з марками іноді вказують порядок надсилання і особливості вкладки кореспонденції.
- Документи, які доставляє кур'єр, необхідно передавати адресатам під розписку у відповідному журналі.
- Створені засобами обчислювальної техніки документи відправляються із супровідним листом в упаковці, що відповідає технічним вимогам збереження носіїв записаної на них інформації.
- Копію супровідного листа підшивають до справи на загальних підставах.
- Усю вихідну кореспонденцію та інші поштові відправлення структурні підрозділи або виконавці передають у конкретно визначені для цього години, встановлені інструкцією з діловодства конкретної установи.

Тема 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ У ПІДПРИЄМСТВІ

1. Поняття про документообіг підприємства.
2. Складання номенклатури та формування справ.
3. Типові строки виконання документів.
4. Організація контролю за виконанням документів.
5. Робота з листами, пропозиціями, заявами та скаргами громадян.

1. Поняття про документообіг підприємства

Під документообігом розуміють рух документів у підприємстві з моменту їх отримання або створення до завершення виконання або відправки на архівне зберігання.

ЄДСД встановила основні принципи організації документообігу — проходження документів у підприємстві повинно бути оперативним, цілеспрямованим, тобто виключати зворотні, зигзагоподібні та інші маршрути. Має діяти принцип одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або в одного виконавця.

Існує чітка система здійснення всіх послідовних операцій з документами: прийняття і реєстрація, розгляд керівником, порядок проходження документів в організації, їх виконання, контроль виконання, формування справ, підготовка і передача справ до архіву.

Основу правильної організації обігу документів становить чітке розмежування функцій та обов'язків між працівниками підприємства. Точне знання обов'язків підвищує відповідальність кожного співробітника, в той же час виключає дублювання операцій під час роботи з документами. Відповідний розподіл праці в таких випадках закріплюється в посадових інструкціях і функціональних обов'язках.

2. Складання номенклатури та формування справ

Класифікація документів — це розподіл усіх документів за певними ознаками на справи. Справою називається сукупність документів, сформованих за якоюсь ознакою, зібраних у тверду обкладинку, оформлених за чіткими правилами.

Практичне діловодство користується такими ознаками групування документів у справи:

- за назвою видів документів, наприклад: “Акти”, “Накази”, “Контракти” і т.ін.;
- за змістом документів;
- за об’єктами;
- за грифом обмеженості доступу до документів, що містять комерційну (або державну) таємницю.

Можуть бути й інші ознаки класифікації. Це залежить від конкретних умов діяльності конкретної організації чи фірми.

Основним видом роботи, що забезпечує систематизацію документів у діловодстві, є складання номенклатури справ.

Номенклатура справ — це систематизований список справ, що заведені в діловодстві підприємства. Вона призначена для обліку і групування виконаних документів у справи, включає всі справи підприємства, журнали реєстрації, довідкові картотеки. Не включаються до номенклатури науково-технічні документи та друковані видання.

Номенклатура справ потрібна для швидкого пошуку документів за їх змістом і видами. Від її якості залежить оперативність роботи з документами та надійність їх зберігання. Наявність номенклатури справ у кожній установі, організації, підприємстві обов’язкова.

Для визначення розділів номенклатури використовуються назви структурних підрозділів підприємства, а за їхньої відсутності — напрями діяльності фірми або посад керівників і спеціалістів.

Наприклад:

01 — директор;

02 — юрисконсульт;

04 — головний бухгалтер.

На початку кожного розділу вказуються найважливіші для діяльності підприємства документи, накази, протоколи, акти. Після цього наводяться листування та інші інформаційно-довідкові документи. У кінці розділів — журнали обліку чи довідкові картотеки.

Заголовки справ повинні бути короткими і відповідати змісту документів, що перебувають у даній справі.

Номенклатуру справ підписує секретар-референт і затверджує керівник підприємства. Номенклатура складається, як мінімум, у трьох примірниках: перший зберігається у справі, другий є робочим і вивішується на стінці шафи із справами, третій передається до архіву підприємства.

Протягом року до номенклатури можуть вноситися заголовки нових справ. Для цього між розділами номенклатури слід залишати пропуски. Заведеною номенклатурою можна користуватися кілька років, якщо не відбувається значних змін у структурі і функціях підприємства.

При формуванні справ рекомендується дотримування таких вимог:

- документи різних термінів зберігання формуються в різні справи;
- статут підприємства та інші установчі документи формуються в окрему папку;
- контракти підприємства розподіляться на дві групи, що зберігаються в різних справах. Перша група — комерційні контракти; друга — трудові контракти з працівниками;
- накази по виробничій діяльності формуються окремо від наказів по особовому складу;
- особові справи, особові картки формуються за алфавітом прізвищ співробітників підприємства;
- документи обмеженого доступу з грифом “КТ” або “Конфіденційно” формуються окремо від решти документів.

Для формування справ використовують звичайні канцелярські папки, розраховані на 200 аркушів. Останнім часом

надходять папки імпортного виробництва. У них обсяг підши- того матеріалу можна збільшити в кілька разів.

3. Типові строки виконання документів

Перелік документів із зазначенням типових строків вико- нання:

- Закони України, інші рішення Верховної Ради України та її Президії; укази Президента України; постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України; пропозиції і зауваження депутатів, висловлені на сесіях Верховної Ради України; рішення і розпорядження викон- комів місцевих Рад народних депутатів; накази керівника установ; рішення колегіальних органів устан- нов — відповідно до встановлених строків.
- Рекомендації постійних комісій Верховної Ради Ук- раїни — до двох місяців, якщо комісіями не встановле- но інший строк. Запит депутата Верховної Ради Ук- раїни на сесії Верховної Ради — не більше ніж у 3-ден- ний строк.
- Пропозиції та заяви депутатів Верховної Ради Ук- раїни — до одного місяця, а ті, що не потребують до- даткового вивчення і перевірки — невідкладно.
- Пропозиції, рекомендації і зауваження, що містяться в рішеннях на адресу підприємств, установ і організацій вищого підпорядкування, розміщених на території відповідної Ради; рекомендації постійних комісій місцевих Рад — у строки, встановлені законами про місцеві Ради народних депутатів України.
- Критичні зауваження і пропозиції, висловлені в пресі, — до одного місяця.
- Пропозиції громадян — у строк до одного місяця, за ви- нятком пропозицій, що потребують додаткового вив- чення.

- Пропозиції щодо уточнення асортименту, про розірвання або зміну умов договору — не пізніше ніж 10 днів після одержання пропозиції.
- Скарга на неправильні дії або розпорядження фінорганів; розгляд — не пізніше 5-денного строку з дня надходження.
- Заяви і скарги громадян — у строк до одного місяця з дня надходження; ті, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, — не пізніше 15 днів.
- Листи-доручення і листи-запити вищих установ і організацій — до вказаного в них строку або протягом 10 днів.
- Протокол розбіжностей: складання і направлення — в 10-денний строк; розгляд — у 20-денний строк.
- Заявка покупця — не пізніше трьох днів після одержання.
- Листи підприємств, об'єднань, установ і організацій — 10 днів.
- Договір на поставку товарів: підписання і повернення не пізніше 10 днів (для довгострокових — 20 днів) після одержання проекту; відповідь на пропозицію про укладання договору — в 10-денний строк після одержання.
- Замовлення на продукцію: підписання і подання в 10-денний строк після одержання повідомлення.
- Наряд на поставку продукції: видача протягом 15 днів після одержання повідомлення про розподіл фондів.
- Опитувальний лист на продукцію: подання — у 20-денний строк з моменту одержання наряду.
- Доручення платежу: виписування і передача до установи банку — не пізніше наступного дня після одержання товарів.
- Акт приймання продукції — не пізніше 10 днів після одержання продукції.
- Звіт бухгалтерський і річний баланс: розгляд, затвердження і повідомлення рішень по ньому — в 10-денний строк з дня одержання. стандарт підприємства — строк, що не перевершує один місяць з дня надходження.

- Відук на проект — не пізніше, ніж через місяць. Угоди — в зазначений у них термін.
- Телеграми, що потребують термінового вирішення, — до двох днів; решта — протягом 10 днів.

4. Організація контролю за виконанням документів

Реєстрації документа — це одночасно і початковий етап контролю за його виконанням. Реєстраційні і контрольні функції при цьому нерозривно пов'язані і здійснюються за допомогою згаданих журналів і карток. Часто користуються спеціальною контрольною картотекою, у яку вкладаються картки на документи, строки виконання яких передбачені протягом наступного місяця. У контрольній картотеці картки розміщують за датами виконання документів, що дає можливість здійснювати контроль кожного дня.

Основна мета контролю — забезпечити виконання тих документів, що за дорученням керівника взяті на контроль.

Контроль забезпечує своєчасне та якісне виконання документів. Йому підлягає виконання всіх зареєстрованих документів.

Відповідальність за виконання документа несуть особи, вказані в розпорядчому документі (наказі, рішенні, вказівці тощо), резолюції керівника та безпосередні виконавці. У тих випадках, коли документ виконується кількома виконавцями, відповідальним є виконавець, який у резолюції вказаний першим.

Безпосередній контроль за виконанням документів покладається на канцелярію або спеціально створену контрольну службу. У структурних підрозділах його здійснює секретар або особа, відповідальна за ведення діловодства.

Строки виконання документів вираховуються в календарних днях від дати підписання або затвердження для створюваних установою документів чи від дати надходження для вхідних. Ці строки можуть бути типовими та індивідуальними. Для окремих, найбільш масових категорій документів

встановлюються типові строки виконання відповідно до актів вищих органів законодавчої та виконавчої влади України. В інших випадках строки виконання документів не повинні перевищувати 10 днів. Триваліші строки встановлюються для документів, складних за характером виконання.

Індивідуальні строки виконання встановлює для найбільш важливих документів керівник установи. Кінцева дата виконання фіксується в тексті документа.

Якщо у вхідному документі зазначений строк, до якого передбачається одержати відповідь, його потрібно дотримуватися. Зміна строку виконання проводиться лише за вказівкою керівника в такому порядку: типові строки — прийняттям нового акту, індивідуальні — керівником, який його встановив.

Продовження строку виконання має бути оформлене відразу ж після одержання документа виконавцем або не менше ніж за три дні до його закінчення, якщо в процесі виконання з'ясувалося, що вкластися у встановлений строк неможливо. Якщо цього не зробити, документ вважається невиконаним у строк. Припинити виконання документів або відмінити їх виконання має право лише вища в порядку підпорядкування організація, організація — автор документа і орган державного нагляду.

Строки підготовки (оформлення), подання (відправлення) і типові строки виконання документів закріплюються інструкцією з діловодства.

Контроль за виконанням документів включає:

- постановку документа (доручення) на контроль, формування картотеки контрольованих документів;
- перевірку своєчасного доведення документа до виконавця;
- попередню перевірку і регулювання ходу виконання;
- облік і узагальнення результатів контролю виконання документів (доручень);
- інформування керівника про хід та підсумки виконання документів (доручень);

- повідомлення про хід і підсумки виконання документів на оперативних зборах, засіданнях колегіальних органів;
- зняття документів з контролю;
- формування картотеки виконаних документів.

Контроль за виконанням документів відображається у реєстраційно-контрольних картках, додаткові примірники яких виготовляють при взятті документів на контроль. Одночасно на лівому полі першої сторінки документа, що підлягає контролю, ставиться штамп **“Контроль”** або літера **“К”**, після чого документ передається виконавцю, а додатковий примірник реєстраційної картки вміщується в контрольну картотеку.

Картки контрольованих документів групуються в спеціальній контрольній картотеці або у відповідному розділі довідкової картотеки за строками виконання документів, виконавцями, групами документів (накази, рішення тощо).

Дані про хід виконання документів, одержані шляхом телефонного запиту або під час перевірки структурного підрозділу-виконавця, вносяться до граfi **“Контрольні відмітки”** контрольної картки. При цьому попередні записи не закреслюються.

В установі з обсягом документообігу понад 25000 документів на рік періодично складаються і надсилаються в структурні підрозділи-виконавці переліки документів, не виконаних у встановлений строк. Після заповнення відповідних граф переліки повертаються до контрольної служби.

В установі зі значним документообігом контроль за виконанням документів може провадитись за допомогою комп'ютерної і електронно-обчислювальної техніки. Підсумком автоматизованого пошуку є виведення напоказ шуканої інформації або повідомлення про її відсутність. Автоматизованому контролю виконання підлягають документи зі строком виконання не менше ніж 5 днів.

Нагадування виконавцям про строки виконання, зведення стану виконання, відомості про перенесення строків завер-

шення виконання тощо виводяться на друкарський пристрій (принтер).

Документ вважається виконаним лише тоді, коли поставлені в ньому питання вирішені і кореспонденту дана повна відповідь.

Після виконання документи знімаються з контролю; зняти документ з контролю може тільки та відповідальна особа, яка поставила його на контроль; при цьому на документі і картці робиться позначка про зняття з контролю. Дані про виконання документа і зняття з контролю вносять у контрольну картку.

За автоматизованої форми контролю після виконання документа виготовляють машинограму, яку використовують у довідковому дублюючому масиві (директорії, файлі), що передається на зберігання до відомчого архіву одночасно з документами.

Дані про наслідки виконання взятих на контроль документів періодично узагальнюються і доповідаються керівництву установи, на оперативних нарадах, засіданнях колегіальних органів з пропозиціями щодо поліпшення роботи. Зведення про виконання документів, що підлягають індивідуальному контролю, подаються за встановленою формою.

5. Робота з листами, пропозиціями, заявами та скаргами громадян

Листи, заяви, пропозиції та скарги громадян надходять у різні установи: органи влади, міністерства та відомства, редакції газет і журналів, на радіо і телебачення. Люди сигналізують про порушення законів і недоліки в роботі установ, беруть безпосередню участь у зміцненні законності та правопорядку, висловлюють погляд на важливі питання.

Пропозиції, скарги і заяви громадян надходять у установи як в усному, так і письмовому вигляді. Письмові заяви можуть пересилатися поштою, телеграфом, вручатися особисто або

через експедиції чи спеціальні бюро скарг, створені у великих установах. Усні — висловлюються на особистому прийомі чи передаються телефоном. Останні узагальнюються в письмовому вигляді довідки чи в іншій формі.

Усі скарги мають однакову силу, якщо законом не встановлене інше, і підлягають ретельній перевірці.

Принцип реєстрації пропозицій, скарг, заяв подібні до принципу роботи зі службовими документами. Реєстрації підлягають усі пропозиції, скарги і заяви, що надходять, але особливістю індексації тут є те, що до індексу додається перша літера прізвища автора документа (наприклад, скаргу гр. Лисенко під №83 записують таким чином: Л-83).

Картотека заяв, пропозицій і скарг ведеться окремо від картотеки інших видів документів. Картки розташовують за прізвищами заявників в алфавітному порядку. В разі необхідності алфавітну картотеку можна розподілити за адміністративно-територіальною ознакою, а всередині — за прізвищами (згідно з алфавітом).

Під час реєстрації первинного надходження заяви, скарги тощо картку заповнюють повністю, за винятком деяких колонок. У колонці “Кореспондент” пишуть прізвище, ім’я, по батькові, місце роботи чи домашню адресу громадян. У разі повторного надходження заяву реєструють у тій самій картці в спеціально передбачених графах.

У ряді випадків ведуть журнали реєстрації пропозицій, заяв і скарг. Заповнення граф журналу проводиться аналогічно заповненню граф єдиної реєстраційної картки.

Інколи надходять повторні листи громадян з одного й того самого питання. Доводиться перегортати журнал, щоб установити, чи заява не повторна. Бувають випадки пропусків при перегляді журналу, що веде до нової реєстрації документів і направлення їх на розгляд іншим виконавцям.

Про надходження та результати розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян в установах I і II категорій щомісяця складають окреме зведення, III і IV категорій — заповнюють спеціальну графу в єдиній щомісячній довідці про виконання

документів. Ці дані використовують для узагальнення та аналізу.

Після реєстрації всі пропозиції, заяви, скарги передаються керівникові установи, який призначає виконавця.

Розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян. У розгляді пропозицій, заяв, скарг велике значення мають терміни виконання. Розгляд заяв і скарг громадян в усіх органах не повинен перевищувати один місяць. При цьому заяви і скарги, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, підлягають розгляду невідкладно, в усякому разі не пізніше 15 днів з дня надходження. Керівник установи може продовжити термін розгляду заяви чи скарги, але не більше ніж на один місяць, повідомивши про це заявникові в п'ятиденний строк. Термін розгляду питань, що містяться в пропозиціях, заявах тощо, рахується з моменту їх надходження в організацію.

Заяви чи скарги, що надійшли до установи, яка не вирішує даних питань, не пізніше ніж у п'ятиденний строк пересилаються до відповідного закладу, з повідомленням заявника. На особистому прийомі в такому випадку громадянам дається роз'яснення, куди їм потрібно звернутися.

Усі скарги, заяви, пропозиції треба розглядати вчасно, у їх вирішенні не припускати тяганини. Категорично забороняється направляти скарги громадян для розгляду посадовим особам, дії яких оскаржуються.

Посадові особи, вирішуючи питання, зазначені в пропозиціях, заявах та скаргах, зобов'язані уважно розібратися в їх суті, винести обґрунтовані рішення, забезпечити їх оперативне і правильне виконання, повідомити громадянам про прийняті рішення, вчасно виявити та усунути причини, які породжують порушення прав громадян.

Особистий прийом громадян. Добре організований особистий прийом, уважне ставлення керівників установ, підприємств, працівників місцевих органів влади до повсякденних потреб і запитів громадян значною мірою знижує кількість заяв і скарг, що надходять у різні державні органи та громадські організації.

Кожна установа повинна мати книгу для запису в стислій формі ім'я та по батькові відвідувача, суті його заяви та напрямку розгляду справи.

Прийом громадян проводиться у встановлені і доведені до їх відома дні та години, в основному зручні для них, в разі необхідності — у вечірні години. Відповідальність за проведення прийому громадян покладається на керівників установ, організацій, підприємств.

Велике значення мають форма прийому, обставини, в яких він проходить, вміння керівника вислухати відвідувача, зрозуміти суть скарги чи заяви, чуйне, уважне ставлення до співрозмовника тощо. Тому до прийому громадян слід ретельно готуватися: продумати його дні і години, підготувати приміщення, створити ділову атмосферу. Відповідальний за прийом повинен фіксувати все, про що говорив заявник, і рішення, яке прийняв керівник установи.

Облік прийому громадян ведеться на спеціальній картці, що містить такі реквізити:

- порядковий номер, дата прийому;
- ім'я, по батькові, прізвище та адреса заявника;
- зміст заяви;
- прізвище особи, яка веде прийом; результати розгляду заяви.

У разі повторного прийому на зворотній стороні картки особа, яка веде прийом, зазначає дату і результат повторного розгляду заяви.

Наведемо орієнтовну форму картки особистого прийому:

КАРТКА ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

Дата ____

№ ____

Прізвище, ініціали заявника ____

Адреса ____

Зміст заяви

Прізвище особи, яка проводила прийом.

Результати розгляду заяви

Зворотний бік

Позначка про повторні заяви

Дата ____

Громадянин, який прийшов на прийом, має дістати задовільну відповідь або роз'яснення (в разі неправомірності прохання). Якщо ж питання вимагає додаткового вивчення, відвідувачеві пояснюють, що його заяву буде розглянуто найближчим часом, не перевищуючи терміни, визначені законом. У ряді випадків громадянинові дають проміжну відповідь щодо вжитих заходів у зв'язку з його заявою, повідомляють термін остаточної відповіді, пояснюють причину затримки.

Тема 8. РОБОТА З ДОКУМЕНТАМИ, ЩО МІСТЯТЬ КОМЕРЦІЙНУ ТАЄМНИЦЮ ПІДПРИЄМСТВА

1. Поняття про комерційну таємницю та конфіденційну інформацію.
2. Правове регулювання захисту комерційної таємниці в Україні.
3. Умови забезпечення захисту комерційної та конфіденційної інформації.
4. Відомості, що не становлять комерційної таємниці.

1. Поняття про комерційну таємницю та конфіденційну інформацію

Ринкова економіка передбачає існування конкуренції. За таких умов дуже важливо зберігати відомості, що стосуються комерційної таємниці (КТ) підприємства.

Цінність науково-технічної інформації призвела до того, що наукові дослідження, розробки і найновіші технології та інновації, наприклад у США, були віднесені до сфери посиленої охорони і багато фірм створили свої служби безпеки, до функцій яких, разом з охороною рухомого і нерухомого майна, входять попередження і запобігання розголошенню секретів фірми.

Комерційна таємниця — це та виробнича, науково-технічна, управлінська, фінансова та інша документована інформація, що використовується для досягнення комерційної мети (отримання прибутку, запобігання збитку, отримання добросовісної переваги над конкурентами), яку підприємець вважає конфіденційною. До конфіденційних відносяться відомості про прибуток фірми, ідеї, відкриття, винаходи, технології, індивідуальні деталі комерційної діяльності, що дають можливість успішно конкурувати і т. ін.

Суть поняття комерційної таємниці полягає в таких положеннях:

- це будь-яка ділова інформація, що має дійсну або потенційну цінність для підприємства з комерційних причин, просочення якої може завдати шкоди підприємству;
- вона не є загальновідомою або загальнодоступною на законних підставах;
- ці відомості відповідним чином позначені, і фірма здійснює належні заходи щодо збереження і конфіденційності;
- ця інформація не є державним секретом (поняття державної таємниці дане в статті 1 розділу 1 Закону України “Про державну таємницю” від 21.01.94 р.) і не захищається авторським і патентним правом;
- ця інформація не стосується негативної діяльності підприємства, яка може завдати шкоди суспільству (порушень законів і неефективної роботи, адміністративних помилок, забруднення навколишнього середовища тощо).

27 березня 1991 р. Верховна Рада України прийняла Закон “Про підприємства в Україні”. Згідно з частиною 1 статті 30 цього Закону, “під комерційною таємницею підприємства маються на увазі відомості, пов’язані з виробництвом, технологічною інформацією, управлінням, фінансами та іншою діяльністю підприємства, що не є державною таємницею, розголошення (передавання, просочування) яких може завдати шкоди його інтересам”.

“Конфіденційна інформація — це відомості, що знаходяться у володінні, користуванні або розпорядженні, окремих фізичних чи юридичних осіб і поширюються за їх бажанням відповідно до передбачених умов.”

(Закон України “Про інформацію” від 02.10.92 р., розділ 2, ст. 30)

Умови віднесення тієї чи іншої інформації до “КТ” визначаються відповідним законодавством. Такими є:

- дійсна або потенційна комерційна цінність інформації через незнання її третіми особами;
- відсутність вільного доступу до цієї інформації на законних підставах;
- вжиття власником інформації необхідних заходів для збереження її конфіденційності.

Забезпечення збереження конфіденційності інформації комерційного підприємства потребує дотримання таких умов:

- визначення відомостей, що становлять КТ підприємства;
- забезпечення порядку та умов для їх захисту.

Якщо ці вимоги не дотримуються, то у підприємства немає законних підстав для притягнення до відповідальності працівників, які розголосили чи передали інформацію, що становить КТ.

Відомості КТ підприємства умовно можна поділити на дві групи:

- науково-технічна (технологічна) інформація;
- ділова інформація.

До науково-технічної (технологічної) інформації належать дані про конструкцію машин і устаткування; креслення, схеми, конструктивні матеріали, рецептури, методи і способи виробництва, нові технології, напрями модернізації відомих технологій, процесів і устаткування, програмне забезпечення для ПЕОМ.

2. Правове регулювання захисту комерційної таємниці в Україні

З правової точки зору комерційна таємниця є засобом захисту від недобросовісної конкуренції в рамках реалізації права на інтелектуальну власність. Це загальновизнане у світі положення впливає із змісту пункту УІІІ статті 2 Конвенції 1967 року, що утверджувала Всесвітню організацію інтелектуальної власності, учасником якої був і колишній СРСР.

Згідно з законодавством України передбачена кримінальна, адміністративна, цивільно-правова та інша відповідальність не лише за розголошення, а й за незаконне збирання з метою використання або використання відомостей, що становлять комерційну таємницю (частина 3 статті 30 Закону “Про підприємства в Україні”).

У статті 47 розділу ІУ Закону України “Про інформацію” говориться:

“Порушення законодавства України про інформацію тягне дисциплінарну, громадсько-правову, адміністративну чи кримінальну відповідальність згідно з законодавством України”.

Відповідальність за порушення законодавства про інформацію несуть особи, що винні у скоєнні таких порушень:

- необґрунтована відмова від надання відповідної інформації;
- надання інформації, що не відповідає дійсності;
- умисне приховування інформації;
- розголошення державної або іншої таємниці, що охороняється законом, особою, яка повинна зберігати таємницю;
- порушення порядку збереження інформації.

28 січня 1994 року був прийнятий Закон України № 3888-ХІІ “Про внесення змін і доповнень до Кримінального, Кримінально-процесуального кодексу України і Кодексу України про адміністративні порушення”. Згідно з цим Законом, до Кримінального кодексу України додатково внесені такі статті:

• **Стаття 148-6 “Незаконне збирання з метою використання або використання відомостей, що є комерційною таємницею”** (підприємницьке шпигунство), якщо це завдало великої матеріальної шкоди суб’єкту підприємницької діяльності, карається позбавленням волі на строк до трьох років або штрафом від трьохсот до п’ятисот мінімальних розмірів заробітної плати.

• **Стаття 148-7** “Розголошення комерційної таємниці”.

Умисне розголошення комерційної таємниці без згоди її власника особою, якій ця таємниця відома у зв’язку з професійною або службовою діяльністю, якщо воно здійснене з корисливих або інших особистих мотивів і завдало великої матеріальної шкоди суб’єкту підприємницької діяльності — карається позбавленням волі на строк до двох років, або виправними роботами на строк до двох років, або позбавленням права посідати певні посади або займатися певною діяльністю на строк до трьох років або штрафом до п’ятидесяти мінімальних розмірів заробітної плати.

Крім цього, цим же Законом доповнений Кодекс України про адміністративні правопорушення **статтею 164-3** “Недобросовісна конкуренція”, у частині 3 якої говориться: “Одержання, використання, розголошення комерційної таємниці, а також конфіденційної інформації з метою завдання шкоди діловій репутації або майну іншого підприємця несе накладання штрафу від десяти до двадцяти мінімальних розмірів заробітної плати”.

Не залишене поза увагою можливе виявлення підприємницького шпигунства в галузі проникнення в комп’ютерні системи. Так, 20 жовтня 1994 року був прийнятий Закон України “Про внесення змін і доповнень до Кримінального кодексу України і Кримінально-процесуального кодексу України” за № 218/94-ВС, в якому йдеться про це:

У зв’язку з прийняттям Закону України “Про захист інформації в автоматизованих системах” Верховна Рада України постановляє:

Доповнити Кримінальний кодекс України **статтею 198-1** “Порушення роботи автоматизованих систем”. Умисне вторгнення у роботу автоматизованих систем, що спричинило спотворення або знищення інформації, або розповсюдження програмних і технічних засобів, призначених для незаконного проникнення в автоматизовані системи і спроможних призвести до спотворення, або знищення інформації, або ж носіїв інформації, — карається позбавленням волі на строк до двох років або ви-

правними роботами на той самий строк, або штрафом у розмірі від ста до двохсот мінімальних розмірів заробітної плати.

Ті ж самі дії, якщо ними завдано шкоди у великих розмірах, або здійснені повторно, або за попередньою змовою групою осіб, караються позбавленням волі на строк від двох до п'яти років.

3. Умови забезпечення захисту комерційної та конфіденційної інформації

Склад і обсяг відомостей, що становлять КТ підприємства, строки конфіденційності, порядок захисту і допуску до конфіденційної інформації, а також правила її використання визначає керівник. Керівник може залучити для здійснення цієї роботи фахівців аналітиків.

Органи державної влади і місцевого самоврядування не мають права втручатися в охорону комерційної таємниці підприємства, за винятком випадків, передбачених законом.

Основна мета охорони конфіденційної інформації в тому, щоб вона не потрапила до конкурентів. У ряді випадків потрібна охорона і чужих комерційних таємниць, які можуть бути повідомлені підприємству іншими особами, організаціями. Відсутність такого захисту може позбавити фірму вигідних партнерів, клієнтів.

Забезпечення захисту КТ передбачає:

- 1) визначення правил віднесення інформації до КТ;
- 2) розробку і доведення до осіб, які допущені до відомостей, що становлять КТ, інструкцій за дотриманням режиму конфіденційності;
- 3) обмеження доступу до носіїв інформації з КТ;
- 4) таке ведення діловодства, яке забезпечує виділення, облік і збереження документів з КТ;
- 5) використання організаційних, технічних та інших засобів захисту конфіденційності документів;
- 6) здійснення контролю за дотриманням режиму охорони КТ.

Для збереження доступу до інформації КТ керівник видає спеціальний наказ про введення “Переліку відомостей, що містять КТ підприємства”, заходів з охорони цих відомостей, встановлення кола осіб, які мають доступ до такої інформації, правил роботи з документами, позначеними грифом “КТ”. Співробітники підприємства повинні під розписку ознайомитися з наказом і додатками до нього. Інколи порядок забезпечення КТ обумовлюється в трудовому контракті з працівником.

У випадку необхідності такий список може бути продовжений і також завірений підписом керівника з проставленням нової дати. Якщо відомості із “Переліку...” переносяться в документи, то документи стають конфіденційними, і від того, як буде організована робота з ними, багато в чому залежить успішна робота підприємства.

Ведення діловодства, що забезпечує облік і збереження документів КТ, передбачає виконання ряду рекомендацій. Наказом керівництва також може бути обумовлена конфіденційність відомостей, права підприємства щодо них, порядок їх використання тощо. Наприклад, якщо комерційна таємниця є результатом спільної діяльності з іншим підприємством, то необхідність її збереження повинна бути відображена в контракті. У випадку відсутності грифу “КТ” і посилань на конфіденційність у тексті, вважається, що автор і особи, які підписали або затвердили цей документ, передбачили всі можливі наслідки від вільної (без обмеження доступу) роботи з документом. На документі з грифом “КТ” (“Конфіденційно”) вказується кількість примірників документа і місце знаходження кожного з них. Наприклад:

Складений у двох примірниках:

прим. № 1 — на адресу; прим. № 2 — до справи 01.08.

На звороті або в резолюції документа з грифом “КТ” керівник пише прізвище тих посадових осіб, яким дозволено користуватися цим документом. Наприклад:

Дозволяю:

1. *Степаненку В. Г.*

2. *Осипенку В. Б.*

Підпис керівника, дата.

Додаток до наказу директора фірми “Прометей” від 11.03.06.

ПЕРЕЛІК ВІДОМОСТЕЙ,

що є комерційною таємницею фірми “Прометей”

Розмір кредитів, що їх взяла або планує отримати фірма.

Обсяг виробництва продукції (за місяць, квартал, рік).

Назва фірм-контрагентів.

Розмір прибутку, отриманого за місяць, квартал, рік.

Схема розподілу прибутків.

Мета, завдання і тактика переговорів з діловими партнерами.

Умови комерційних контрактів, платежів, послуг.

Потреба у придбанні товарів чи одержанні послуг.

Заробітна плата працівників підприємства.

Характер і репутація персоналу фірми.

Регіони збуту продукції.

Тематика маркетингових досліджень на підприємстві.

Директор

підпис

Г. І. Кондратенко

М.П.

Друкування документів з грифом “КТ” здійснюється централізовано, у спеціально відведеному для цього приміщенні або на робочому місці, куди заборонено вхід стороннім. Віддруковані і підписані документи передаються для реєстрації посадовій особі, яка відповідає за їх облік. Чернетки і варіанти документа знищуються цією особою з підтвердженням факту знищення записом на копії вихідного документа: чернетка (і варіанти) знищено. Підпис. Дата.

Усі документи з конфіденційною інформацією повинні реєструватися окремо від решти документів у “Журналі реєстрації документів з грифом “КТ”. При значному обсязі документів можуть заводитися журнали окремо для вхідних, вихідних і внутрішніх документів підприємства з грифом “КТ”. Всі аркуші журналів при цьому нумеруються, прошиваються і опечатуються.

Документи з грифом “КТ” приймаються і відсилаються спеціально виділеною посадовою особою або секретарем-референтом, якщо йому надається таке право. При надходженні обов’язково перевіряються кількість аркушів і примірників основного документа і додатків до нього. У випадку відсутності чи неповної комплектності в конвертах документів з грифом “КТ” складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправникові.

Документи з грифом “КТ” формуються в окрему справу. На обкладинці справи у правому куті ставиться гриф “КТ”. На внутрішній стороні обкладинки справ пишеться список працівників, які мають право користуватися цією справою. Всі аркуші справи нумеруються простим олівцем у правому верхньому куті. Зберігаються такі справи у сейфі, що опечатується відповідальним за зберігання документів з грифом “КТ”. Інші працівники підприємства не повинні мати права доступу до цього сейфу.

Обіг (видача і повернення) документів з грифом “КТ” відображається в “Журналі обліку видачі документів з грифом “КТ”. Видані для роботи конфіденційні документи повертаються секретарю-референту того ж дня. З дозволу керівництва підприємства окремі документи з грифом “КТ” можуть перебувати у виконавця протягом терміну, необхідного для виконання роботи з ними. Але при цьому повинні дотримуватися умов повного забезпечення збереження документів на робочому місці виконавця (наявність сейфа). При поверненні документів з грифом “КТ” секретар-референт звіряє номер документа з журналом, перевіряє кількість аркушів і в присутності виконавця ставить у графі “Відмітка про повернення” свій підпис і дату повернення документа.

Передача документів і справ іншим співробітникам підприємства, які мають доступ до цих документів, здійснюється лише через секретаря-референта з обов'язковим записом у журналі.

Документ з грифом “КТ” забороняється виносити із офісу. Тільки у виняткових випадках керівник або його заступник можуть дати на це дозвіл окремому співробітникові для погодження, підпису і т.ін. за умов вжиття необхідних заходів збереження документа.

На підприємстві повинні дотримуватися суворого порядку розмноження документів з грифом “КТ”. Копії з них знімаються лише з дозволу керівництва у спеціально обладнаному для цього приміщенні. Всі копії враховуються, загальна кількість примірників максимально обмежується, кожен примірник готується для попереднього визначеного адресата або виконавця. Розмноження документів здійснюється у присутності особи, відповідальної за документ. Браковані копії підлягають негайному знищенню.

Усі справи з грифом “КТ” обов'язково вносяться до номенклатури підприємства.

По закінченню календарного року спеціально створена комісія виконує такі роботи:

- перевіряє наявність усіх документів з грифом “КТ”;
- відбирає документи з грифом **“КТ”** для архівного зберігання;
- відбирає документи з грифом “КТ” для знищення.

Перевірка наявності документів з грифом “КТ” за рішенням керівництва підприємства може здійснюватися з іншою періодичністю, наприклад після закінчення кварталу. При втраті конфіденційного документа про це негайно інформується керівник підприємства. Вживаються всі заходи, щоб розшукати документ. Для розслідування факту втрати керівник підприємства створює спеціальну комісію. У випадку, коли розшук не дав позитивних наслідків, складається акт, а до “Журналу реєстрації” вноситься про це відповідний запис.

При звільненні з роботи співробітника, відповідального за документи з грифом “КТ”, здійснюється перевірка наявних документів, які передаються заново призначеній для цього особі. Про це складається акт приймання-передачі, що затверджується керівником підприємства або його заступником.

На особу, яку на підприємстві було допущено до КТ і яка звільнилася з роботи, зобов’язання про нерозголошення конфіденційної інформації поширюється ще протягом двох років після звільнення, якщо інший термін не був обумовлений трудовим контрактом.

При передачі справ до архіву на документи з грифом “КТ” складається окремий опис. Архівне зберігання таких документів здійснюється в опечатаних коробках у приміщенні, куди забороняється несанкціонований доступ.

На документи з грифом “КТ”, що відібрані для знищення, складається акт. Процес знищення відбувається в присутності комісії. При цьому робиться все залежне, щоб була виключена можливість поновлення наявної в цих документах інформації.

4. Відомості, що не становлять комерційної таємниці

Відомості, що не становлять комерційної таємниці:

- установчі документи, або документи, що дозволяють займатися підприємницькою чи господарською діяльністю і її окремими видами ;
- інформація за всіма встановленими формами державної звітності;
- дані, необхідні для перевірки обчислення і сплати податків та інших обов’язкових платежів;
- відомості про кількість і склад працюючих, їх заробітну плату в цілому і за професіями та посадами, а також наявність вільних робочих місць;
- документи про сплату податків і обов’язкових платежів;

- інформація про забруднення навколишнього природного середовища, недотримання безпеки умов праці, реалізації продукції, що завдає шкоди здоров'ю;
- документи про платоспроможність;
- відомості про участь посадових осіб підприємства в кооперативах, малих підприємствах, об'єднаннях та інших організаціях, що займаються підприємницькою діяльністю;
- відомості, які відповідно до діючого законодавства, підлягають оголошенню.

Згідно з Постановою Кабінету Міністрів України від 9 серпня 1993 року, підприємства зобов'язані передавати перераховані відомості органам державної виконавчої влади, контролюючим і правоохоронним органам, іншим юридичним особам відповідно до діючого законодавства, за їх вимогою.

Тема 9. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ СУЧАСНОГО ДІЛОВОДСТВА

1. Організація діловодства в установі.
2. Структура та функції служби діловодства.
3. Управління службою діловодства.
4. Умови праці працівників служби діловодства.

1. Організація діловодства в установі

Організація діловодства істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління установи, культуру праці управлінського персоналу. Якщо процес діловодства в установі поставлений раціонально, фахівці й керівники звільняються від виконання невластивих їм функцій, підвищується результативність їх праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням апарату управління.

Розглянемо основні поняття діловодства, які стосуються установ усіх форм власності.

Діловодство визначається як діяльність, що охоплює питання документування та організації роботи з документами у процесі виконання управлінських дій.

Діловодство в установі являє собою повний цикл оброблення та руху документів з моменту їх створення (або одержання) до завершення виконання і відправлення. Від правильної організації діловодства, його автоматизації залежить ефективність управління в цілому.

Документування — це створення документів, тобто їх підготовка, складання, оформлення та виготовлення.

Організація роботи з документами — це створення умов, які забезпечують рух, пошук та збереження документів у діловодстві.

Документообіг — рух документів в установі з моменту створення до відправлення. Обсяг документообігу визначається кількістю вхідних, вихідних та внутрішніх документів, наприклад, за рік.

Швидкість документообігу залежить від якості документального обслуговування апарату управління в цілому та від системи організації діловодства (повної або часткової).

Повну централізацію діловодства рекомендується застосовувати в установах з обсягом документообігу до 10 тис. документів на рік (IV категорія) і невеликою кількістю структурних підрозділів.

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

Загальні правила документування управлінської діяльності викладені в Орієнтовній інструкції з діловодства в міністерствах і відомствах України, місцевих органах державної влади, місцевого та регіонального самоврядування. Вона регламентує порядок роботи з документами з моменту їх створення або надходження до відправлення або передачі до архіву установи. Положення інструкції поширюються на всю службу документацію, що не має таємного характеру, у тому числі створену засобами обчислювальної техніки.

Правила і рекомендації про порядок здійснення діловодних процесів розробляються відповідно до законів України, що встановлюють порядок організації і діяльності органів державної влади, та актів органів державної виконавчої влади, місцевого і регіонального самоврядування.

Організаційно-методичну допомогу у вдосконаленні системи документального забезпечення державного управління і діловодства надають установи державної архівної служби України, які розробляють і затверджують основні нормативні документи з відповідних питань, перевіряють і мають право вимагати від керівників установ усунення виявлених під час перевірок недоліків.

2. Структура та функції служби діловодства

Загальне керівництво організацією діловодства в установі здійснює її керівник. Уся організаційна робота з раціональної постановки діловодства в установі покладається на службу діловодства. Остання є самостійним структурним підрозділом установи і підпорядковується її керівникові.

Факторами, які визначають організаційну побудову служби діловодства, є її основні функції, обсяг робіт по кожній з них, а також розмір установи, тобто кількість її структурних підрозділів, їх територіальне розміщення, загальна кількість працівників, кількість рівнів прийняття рішень, норми управління, прийнята система документування й організації роботи з документами, рівень механізації та автоматизації документальних процесів тощо.

У практиці управління існують такі види служб діловодства:

- **управління справами** — в міністерствах, відомствах, корпораціях;
- **загальний відділ** — у виконкомках та органах управління громадськими організаціями;
- **канцелярія** — в об'єднаннях, організаціях, фірмах, на підприємствах.

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

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

До складу служби діловодства можуть входити: секретаріат; підрозділи (або ділянки роботи) з обліку та реєстрації, контролю, раціоналізації роботи з документами, розгляду листів (скарг); експедиція; копіювально-розмножувальне бюро; архів. Організаційно і методично їй підпорядковані секретарі структурних підрозділів та обчислювальний центр.

Кількісний склад працівників служби діловодства визначається типовими нормами часу на роботи з діловодного обслуговування, характером праці, обсягом документообігу, а їх обов'язки — посадовими інструкціями.

Основними завданнями служби діловодства є встановлення єдиного порядку роботи з документами в установі та підвідомчій мережі, документальне забезпечення діяльності на основі використання сучасної обчислювальної техніки, автоматизованої технології роботи з документами і скорочення кількості документів.

Відповідно до цих завдань служба діловодства:

- розробляє інструкції з діловодства для установи та підвідомчої мережі, номенклатури та описи справ установи і типові номенклатури для підвідомчої мережі;
- організовує за дорученням керівництва підготовку проєктів документів, забезпечує документальне й організаційно-технічне обслуговування роботи колегіальних органів;
- організовує роботу з пропозиціями, заявами та скаргами громадян;
- організовує друкарське виготовлення, копіювання і тиражування документів;
- здійснює уніфікацію систем документації і документів з урахуванням можливості їх машинного оброблення, вживає заходів до скорочення кількості форм і видів документів;
- контролює якість підготовки та оформлення документів, їх своєчасне виконання в установі, вживає заходів щодо скорочення строків проходження і виконання документів, узагальнює і аналізує дані про хід і результати цієї роботи;

- здійснює приймання, реєстрацію, облік, зберігання, оперативний пошук, доставку документів, інформування за документами;
- реалізує єдиний порядок відбору, обліку, зберігання, якості оброблення та використання документів, що утворюються в діяльності установи і підвідомчої мережі, для передачі на державне зберігання;
- удосконалює форми й методи роботи з документами в установі і підвідомчій мережі завдяки використанню організаційної техніки і засобів обчислювальної техніки;
- здійснює організаційно-методичне керівництво роботою з документами у підрозділах і підвідомчій мережі;
- організує підвищення кваліфікації працівників установи щодо роботи з документами;
- впроваджує державні стандарти, уніфіковані системи документації та інші нормативи в установі та підвідомчій мережі;
- завіряє печаткою документи в усіх випадках, передбачених інструкцією щодо роботи з документами в установі.

3. Управління службою діловодства

Згідно з Типовим положенням про службу діловодства її керівник мусить мати вищу (без вимог до стажу роботи) або середню спеціальну (зі стажем роботи не менше трьох років) освіту. Особа, відповідальна за роботу з документами в установі без служби діловодства, повинна мати досвід роботи в службі діловодства не менше ніж три роки.

Керівник служби діловодства призначається і звільняється наказом керівника установи.

За характером діяльності керівник служби діловодства тісно взаємодіє:

- з керівниками структурних підрозділів установи і підвідомчої мережі: з питань роботи з документами, контролю і перевірки виконання документів, діяльності

колегіальних органів, підготовки і подання необхідних керівництву документів, використання інформації в службових цілях;

- з юридичною службою: з правових питань, пов'язаних з підготовкою документів;
- зі службами матеріально-технічного постачання і господарського обслуговування: з питань забезпечення засобами оргтехніки, бланками документів, канцелярським приладдям, побутового обслуговування працівників служби. У межах своєї компетенції він також може вступати у взаємовідносини з іншими установами з питань роботи з документами.

Для виконання обов'язків керівнику служби діловодства надається право:

- контролювати і вимагати виконання встановлених правил роботи з документами в установі та підвідомчій мережі;
- доповідати керівникові установи про стан роботи з документами, подавати документи для розгляду;
- вносити на розгляд керівництва подання про призначення, переміщення і звільнення працівників служби діловодства, їх заохочення і накладання на них стягнень;
- залучати спеціалістів структурних підрозділів та підвідомчої мережі до підготовки проектів документів за дорученням керівництва;
- запитувати від структурних підрозділів і установ підвідомчої мережі відомості, які необхідні для вдосконалення форм і методів роботи з документами;
- вживати заходів щодо скорочення зайвої документальної інформації в установі та підвідомчій мережі, контролювати цей процес;
- підписувати і візувати документи в межах своєї компетенції;
- застосовувати санкції в усіх випадках порушення підрозділами і службовими особами установи встановлених правил роботи з документами;

- повертати виконавцям документи, підготовлені з порушенням установлених вимог, і вимагати їх доопрацювання;
- затверджувати положення про структурні підрозділи служби і посадові інструкції її працівників;
- брати участь у засіданнях колегії, нарадах, які проводить керівництво установи.

У разі звільнення працівника, його відпустки чи відрядження всі невиконані службові документи за вказівкою керівника передаються для виконання особі, що його заступає, з відміткою в реєстраційно-контрольних картках.

На керівника служби діловодства покладається персональна відповідальність за забезпечення встановленого порядку роботи з документами, виконання вказівок і доручень керівництва чи власника підприємства, плану роботи, дотримання необхідних умов праці співробітників, а також додержання ними трудової і виробничої дисципліни.

Враховуючи те, що в окремих галузях діяльності має місце певна специфіка в організації та веденні діловодства, на основі ЄДСД та ДСТУ розроблені та затверджені галузеві інструкції з діловодства, наприклад, “Інструкція з діловодства в центральному апараті Міністерства торгівлі та зовнішніх економічних зв’язків України”, “Інструкція з діловодства у структурних підрозділах Антимонопольного комітету України” тощо.

Інформація, що міститься в документах, необхідна для стабільної діяльності будь-якої організації. На її основі приймаються відповідні управлінські рішення. Документи в багатьох випадках є головним аргументом у суперечливих ситуаціях, підтверджуючи тим самим первинне визначення терміну “документ” як “спосіб доказу”, “взірець”.

Безладдя в зберіганні документів може обернутися ризиком загубити цінну інформацію, що негативно вплине на діяльність комерційного підприємства.

Помилки при веденні кадрової документації, яка фіксує трудові відносини працівників з підприємством та підтверджує їхню заробітну плату або трудовий стаж, посади, не про-

сто показують неповагу до співробітника, а є порушенням КЗПП України.

Керівники підприємств несуть персональну відповідальність за склад, збереження та правильне оформлення документів.

Керівники підприємств (організацій) та їх структурних підрозділів зобов'язані:

- вживати необхідних заходів щодо скорочення службового листування. Забороняється листування між структурними підрозділами з питань, які не потребують документального оформлення і можуть бути вирішені в оперативному порядку;
- забезпечувати регулярну перевірку стану діловодства та дотримання правил ведення діловодства в підпорядкованих структурних підрозділах;
- не допускати витребувань різних відомостей, звітів, зведень та інших документів, які не передбачені правовими актами і не спричинені необхідністю;
- здійснювати контроль за дотриманням вимог щодо складання, оформлення документів і організації діловодства, передбачених державними стандартами на організаційно-розпорядчу документацію;
- сприяти раціоналізації діловодних процесів, вживати заходів щодо забезпечення діловодної служби сучасним обладнанням, засобами оргтехніки та електронно-обчислювальними машинами (ЕОМ);
- забезпечувати організацію навчання працівників діловодної служби для підвищення ділової кваліфікації.

4. Умови праці працівників служби діловодства

Рациональна організація праці в службі діловодства повинна відповідати сучасним вимогам НОП та можливостям техніки і технології виконання робіт. Для ефективної праці

апарату управління в цілому насамперед необхідно правильно організувати роботу персоналу служби діловодства.

Правильна організація праці персоналу служби діловодства установи передбачає:

- оптимальну організаційну побудову служби;
- вибір раціональної системи діловодства;
- чіткий розподіл функцій між співробітниками;
- нормування праці кожного;
- правильне визначення кількісного складу працівників;
- впровадження прогресивних методів управління персоналом;
- застосування засобів сучасної обчислювальної та організаційної техніки;
- раціональну організацію робочих місць;
- організаційне та методичне керівництво діловодством.

Робоче місце кожного працівника повинно бути організоване так, щоб його розумові та фізичні зусилля спрямовувалися на виконання службових обов'язків без перешкод та незручностей. Технічні засоби та сучасне обладнання дають змогу створити умови для нормального функціонування та роботи персоналу установи.

Комплекти меблів та засоби оргтехніки мають включати:

- письмові столи, конторські шафи звичайні та для документів;
- приставні столи, стільці;
- тумби для зберігання паперів;
- настільну картотеку;
- набір канцелярського обладнання;
- друкарську машинку чи персональний комп'ютер;
- диктофони;
- зшивачі документів тощо.

Під час планування та обладнання робочих місць працівників служби діловодства необхідно:

- встановлювати обладнання, стелажі чи шухляди для документів так, щоб ними було зручно користуватися;

- розставляти предмети та засоби праці з урахуванням операцій, що виконуються, без зайвих речей;
- для матеріалів, які не потребують термінового оброблення, передбачити спеціальні шухляди чи відділення. Якщо документи потребують подальшого оброблення, розміщувати їх у місцях згідно з номенклатурою справ, щоб ними могли користуватися інші співробітники.
- розміщувати засоби оргтехніки необхідно так, щоб забезпечити автоматичне виконання операцій. Використані матеріали складати так, щоб їх можна було безперешкодно знайти в разі потреби;
- для швидкого й безпомилкового знаходження документів використовувати різні за формою та кольором швидкозшивачі або картки.

Робочий стіл працівника служби діловодства має бути обладнаний відповідними до його функціональних обов'язків засобами оргтехніки, які полегшують та прискорюють виконання окремих операцій. У верхній лівій шухляді столу повинні знаходитися касета з липкою стрічкою, клей, діркопробивач, коробка для канцелярських дрібниць тощо. У правій верхній шухляді розміщується реєстраційна або контрольна картотека. Настільний набір включає комплект ручок, олівців та паперу для записів. З правого боку столу розміщується блокнот та телефонний довідник.

Довідкові матеріали постійного використання (номенклатура справ, орфографічний словник та ін.) слід зручно розмістити вертикально в стелажі для книжок так, щоб було видно їх назви.

Телефон встановлюється ліворуч на столі або приставці до нього так, щоб лівою рукою можна було взяти трубку, а правою записувати необхідну інформацію.

Засоби оргтехніки (телефакс, ксерокс тощо), якими користуються всі співробітники, мають бути доступні кожному з них.

Письмові столи для друкарських машинок та приставки до них виготовляють 68 см заввишки (нижче від звичайних).

Встановлювати їх необхідно так, щоб перешкодити вібрації. Шухляди столу мають легко висуватися. В них розміщують папір для друкування, папір для копіювання, копіювальну стрічку та інші предмети, необхідні для роботи на машинці.

Для зручності роботи за письмовим столом користуються спеціальним стільцем з поворотним сидінням та спинкою. Форма і розміри сидіння та спинки стільця мають забезпечувати рівномірний розподіл ваги людини.

Предметами обладнання приміщень діловодних підрозділів є також канцелярські шафи, де зберігаються різні папери, бланки канцелярські приладдя тощо. Нерідко користуються і комбінованими шафами, які разом з іншими канцелярськими меблями роблять привабливим зовнішній вигляд приміщення.

Сейфи необхідні для зберігання службових документів, печаток та штампів. Відкривається сейф лише в разі потреби взяти з нього чи покласти в нього документи. Після роботи працівник повинен запечатати його, а прийшовши на роботу, перевірити відбиток печатки.

Службові приміщення та робочі місця співробітників повинні мати добре природне освітлення. Робочі столи слід розставляти так, щоб світло падало зліва від працюючих. Для обмеження денного світла використовуються жалюзі різної конструкції, для забезпечення розсіяного освітлення за невеликої яскравості світильників застосовують люмінесцентні лампи.

Освітлення робочих місць забезпечується за допомогою різних за виконанням пересувних або поворотних настільних ламп з дзеркальними відбивачами.

Згідно з вимогами технічної естетики, службові приміщення фарбують з урахуванням особливостей клімату, умов роботи персоналу та характеру освітлення. Використання відповідного кольору не тільки поліпшує зовнішній вигляд приміщення, а й підвищує продуктивність праці, зменшує стомлюваність, справляє відповідний психологічний вплив.

Для працівників служби діловодства необхідно створити певний здоровий комфорт. Важливо використовувати колір

як носій інформації, а також для створення необхідного порядку на робочому місці, кращої організації праці. Конкретний колір повинен відповідати функціям приміщення. Приміщення з високою температурою повітря доцільно фарбувати в холодні тони, а з низькою — в теплі. Світле пофарбування створює ілюзію збільшення невеликої кімнати, темне — навпаки.

Щоб забезпечити нормальні умови праці, необхідно зменшити зайвий шум. Рівень зайвих шумів, що проникають у приміщення, визначається згідно з чинними нормами. Але в будь-якому разі він не може перевищувати 40 ДБ. Боротьба з шумом проводиться шляхом звукоізоляції обладнання та робочих місць. Якщо рівень шуму обладнання перевищує припустимий, стіни, підлогу і стелю приміщень покривають акустичними звукопоглинаючими матеріалами, під друкарську машинку підкладають поролонові підкладки, ніжки стільців підклеюють звукопоглинаючим матеріалом тощо.

Слід також знати, що у визначених дозах шум позитивно впливає на працездатність, тому виконання монотонної роботи (сортування кореспонденції, підшивання документів тощо) варто супроводжувати мелодичною чи ритмічною музикою.

Службове приміщення необхідно регулярно провітрювати або кондиціонувати. Нетривале провітрювання (5-10 хв) переноситься легше, ніж постійний легкий повітряний потік у вигляді протягу. Благодійний вплив справляє озеленення приміщень. Квіти виконують не тільки декоративну функцію, а й сприяють поліпшенню складу повітря, зменшують нервові та зорове напруження.

Режим роботи персоналу служби діловодства має передбачати відповідне чергування періодів праці та відпочинку. Тим, чия праця пов'язана з тривалим перебуванням за робочим столом, необхідно надавати 5-8 хв перерви кожні дві години. Такі перерви доцільно використовувати для активного відпочинку та занять фізкультурою.

Тема 10. ОПЕРАТИВНЕ ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ

1. Підготовка справ до наступного зберігання та використання.
2. Забезпечення збереження документів.
3. Експертне оцінювання документів.
4. Передача справ до архіву.
5. Страховий фонд особливо цінних документів.
6. Збереження бланків, печаток та штампів.
7. Вилучення документів.
8. Знищення документів.

1. Підготовка справ до наступного зберігання та використання

Документи з часу заведення (надходження) їх у діловодстві і до передачі у відомчий архів зберігаються за місцем формування у справи (у невеликих установах доцільне централізоване зберігання справ у канцелярії).

З метою підвищення оперативності пошуків документів справи розміщують відповідно до їх номенклатури. На корінцях обкладинок справ зазначаються індекси за номенклатурою.

У разі зберігання справ у структурних підрозділах збереження документів і справ забезпечують їх керівники і співробітники, відповідальні за документацію.

Справи повинні знаходитись у робочих кімнатах або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях у шафах і столах, що замикаються, чим забезпечується повне збереження документів.

Магнітні стрічки з фонограмами засідань колегіального органу зберігаються у відповідального секретаря. На стрічці і

коробці робиться відмітка про дату засідання і час запису. Секретар колегіального органу несе відповідальність за їх збереження.

Документи, створені засобами обчислювальної техніки, зберігаються на загальних підставах.

2. Забезпечення збереження документів

Схоронність документів в установі забезпечується:

- наданням приміщення для відомчого архіву;
- обладнанням приміщення архіву засобами пожежного гасіння, охоронної сигналізації;
- застосуванням спеціального обладнання для зберігання документів (стелажів, сейфів, картонажів та ін.);
- створенням оптимального волого-температурного і світлового режиму в приміщеннях архіву, проведенням санітарно-гігієнічних заходів.

Видача справ у тимчасове користування стороннім установам проводиться з дозволу керівника установи. На видану справу заводиться картка-замінник справи, у якій зазначають: структурний підрозділ, номер справи, дату видачі, кому видано, дату повернення. Передбачають графи для розписок в одержанні та прийманні справи.

Вилучення документів зі справ постійного строку зберігання забороняється. У виключних випадках вилучення документа допускається з дозволу керівника установи з обов'язковим залишенням у справі засвідченої копії документа.

Закінчені діловодством справи постійного і тривалого (понад 10 років) строків зберігання мають здаватися у відомчий архів для наступного зберігання та використання. Справи тимчасового зберігання (до 10 років включно) можуть передаватися у відомчий архів за погодженням з керівниками установ.

Підготовка документів до наступного зберігання і використання включає такі види робіт:

- експертиза цінності документів;
- оформлення справ;
- складання описів справ;
- передача справ до відомчого архіву і забезпечення схоронності документів.

3. Експертне оцінювання документів

Експертиза цінності документів полягає у визначенні їх цінності з метою встановлення строків зберігання чи знищення та відбору на зберігання (в т.ч. і державне).

Для організації і проведення експертизи цінності документів і відбору їх для збереження або знищення, а також для контролю за діяльністю експертних служб підвідомчих установ у міністерствах і відомствах створюються постійно діючі центральні експертні комісії (ЦЕК). В інших установах і структурних підрозділах міністерств і відомств створюються постійно діючі експертні комісії (ЕК).

ЕК призначається наказом директора підприємства у складі не менше ніж 3 особи з числа найбільш кваліфікованих працівників. Очолює комісію керівник підприємства. До складу комісії залучається завідувач архівом підприємства (за наявності такої посади) з покладенням на нього обов'язків секретаря комісії або співробітник, до обов'язків якого входить дійснення контролю за архівом та ведення діловодства. Функції та права ЕК визначаються положенням, яке затверджує керівник підприємства.

У своїй роботі ЕК керується Законом України “Про національний архівний фонд та архівні установи” від 24.12.93, указівками Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів Українивідповідного Держархіву, Типовим переліком документальних матеріалів з зазначенням термінів їх збереження. Інструкцією з діловодства на підприємстві та По-

ложенням про постійно діючу експертну комісію (ЕК) підприємства.

ЕК є дорадчим органом. Її рішення вступають у силу після затвердження керівником підприємства або після розгляду експертно-перевірочною комісією (ЕПК) відповідного Державного архіву. Вона проводить засідання не менше двох разів на рік; засідання комісії протоколюються. Протоколи підписують голова та секретар комісії. Оформлення документів комісії покладається на її секретаря.

ЕК здійснює такі функції:

- щорічно організує відбір документів до збереження або знищення;
- розглядає описи справ постійного терміну зберігання, що підлягають передачі до відповідного Держархіву, і подають їх до затвердження ЕПК Держархіву;
- розглядають пропозиції щодо зміни термінів збереження окремих категорій документів, установлених чинними переліками для внесення їх на затвердження у Держархіву;
- розглядає акти про виділення та знищення документів та справ підприємств, матеріали яких не підлягають передачі до Держархіву;
- бере участь у підготовці та розглядає номенклатуру справ підприємства.

ЕК працює у контакті з ЕПК відповідного Держархіву і отримує від неї необхідні організаційно-методичні вказівки.

Рішення ЕК приймаються більшістю голосів. При розподілі голосів порівну суперечне питання вирішує керівник підприємства.

Експертиза цінності документів проводиться на підставі номенклатур справ і переліків (типових, відомчих) документів із зазначенням строків зберігання. За результатами експертизи цінності документів складаються описи документів постійного і тимчасового строків зберігання та акти виділення документів та справ для знищення.

Відбір документів для знищення і складання на них акта проводиться після підготовки описів справ постійного і тривалого зберігання за цей самий період; акти про виділення документів для знищення розглядаються на засіданнях експертної комісії одночасно з описами справ. Для установ, що передають документи на державне зберігання, акти затверджують керівники цих установ після затвердження описів справ постійного зберігання експертно-перевірочною комісією (ЕПК) відповідного Державного архіву.

При проведенні експертизи цінності документів здійснюється відбір документів постійного та тимчасового зберігання для передачі їх до Держархіву, виділення до знищення справ, терміни зберігання яких закінчилися. Одночасно перевіряється якість та повнота чинної номенклатури справ, правильність визначення термінів збереження справ, дотримання порядку оформлення документів та формування справ.

За результатами експертизи цінності документів складаються описи справ постійного, тимчасового зберігання та за кадрами, а також акти виділення справ до знищення.

Після затвердження актів документи і справи, виділені для знищення, працівники служби документації або відомчого архіву організації здають господарчій службі установи або конторам із заготівлі вторинної сировини.

Документи установи формуються у справи, які підлягають оформленню при їх заведенні і після закінчення року. Справи постійного і тривалого зберігання підлягають повному оформленню, яке передбачає: підшивання в обкладинку з твердого картону; нумерацію аркушів у справі; складання підсумкового напису; складання (у разі необхідності) внутрішнього опису документів; оформлення обкладинки справи.

Сформовані у справи документи тимчасового зберігання оформляються спрощено: вони не підшиваються, аркуші не нумеруються, уточнення елементів оформлення обкладинки не проводиться.

Окремі групи справ постійного зберігання, найменування яких не повністю розкривають зміст (справи з постановами, на-

казами, розпорядженнями), повинні мати внутрішні описи документів. Опис подається на початку справи і містить індекси документів, їх короткий зміст, дати і номери аркушів у справі.

Обкладинка справ постійного і тривалого зберігання оформлюється за встановленим зразком.

Після закінчення діловодного року до написів на обкладинках справ постійного і тривалого зберігання вносять необхідні уточнення, перевіряють відповідність заголовків справ на обкладинці змісту підшитих документів, у разі необхідності до заголовка справи вносять додаткові відомості (проставляють номери наказів, протоколів, вказують види і форми звітності тощо).

Дата на обкладинці має відповідати року заведення і закінчення справи; у справі, що містить документи років, що передували рокові утворення справи, під датою роблять запис: *є документи за _____ роки.*

На обкладинках справ, що складаються з кількох томів (частин), проставляються крайні дати.

Справи постійного і тимчасового термінів зберігання і документи з особового складу передаються до архіву підприємства після оформлення і затвердження описів справ на документи постійного зберігання на поточний рік.

4. Передача справ до архіву

Практична цінність окремих документів підприємства різна. Деякі з них постійно використовують для довідково-інформаційної роботи, інші дуже швидко втрачають своє значення.

Для тривалого зберігання документів створюється архів підприємства, його веде окремо призначена особа, безпосередньо підпорядкована керівникові або його заступникові.

Архів підприємства здійснює такі функції:

- приймає у встановлені строки, веде облік і збереження завершених діловодством документів постійного і тим-

часового термінів зберігання, оброблених у відповідності до інструкції з діловодства конкретного підприємства;

- організує разом з ЕК підприємства експертизу наукової та практичної цінності документів, які знаходяться на збереженні в архіві підприємства;
- у встановлені терміни організує передачу документів постійного терміну зберігання до відповідного Держархіву;
- організує використання документів, які зберігаються в архіві, і видає у встановленому порядку архівні довідки, виписки та копії документів архіву;
- контролює стан збереження і відповідність формування і оформлення справ згідно з затвердженою номенклатурою справ підприємства;
- у встановлені терміни передає до Держархіву паспорт архіву встановленої форми і дані щодо складу та обсягу фонду;
- проводить інформаційно-довідкову роботу з архівними документами підприємства;
- здійснює організаційно-методичну допомогу по веденню діловодства.

Перед передачею документів до архіву перевіряються і уточнюються терміни їх зберігання. Архів приймає документи згідно з описом.

Визначення термінів зберігання документів здійснюється з 1 січня року, що йде за роком завершення їх діловодством.

У процесі роботи створюється безліч документів, цінність яких різна, тому в підприємствах усі документи розподіляються за **групами**:

- документи тимчасового зберігання (до 10 років включно);
- документи тривалого зберігання (більше 10 років);
- документи постійного зберігання, які в терміни, що встановлюються державними архівами, передаються до них.

В установах залежно від значимості документів установлюються такі терміни зберігання: 6 місяців, 1 рік, 3 роки, 5 років, 10 років, 15 років, 50 років та 75 років. Термін зберігання “ДМП” (доки мине потреба) означає, що документ має обмежене практичне значення, і термін його зберігання визначає саме підприємство.

До документів довгострокового зберігання, які передаються до архіву, відносяться насамперед документи з особового складу підприємств, статут, протоколи засідань ради директорів, протоколи засідань правління, річні плани, звіти підприємств.

Бухгалтерські документи (за винятком особистих рахунків по зарплаті, річних звітів, балансів) і листування підприємств за рідкісним винятком, на архівне зберігання не передаються. Слід враховувати, що забороняється виділяти до знищення бухгалтерські документи, які не пройшли ревізію, навіть якщо термін їх зберігання закінчився.

Терміни зберігання документів з особового складу (особові справи, особові картки ф.Т-2, книги обліку співробітників, особисті рахунки по зарплаті) розраховуються по формулі: 75 р. — “В”, що означає 75 років мінус вік робітника, на якого складається документ.

Усі документи, які надходять до архіву, розміщуються в порядку щорічних надходжень. Документи постійного терміну зберігання зберігаються окремо від документів тимчасового терміну зберігання, а також від документів по кадрах.

Документи зберігаються в коробках або папках. До них підкріплюються ярлики з вказівкою номера фонду та опису, року і крайніх (першого та останнього) номерів справ, які покладені в дану коробку. Облік надходження та вибуття документів в архіві ведеться за допомогою спеціальної книги.

На затвердження державного архіву надсилають чотири примірники описів, один з яких після затвердження залишається в державному архіві, а решта повертається установі. Відповідно до затверджених описів установа зобов’язана передавати свої справи до державного архіву в установлені строки.

Зведені описи справ тривалого зберігання складаються у двох примірниках і оформляються так само, як і описи справ постійного зберігання. Описи справ тривалого зберігання на затвердження архіву не надсилаються.

Закінчені діловодством справи постійного і тривалого зберігання разом з реєстраційними журналами, контрольно-обліковими картками на документи передаються до архіву установи через два роки після завершення їх у діловодстві (наприклад, справи за 1999 р. передаються до архіву в 2002 р.).

Справи тимчасового зберігання передаються до архіву за розсудом керівника установи.

Справи до архіву установи передаються за графіком, складеним архівом, погодженим з керівниками структурних підрозділів і затвердженим керівником установи. Якщо окремі справи необхідно залишити у діловодстві для поточної роботи, архів установи оформляє їх видачу в тимчасове користування.

Приймання (передавання) кожної справи здійснює завідувач (спеціальний співробітник) відомчого архіву в присутності працівника діловодної служби лише після проведення експертизи її науково-історичної цінності, повного впорядкування та оформлення. Справи постійного і тривалого зберігання передаються в архів за описами. При цьому на всіх примірниках описів навпроти кожної справи робиться позначка про її наявність.

У кінці кожного примірника опису завідувач архіву або особа, відповідальна за архів установи, розписується у прийнятті справ з обов'язковим зазначенням цифрами і літерами кількості переданих до архіву справ, ставить дату. Один примірник опису повертається структурному підрозділу, решта залишається в архіві.

Справи тимчасового зберігання можуть передаватися до архіву установи за номенклатурою.

До відомчого архіву справи доставляють співробітники діловодної служби, зв'язаними у в'язках.

5. Страховий фонд особливо цінних документів

Страховий фонд особливо цінних документів — це сукупність страхових копій особливо цінних та важливих (в т.ч. і секретних) документів, які зберігаються в архіві підприємства.

Страховий фонд створюється з метою збереження цінної документальної інформації на випадок втрати або пошкодження оригіналів документів, він є недоторканим і має зберігатися територіально відокремлено від оригіналів документів, з яких зроблено страхові копії.

Облік страхового фонду ведеться в книзі обліку надходжень і вибуття страхового фонду і фонду користування та в описах страхового фонду.

Описи страхових копій розглядають ЕК підприємств і після схвалення їх направляють на затвердження ЕПК державної архівної установи.

6. Збереження бланків, печаток та штампів

Основні положення:

- Підприємство має тільки одну офіційну печатку. Дозволяється мати круглу печатку для пакетів, кутовий штамп підприємства для бланка, малу металеву печатку для посвідчень.
- Печатки та штампи виготовляються за вимогою, підписаною керівником підприємства.
- Печатки та штампи зберігаються у вогнетривких металевих шафах або сейфах.
- Зберігати печатки в шухлядах столів, передавати їх на зберігання особам, що не мають на це права, носити в кишенях одягу заборонено.
- Особа, що персонально відповідає за облік і збереження печаток і штампів, призначається наказом керівника підприємства.

- Бланки підприємства зберігаються в особи, що відповідає за ведення діловодства; для складання необхідних документів видається фіксована кількість бланків суворо за призначенням і тільки чітко окресленому колу співробітників.

7. Вилучення документів

Первинні документи — це письмові свідоцтва, які фіксують і підтверджують факти здійснення господарських операцій, в т.ч. накази і розпорядження, дозволи адміністрації або власника підприємства на їх здійснення.

Облікові регістри — це носії спеціального формату (паперові і машинні) у вигляді відомостей, журналів-ордерів, оборотно-сальдових відомостей, журналів, книг, машинограм, Головної книги тощо, призначених для хронологічного, систематичного або комбінованого накопичення інформації з первинних документів, що прийняті до обліку.

Вилучення первинних документів, облікових регістрів, бухгалтерських звітів і балансів та інших документів у підприємств, установ може бути здійснено тільки за постановою органів дознання, попереднього слідства, прокуратури і судів, державної контрольно-ревізійної і податкової служб у відповідності з чинним законодавством України. Вилучення оформлюється протоколом (актом), копія якого вручається під розпис відповідній посадовій особі підприємства, установи.

З дозволу і в присутності представників органів, які здійснюють вилучення, відповідальні особи підприємства, установи можуть зняти копії і скласти реєстр вилучених документів з зазначенням підстав і дати вилучення.

Якщо вилучаються томи документів, які є недооформленими (не переплетені, не пронумеровані тощо), то з дозволу і в присутності представників органів, що проводять вилучення, відповідні особи підприємства можуть дооформити ці то-

ми (зробити опис, пронумерувати аркуші, прошнурувати, опечатати, засвідчити своїм підписом та печаткою).

Органи, які вилучили документи, забезпечують підприємствам, установам за їх письмовим зверненням можливість зробити виписку, копію для видачі довідок за обставинами, що передбачені законодавством.

У випадку повернення зазначеними органами вилучених раніше документів такі документи приймаються під розпис відповідальної посадової особи підприємства, установи і разом з дозволом на повернення підшиваються до тих самих томів, з яких вони були вилучені і в яких знаходяться постанови про вилучення, реєстр і копії таких документів.

(Пункт 6.9 “Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку”, затверджене наказом Міністерства фінансів України від 24 травня 1995р. № 88)

У випадку пропажі або знищення, пошкодження первинних документів, облікових реєстрів і звітів керівник підприємства письмово повідомляє про це правоохоронним органам і наказом призначає комісію для встановлення переліку відсутніх документів і розслідування причин їх зникнення або знищення. Для участі в роботі комісії запрошуються представники слідчих органів, охорони і пожежного нагляду.

Результати роботи комісії оформлюються актом, один з примірників якого надсилається Державній податковій інспекції підприємствами, а установами — місцевому фінансовому органу в 10-денний термін.

8. Знищення документів

Будь-яке знищення документів проводиться тільки відповідно до чинного законодавства України.

Установи, в яких не створюються документи Національного архівного фонду, мають право знищувати свої документи

на підставі “Переліку типових документів”, якщо практична необхідність у них минула і терміни зберігання вичерпані. При цьому акти про виділення для знищення документів погоджуються з відповідними державними архівними установами. У випадку виникнення розбіжностей, суперечок, слідчих та судових справ документи зберігаються до винесення остаточного рішення. Ця примітка конкретизує терміни зберігання більшої частини бухгалтерських документів.

Бухгалтерська документація знищується після трьох років зберігання за умови завершення перевірки податковими органами з питань дотримання податкового законодавства.

Справи, що виділені до знищення, після затвердження актів здаються до підприємств з переробки вторинних ресурсів. Здача документів оформлюється приймально-здавальною накладною, в якій зазначається вага зданої макулатури. Дата здачі документів, їх вага і номер накладної вказуються в акті, який підшивається до відповідної справи після внесення змін у облікові документи архіву.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. *Про мови*: Закон УРСР // Відомості Верховної Ради УРСР. — 1989 — 9 лист.
2. *Про інформацію*: Закон України // Правда України. — 1992. — 2 жовт.
3. *Про державну таємницю*: Закон України // Голос України. — 1994. — 10 берез.
4. *Про підприємства*: Закон України // Правда України. — 1991. — 7 трав.
5. *Андреева В.* Делопроизводство. 4-е изд. — М.: Интел-синтез, 1997.
6. *Андреева В.* Как организовать делопроизводство на предприятии. М.: Инфра-М, 1997.
7. *Андреева В.* Работа с документами в делопроизводстве. — М.: Интел-синтез, 1997.
8. *Андреянова В.* Как правильно подготовить и оформить приказ.-М.: Инфра-М, 1997.
9. *Ботвина Н.В.* Офіційно-діловий та науковий стилі української мови: Навч.посібник. — К.: АртЕк, 1998. — 192с.
10. *Ботт Э.* Windows 95 без проблем. — М.: Бином, 1996.
11. *Васильев Д.* Делопроизводство на компьютере. Практические рекомендации. — М.: Приор, 1997.
12. *Вершинин О.Е.* Компьютер для менеджера. — М.: Высшая шк., 1990.
13. *Вовк Е.* Компьютер для секретарей. — М.: Приор, 1997.
14. *Голован А.С.* Зразки оформлення документів. — Донецьк, 1997.
15. *Діденко А.* Сучасне діловодство. — К.: Либідь, 2000. — 325с.
16. *Деловая переписка с иностранными фирмами*: Практическое пособие.- М.: Имидж, 1991.
17. *Деловое досье фирмы*. Краткое пособие по делопроизводству. — М.: Маркетинг, 1993.

18. *Документоведения*: Учеб. для вузов.-2-е изд., перераб. и доп./Кушнарченко К. — К.: “Знання”, 2000. — 460с.

19. *Иванова И.В., Скопич (Скибицкая) Л.И.* Методические указания к проведению практических занятий по курсу “Дело-производство и торговая корреспонденция” для студентов дневной и заочной формы обучения всех специальностей. — К.: КТЭИ, 1989. — 23с.

20. *Иванова І.В.* Основні вимоги до оформлення документів. Текст лекції. — К.: Київ. торг.- екон. ін-т, 1993.

21. *Иванова І.В., Скопич (Скібіцька) Л.І.* Методичні рекомендації до використання наочних посібників з курсу “Діловодство”. — К.: Київ. торг.- екон. ін-т, 1993.

22. *Кирсанова М.* Курс делопроизводства: документальное обеспечение управления. — М.: Инфра-М, 1997.

23. *Коваль А.П.* Ділове спілкування. — К.: Либідь, 1992. — 280 с.

24. *Коваль А.П.* Культура ділового мовлення. — К.: Вища шк., 1997. — 296 с.

25. *Комягин А.В.* Word 7.0 в примерах. — М.: Бином, 1997. — 364 с.

26. *Кулініченко В.Л.* Ділові папери та документи підприємницької діяльності. — К.: Укр. Центр духов. культури, 1996.

27. *Курицкий Б.* Организация делопроизводства и управления в офисе. — СПб ВНУ, 1997.

28. *Микляев А.П.* Настольная книга пользователя IBM PC. Изд. 2-е, дополненное. — М.: Солон, 1998. — 608 с.

29. *Молдованов М.І., Сидорова Г.М.* Сучасний діловий документ. — К.: Техніка, 1992.

30. *Паламар Л.М., Кравець Г.М.* Мова ділових паперів. — К.: Либідь, 2000. — 296 с.

31. *Палеха Ю.І.* Документаційне забезпечення управління. — К.: Міжрегіональна Академія управління персоналом, 1997.

32. *Пасько А.И.* Word 97. — К.: ВНУ-Київ, 1998. — 320 с.

33. *Скибицька Л.І.* Програма з курсу “Діловодство” для студентів усіх спеціальностей факультету економіки та менеджменту всіх форм навчання. — К.: КНТЕУ, 1999. — 12 с.
34. *Скибицька Л.І.* Робоча програма з курсу “Ділова митна документація” для студентів спеціальності 05.0200 “Менеджмент зовнішньо-економічної діяльності”. — К.: КНТЕУ, 2000. — 12 с.
35. *Стенюков М.В.* Документы. Делопроизводство. — М.: “ПРИОР”, 1995.
36. *Стенюков М.В.* Образцы документов по делопроизводству (руководство к составлению). — М.: “ПРИОР”, 1996.
37. *Теплер Р.* Как овладеть искусством делового письма. — М.: Изд. объединение “ЮНИТИ” “Аудит”, 1997.
38. *Універсальний довідник-практикум з ділових паперів.*/С.П.Бибик, І.Л.Михно, Л.О.Пустовіт, Г.М.Сюта. — К.: Видавн. “Довіра” УНВЦ “Рідна мова”, 1997. — 399с.
39. *Феллер М.Д., Полторак Ю.Л.* Составление текстовых производственных документов. — М.: Издательство стандартов, 1990.
40. *Фельзер А.Б., Доброневський О.В.* Техніка роботи керівника. — К.: Вища шк., 1993.
41. *Фельзер А.Б., Миссерман М.А.* Делопроизводство. — М.: Высшая шк., 1988.
42. *Шевчук С.В.* Українське ділове мовлення: Навч. посібник. — К.: Літера, 2000. — 480 с.
43. ГОСТ 6.10.5-87 УСД. Требования к построению формуляра-образца.
44. ГОСТ 6.38-90 УСД. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
45. ДСТУ 2392-94 Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. — К., 1997.
46. ДСТУ 2732-94 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. — К., 1996.
47. ДСТУ 2628-94 Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення. — К., 1996.

ДОДАТКИ

Додаток 1

ТЕСТИ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

Тема 1. Документальне забезпечення управління

1. Що таке інформація?

1. Сукупність відомостей, повідомлень про господарську (комерційну) діяльність підприємств та їхнє зовнішнє середовище.
2. Сукупність відомостей про господарську (комерційну) діяльність підприємств.
3. Відомості про внутрішнє та зовнішнє середовище підприємств.

2. Що таке документ?

1. Матеріальна форма одержання та поширення певної інформації.
2. Документ — матеріальний об'єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді.
3. Форма одержання та виконання певної інформації.

3. На які групи поділяються документи?

1. Офіційні, особисті.
2. Організаційно-розпорядчі, фінансово-розрахункові, з постачання та збуту.
3. Внутрішні, зовнішні.

4. Що забезпечує комунікативна функція документів?

1. Зв'язок між підприємствами, організаціями.
2. Внутрішні зв'язки між структурними підрозділами підприємства.

3. Зв'язки між структурними підрозділами підприємства та з зовнішнім середовищем.

5. На які групи поділяються документи за формою?

1. Прості, складні.
2. Індивідуальні, типові, трафаретні.
3. Рукописно-друковані, графічні, звукові.

6. Які існують копії документів?

1. Виписка, дублікат.
2. Виписка, відбиток.
3. Виписка, відбиток, дублікат.

7. Що таке діловодство?

1. Діяльність, яка охоплює питання документування та роботи з документами.
2. Робота, яка пов'язана з рухом документів.
3. Діяльність, яка охоплює питання документування.

8. Що таке кореспонденція?

1. Сукупність документів, які призначені для оформлення ділових стосунків між підприємствами.
2. Сукупність документів, що існує в системі документообігу підприємства.
3. Сукупність листів, які призначені для оформлення ділових стосунків між підприємствами.

9. Що таке документування?

1. Робота з готовими документами
2. Процес створення документів.
3. Рух документів в підприємстві.

10. Хто є автором особистих документів?

1. Сам укладач та інспектор відділу кадрів.
2. Сам укладач.
3. Сам укладач та інспектор служби.

11. Що таке документаційне забезпечення?

1. Комплекс операцій з готовими документами.
2. Забезпечення підприємств бланками документів.
3. Комплекс документів, які необхідні для нормативного функціонування підприємства.

12. Що являє собою виписка (витяг) з документа?

1. Це копія, яка відтворює частину тексту документа; яка може бути використана як юридичний доказ.
2. Це відображення окремих фактів, зазначених у документі.
3. Це часткова копія оригіналу, завірена керівником підприємства.

13. З яких підсистем складається загальнодержавна система діловодства?

1. Підсистеми міністерств, відомств, держадміністрацій.
2. Матеріально-технічного постачання, звітно-статистична, облікова.
3. Функціональної, галузевої.

14. Які основні завдання курсу „Діловодство”?

1. Ознайомити з теорією документування та документаційного забезпечення підприємств.
2. Ознайомити з теорією та практикою документування і документаційного забезпечення підприємств.
3. Ознайомити з теорією документування підприємств.

15. Як класифікуються документи за видами діяльності?

1. Індивідуальні, типові, трафаретні.
2. Організаційно-розпорядчі, з фінансових питань, з постачальних та збутових питань.
3. Внутрішні і зовнішні (вхідні й вихідні).

16. Як класифікуються документи за місцем складання?

1. Індивідуальні, типові, трафаретні.

2. Внутрішні і зовнішні (вхідні й вихідні).
3. Загальні, з адміністративних питань.

17. Як класифікуються документи за стадією створення?

1. Чернетки, оригінали, копії.
2. Звичайні, для службового користування, секретні.
3. Рукописно-друковані, графічні, звукові, фотокіно документи.

18. Як класифікуються документи за ступенем гласності?

1. Чернетки, оригінали, копії.
2. Звичайні, для службового користування, секретні.
3. Звичайні безстрокові, термінові, цілком секретні.

19. Як класифікуються документи за способом фіксування інформації?

1. Каталоги, відеомагнітні стрічки та диски.
2. На папері, на дискеті, на перфокарті.
3. Рукописно-друковані, графічні, звукові, фотокінодокументи.

20. Як здійснюється обслуговування з діловодства?

1. Централізоване, децентралізоване, змішане.
2. Змішане.
3. Залежно від територіального розміщення.

Тема 3. Основні вимоги, що пред'являються до складання документів

1. Що таке бланк?

1. Це аркуш паперу відповідного формату з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію.
2. Це лист паперу відповідного формату з кутовим штампом.
3. Це документ суворої звітності.

2. Що є датою документів (листа, наказу)?

1. День підписання.
2. День затвердження.
3. День зафіксованих у них вчинків.

3. Що таке індекс документа?

1. Це вихідний номер документа, який відправляється з підприємства.
2. Це номер справи, де залишається копія відправленого документу.
3. Це порядковий номер внутрішнього документа.

4. Хто є адресатом документа?

1. Кому направляємо документ.
2. Хто направляє документ.
3. Хто готує документ.

5. Що таке реквізит документа?

1. Це обов'язковий елемент, властивий кожному окремо-му виду документу.
2. Це обов'язковий елемент організаційно-розпорядчої документації.
3. Це обов'язковий елемент бухгалтерської документації.

6. Що таке формуляр-зразок?

1. Це єдина модель побудови комплексу документів з відповідними реквізитами, розміщеними в установленій послідовності.
2. Це документ з використанням реквізитів.
3. Це єдина модель побудови комплексу документів з максимальною кількістю реквізитів.

7. Який максимальний склад реквізитів має формуляр-зразок?

1. 31 реквізит.
2. 21 реквізит.
3. 41 реквізит

8. Який за форматом папір використовується для організаційно-розпорядчої документації?

1. Формат паперу А4 і А5.
2. Формат паперу А3 і А4.
3. Формат паперу А3 і А2.

9. Який вид документа не містить реквізиту “назва документа”?

1. Лист та його різновиди.
2. Акт та його різновиди.
3. Протокол та його різновиди.

10. Які елементи включено до резолюції?

1. Вказівка виконавця, зміст дії, термін виконання, особистий підпис керівника, дата.
2. Прізвище виконавця, його телефон, індекс друкарки, кількість віддрукованих примірників.
3. Скорочене найменування установи, дата отримання, індекс.

11. З яких елементів складається реквізит “ВІЗА”?

1. Особистий підпис, дата, за необхідністю — посада та розшифрування підпису.
2. Номер справи, куди підшито документ, зміст дії, прізвище виконавця, дата.
3. Слово “УЗГОДЖЕНО”, посада, особистий підпис, розшифрування, дата.

12. З яких елементів складається реквізит “відмітка про виконання документа”?

1. Номер справи, куди підшито документ, зміст дії, прізвище виконавця, дата.
2. Слово “УЗГОДЖЕНО”, посада, особистий підпис, розшифрування, дата.
3. Особистий підпис, дата, за необхідністю — посада та розшифрування підпису (прізвище, ініціали).

13. З яких логічних елементів складається текст документу?

1. Вступу, доказу, закінчення.
2. Вступу, закінчення.
3. Вступу, доказу.

14. Які службові документи, незалежно від виду, повинні мати заголовок до тексту?

1. Усі організаційно-розпорядчі документи.
2. Листи, накази.
3. Акти, протоколи.

15. Які існують форми узгодження документів?

1. Внутрішня, зовнішня.
2. Типова, індивідуальна.
3. Офіційна, типова.

16. До яких документів прикладається гербова печатка?

1. До статутів, положень, листів.
2. До листів, наказів.
3. До наказів, положень, інструкцій.

17. Яку форму можуть мати прості печатки?

1. Круглу, квадратну, трикутну.
2. Круглу, квадратну.
3. Трикутну, круглу.

18. До яких документів прикладається проста печатка?

1. До розмножених примірників розпорядчих документів.
2. До статутів, положень, листів.
3. До листів, наказів.

19. Якими способами здійснюється затвердження документів?

1. Виданням розпорядчого документа, грифом затвердження.

2. Виданням розпорядчого документа.
3. Грифом затвердження.

20. Де розміщується гриф затвердження на документі?

1. У правому верхньому куті документа.
2. У лівому верхньому куті документа.
3. У правому куті документа.

Тема 4. Оформлення організаційно-розпорядчої документації

1. Які документи відносяться до категорії організаційно-розпорядчих?

1. Правила, інструкції, постанови, накази, статuti, рішення,.
2. Листи, протоколи, довідки, доповідні і пояснювальні записки.
3. Анкети, посадові інструкції, положення, заяви.

2. Який лист називається службовим?

1. Це узагальнена назва різних за змістом документів.
2. Лист для службового користування.
3. Листи для взаємозв'язку з іншими організаціями.

3. Що таке циркулярний лист?

1. Це лист-розпорядження, який розсилається підвідомчим підприємствам.
2. Це лист для подальшого розмноження.
3. Це лист-розпорядження для проведення заходів в установлені терміни.

4. З яких двох частин складається текст наказу з основної діяльності?

1. Констатуючої та розпорядчої.
2. Вступної та основної.
3. Вступної та розпорядчої.

5. Що таке положення?

1. Це документ, який регламентує діяльність підприємства, комісій та окремих службових осіб.
2. Це документ, у якому закріплено основні положення діяльності підприємства.
3. Це документ, який направлено на створення структурного підрозділу.

6. Що називається наказом?

1. Правовий акт керівника органу управління.
2. Документ, який є обов'язковим для виконання.
3. Акт, який викликає правові дії.

7. Як класифікуються листи за змістом та призначенням?

1. Інструкційні, гарантійні, інформаційні, комерційні листи.
2. Звичайні, циркулярні, колективні листи.
3. Інформаційні, ділові, особисті листи.

8. Як класифікуються листи залежно від кількості адресатів?

1. Звичайні, циркулярні, колективні листи.
2. Ділові та особисті листи.
3. Звичайні та колективні листи.

9. Що таке статут?

1. Правовий акт, який визначає правовий статус підприємства.
2. Акт з основними видами діяльності підприємства.
3. Акт, який викликає правові дії.

10. На які групи поділяють організаційно-розпорядчу документацію за функціональною ознакою?

1. Організаційну, розпорядчу, довідково-інформаційну.

2. Організаційну, розпорядчу.
3. Довідкову, інформаційну.

11. За допомогою яких організаційних документів здійснюється методичне інструктування?

1. Правил та інструкцій.
2. Посадових інструкцій.
3. Інструкцій.

12. Що таке наказ?

1. Розпорядчо-правовий документ, який видається керівником організації.
2. Розпорядчо-правовий документ, який видається керівником організації та керівниками структурних підрозділів організації.
3. Організаційно-розпорядчий документ, який видається керівником органу управління.

13. Що таке розпорядження?

1. Розпорядчо-правовий документ, який видається переважно керівниками структурних підрозділів організації.
2. Розпорядчо-правовий документ, який видається керівниками та спеціалістами організації.
3. Розпорядчо-правовий документ, який видається тільки спеціалістами організації.

14. Коли вступає в силу наказ?

1. З моменту підписання.
2. З моменту затвердження.
3. З моменту узгодження.

15. Які документи відносяться до організаційних?

1. Положення, статут, інструкція, правило.
2. Наказ, рішення, вказівка, розпорядження.
3. Лист, довідка, розпорядження, доповідна записка.

16. Які з перелічених документів є зовнішніми?

1. Лист, урядова постанова, телеграма, доручення.
2. Доповідна записка, пояснювальна записка, договір матеріальної відповідальності.
3. Лист, договір матеріальної відповідальності, відомість нарахування заробітної плати.

17. Які з перелічених документів є внутрішніми?

1. Доповідна записка, пояснювальна записка, договір матеріальної відповідальності.
2. Лист, договір матеріальної відповідальності, відомість нарахування заробітної плати.
3. Лист, урядова постанова, телеграма, доручення.

18. Які особи підписують акт?

1. Голова та члени комісії.
2. Голова та секретар.
3. Керівник та головний бухгалтер.

19. Які особи підписують гарантійний лист?

1. Керівник та головний бухгалтер.
2. Голова та секретар.
3. Голова та члени комісії.

20. Який документ називається інструкцією?

1. Правовий акт органів державного управління, який регулює різні сторони діяльності підприємства.
2. Правовий акт на виконання організаційних, фінансових та інших робіт.
3. Пояснення за галузями діяльності народного господарства.

21. Який документ називається довідкою?

1. Документ, який містить опис тих чи інших фактів та подій.
2. Документ, з певною зафіксованою інформацією.

3. Документ, у якому зафіксовані ті чи інші події.

22. Який документ називається актом?

1. Документ, який підтверджує юридичний факт, подію.
2. Документ, який містить опис тих чи інших подій.
3. Документ про рух матеріальних і грошових засобів.

23. Як класифікуються накази за змістом?

1. Накази із загальних питань та за особовим складом.
2. Накази нормативні та індивідуальні.
3. Накази з основної діяльності та індивідуальні.

24. Що є датою наказу?

1. Дата його підписання.
2. Дата його затвердження.
3. Дата події, яка в ньому зафіксована.

25. Що є датою акта?

1. Дата події, яка в ньому зафіксована.
2. Дата його підписання.
3. Дата його затвердження.

26. Що є датою інструкції?

1. Дата затвердження.
2. Дата підписання.
3. Дата події, яка в ній зафіксована.

27. Які існують різновиди ділових листів?

1. Супровідні, запити, гарантійні, прохання, рекламні.
2. Супровідні, особисті, рекламні.
3. Гарантійні, секретні, копії.

28. Що називається доповідною запискою?

1. Документ, який інформує керівника підприємства про явища та факти, виконання роботи, з висновками та пропозиціями.

2. Документ, який містить відомості службового характеру та юридичні, які засвідчують юридичний факт, і видається зацікавленим громадянам та організаціям.
3. Документ, який є доповненням до якогось основного документа (звіту, проекту).

29. Що називається пропозицією?

1. Комерційний документ, що являє собою заяву експортера про бажання укласти угоду.
2. Комерційний документ, що являє собою звертання покупця до продавця.
3. Комерційний документ, що являє собою договір постачання товару, надання послуг.

30. Що називається протоколом?

1. Це документ, який фіксує послідовний хід обговорення питань та прийняття рішень.
2. Це документ, який фіксує юридичний факт, подію.
3. Це документ, який надає необхідну інформацію про проходження зборів, нарад, конференцій.

Тема 5. Документація з особового складу

1. Що називається документацією по особовому складу?

1. Сукупність документів, у яких зафіксовано етапи трудової діяльності співробітників.
2. Сукупність документів по обліку персоналу підприємства.
3. Сукупність документів, які утримують відомості про робітника.

2. Що називається дорученням?

1. Це документ, що свідчить про надання права довіреній особі на здійснення певних дій.
2. Це документ з правом отримання грошових або товарно-матеріальних цінностей.

3. Це документ, що свідчить про право здійснення певних дій.

3. Який документ називається розпискою?

1. Це документ, який підтверджує отримання будь-яких матеріальних цінностей.
2. Це документ з правом отримання грошових або товарно-матеріальних цінностей.
3. Це документ, який є зобов'язанням кредитора перед дебітором.

4. Які документи відносяться до документації по особовому складу?

1. Трудові контракти, книжки, накази, особові картки, справи.
2. Накази по особовому складу, особові справи.
3. Трудові книжки, трудові контракти, особові картки.

5. Який документ називається трудовим контрактом?

1. Документ, який фіксує погодження сторін про встановлені трудові правовідносини.
2. Документ, який фіксує погодження сторін про виконання конкретної роботи відповідно до кваліфікації з певної професії або посади.
3. Документ, який фіксує обов'язки і відповідальність сторін за контрактом.

6. Що оформляється наказами по особовому складу?

1. Прийом, переміщення, переведення, звільнення, надання відпустки, оголошення заохочень і стягнень.
2. Надання відпустки, оголошення заохочень і стягнень.
3. Прийом, звільнення, надання відпустки.

7. Який документ є основним по обліку персоналу підприємства?

1. Особова картка форми Т-2.

2. Особові справи.
3. Особисті документи.

8. Який документ називається резюме?

1. Документ, який утримує короткі відомості біографічного характеру.
2. Документ, у якому особа, яка його складає, подає опис свого життя і діяльності.
3. Документ, у якому всі відомості подаються в хронологічному порядку від дати народження до дати написання документа.

9. З яких частин складається характеристика?

1. Анкетних даних, даних про трудову діяльність, оцінки моральних та ділових якостей, висновку.
2. Даних про трудову діяльність та оцінки моральних та ділових якостей.
3. Вступу, основної частини, висновку.

10. З яких частин складається текст наказу по особовому складу?

1. Розпорядчої частини з параграфами.
2. Констатуючої і розпорядчої частин.
3. Констатуючої частини з параграфами.

Тема 7. Організація документообігу у підприємстві

1. Що називається документообігом?

1. Рух документів у підприємстві з моменту їх отримання до завершення виконання.
2. Загальний обсяг документів у підприємстві.
3. Рух вхідних документів у підприємстві.

2. Що називається реєстрацією документів?

1. Запис необхідних відомостей про документ.

2. Фіксування на документі вхідного індексу та дати.
3. Запис у журналі про надходження документів

3. Які структурні підрозділи підприємства відповідають за діловодство?

1. Канцелярія управління справами, секретаріати, загальні відділи.
2. Керівники підприємств та організацій та їх секретарі.
3. Начальники відділів і діловоди.

4. Що називається номенклатурою справ?

1. Систематизований список заголовків справ, які заведено у підприємстві, з визначенням термінів зберігання.
2. Систематизований список усіх документів, які задіяні у документообігу підприємства.
3. Систематизований список справ переданих до архіву.

5. Які операції включає оброблення вхідної документації?

1. Первинне сортування, реєстрація, підписання, відправлення.
2. Первинне сортування, узгодження, резолюція, виконання.
3. Первинне сортування, узгодження, резолюція, виконання.

6. Які операції включає оброблення вихідної документації?

1. Складання проекту, узгодження, перевірка, підписання, реєстрація, відправлення.
2. Підготовка проекту, узгодження затвердження, відправлення.
3. Узгодження, реєстрація, відправлення.

7. За яким принципом здійснюється сортування кореспонденції у підприємстві?

1. Листи, заяви, телеграми; які відносяться до листування за заявами; інші документи.
2. Організаційні, розпорядчі, інформаційні.
3. Організаційно-розпорядчі, фінансові, для постачання та збуту, за особовим складом.

8. Які існують форми реєстрації документів?

1. Централізована, децентралізована, змішана.
2. Централізована і змішана.
3. Централізована, децентралізована.

9. Які існують строки виконання документів?

1. Типові або індивідуальні.
2. Індивідуальні.
3. Змішані.

10. Які операції включає оброблення внутрішньої документації?

1. Підготовка проекту, передрукування, узгодження, підписування, затвердження, виконання.
2. Складання проекту, підписання, виконання.
3. Первинне сортування, реєстрація, резолюція, виконання.

Тема 8. Робота з документами, що становлять комерційну таємницю підприємства

1. Що називається комерційною таємницею?

1. Будь-яка інформація, що використовується для досягнення цілей підприємства і яку підприємець вважає конфіденційною.
2. Фінансова інформація, яка використовується для отримання прибутку або запобігання збиткам.
3. Ділова інформація, що знаходиться у володінні окремих юридичних осіб і поширюється за їх бажанням.

2. Як здійснюється друкування документів з грифом “КТ”?

1. Централізовано.
2. Централізовано і децентралізовано.
3. Секретно.

3. Хто визначає правила використання комерційної таємниці?

1. Керівник, спеціалісти-аналітики.
2. Керівник, головний бухгалтер.
3. Керівник.

4. Що називається конфіденційною інформацією?

1. Відомості, що знаходяться у володінні або розпорядженні окремих фізичних чи юридичних осіб і поширюються за їх бажанням та за їх умовами.
2. Ділова інформація, яку підприємець вважає конфіденційною.
3. Будь-яка ділова інформація, що знаходиться у володінні окремих юридичних осіб і поширюються за їх бажанням та за їх умовами.

5. Які відомості не становлять комерційної таємниці?

1. Установчі документи, форми державної звітності, дані про сплату податків, відомості про кількість працюючих та їх заробітну плату в цілому, документи про платоспроможність.
2. Установчі документи, дані про фінансову діяльність підприємства, плани розвитку підприємства, плани рекламної діяльності.
3. Науково-технічна інформація.

6. Де реєструються документи з конфіденційною інформацією?

1. У “Журналі реєстрації документів” з грифом “КТ”.
2. У “Журналі реєстрації вхідних документів”.

3. У “Журналі реєстрації внутрішніх документів”.

7. Хто приймає і відсилає документи з грифом “КТ”?

1. Секретар-референт чи особа, яка спеціально призначена для цих цілей.
2. Особа, яка спеціально призначена для цих цілей.
3. Секретар-референт.

8. Чи можна виносити документи з грифом “КТ” з підприємства?

1. Тільки у виняткових випадках з дозволу керівника.
2. Тільки у виняткових випадках з дозволу особи, яка відповідає за ці документи.
3. Не дозволяється.

9. Чи можна знімати копії з документів з грифом “КТ”?

1. Можна знімати копії лише з дозволу керівництва у спеціально обладнаному для цього приміщенні.
2. Не дозволяється знімати копії документів з грифом “КТ”.
3. Можна знімати копії документів з грифом “КТ” у спеціально обладнаному для цього приміщенні.

10. Чи відбираються документи з грифом “КТ” для архівного зберігання?

1. Так.
2. Ні.
3. У деяких випадках.

Додаток 2

Контрольні питання для індивідуальної роботи студентів та проведення заліку з курсу “Діловодство”

1. Що таке інформація?
2. Що таке документ?
3. На які групи поділяються документи за походженням?
4. Що забезпечує комунікативна функція документів?
5. На які групи поділяються документи за формою?
6. Які існують копії документів?
7. Що таке діловодство?
8. Що таке кореспонденція?
9. Що таке документування?
10. Хто є автором особистих документів?
11. Що таке документальне забезпечення?
12. Що являє собою виписка (витяг) з документа?
13. З яких підсистем складається загальнодержавна система діловодства?
14. Які основні завдання предмета „Діловодство”?
15. Як класифікуються документи за видами діяльності?
16. Як класифікуються документи за місцем складання?
17. Як класифікуються документи за стадією створення?
18. Як класифікуються документи за ступенем гласності?
19. Як класифікуються документи за способом інформації?
20. Як здійснюється обслуговування з діловодства?
21. Що таке індекс документа?
22. Що таке бланк?
23. Що є датою документів (листа, наказу)?
24. Хто є адресатом документа?
25. Що таке реквізит документа?
26. Що таке формуляр-зразок?
27. Який максимальний склад реквізитів має формуляр-зразок?

28. Який за форматом папір використовується для організаційно-розпорядчої документації?

29. Який вид документа не містить реквізиту — назва документа?

30. Які елементи включено до резолюції?

31. З яких елементів складається реквізит “ВІЗА”?

32. З яких елементів складається реквізит “відмітка про виконання документа”?

33. До яких документів прикладається проста печатка?

34. З яких логічних елементів складається текст документа?

35. Які службові документи, незалежно від виду, повинні мати заголовки до тексту?

36. Які існують форми узгодження документів?

37. До яких документів прикладається гербова печатка?

38. Яку форму можуть мати прості печатки?

39. До яких документів прикладається проста печатка?

40. Якими способами здійснюється затвердження документів?

41. Де розміщується гриф затвердження на документі?

42. Що таке положення?

43. Які документи відносяться до категорії організаційно-розпорядчих?

44. Який лист називається службовим?

45. Що таке циркулярний лист?

46. З яких двох частин складається текст наказу з основної діяльності?

47. Який документ називається наказом?

48. Як класифікуються листи за змістом та призначенням?

49. Як класифікуються листи залежно від кількості адресатів?

50. Що таке статут?

51. На які групи поділяють організаційно-розпорядчу документацію за функціональною ознакою?

52. За допомогою яких організаційних документів здійснюється методичне інструктування?

53. Що таке наказ?

54. Що таке розпорядження?
55. Коли вступає в силу наказ?
56. Які документи належать до організаційних?
57. Які документи належать до організаційних?
58. Які з перелічених документів є зовнішніми?
59. Які з перелічених документів є внутрішніми?
60. Які особи підписують акт?
61. Які особи підписують гарантійний лист?
62. Який документ називається інструкцією?
63. Який документ називається довідкою?
64. Який документ називається актом?
65. Як класифікуються накази за змістом?
66. Що є датою наказу?
67. Що є датою акту?
68. Що є датою інструкції?
69. Які існують різновиди ділових листів?
70. Що називається доповідною запискою?
71. Що називається пропозицією?
72. Що називається протоколом?
73. Що називається документацією з особового складу?
74. Що називається дорученням?
75. Який документ називається розпискою?
76. Які документи належать до документації з особового складу?
77. Який документ називається трудовим контрактом?
78. Що оформляється наказами за особовим складом?
79. Який документ є основним по обліку персоналу підприємства?
80. Який документ називається резюме?
81. З яких складових частин складається характеристика?
82. З яких частин складається текст наказу з особового складу?
83. Що називається документообігом?
84. Що називається реєстрацією документів?
85. Які структурні підрозділи підприємства відповідають за діловодство?

86. Що називається номенклатурою справ?
87. Які операції включає оброблення вхідної документації?
88. Які операції включає оброблення вихідної документації?
89. За яким принципом здійснюється сортування кореспонденції у підприємстві?
90. Які існують форми реєстрації документів?
91. Які існують строки виконання документів?
92. Які операції включає оброблення внутрішньої документації?
93. Що називається комерційною таємницею?
94. Як здійснюється друкування документів з грифом “КТ”?
95. Хто визначає правила використання комерційної таємниці?
96. Що називається конфіденційною інформацією?
97. Які відомості не становлять комерційної таємниці?
98. Які є основні напрями використання ПЕОМ у діловодстві?
99. Які ви знаєте системи автоматизації документообігу в організації?
100. Які основні функції систем автоматизації діловодного процесу?
101. Дайте визначення основних понять діловодства.
102. Схарактеризуйте існуючі системи діловодства.
103. Які фактори необхідно враховувати, обираючи форму організації роботи з документами. Назвіть основні завдання служб діловодства.
104. Які права надаються керівникові служби діловодства?
105. Що повинна забезпечити раціональна організація праці персоналу канцелярії?
106. Схарактеризуйте поняття “культура управлінської праці”.
107. Які операції належать до попереднього оброблення документів?

108. Як визначається правильність адресування і цілісність вкладень?

109. У яких випадках застосовуються конверти з надрукованими на них адресами та конверти з “віконцем”?

110. Якими є форми реєстрації документів, чим вони відрізняються?

111. Схарактеризуйте основні вимоги до відправлення кореспонденції?

112. Назвіть типові строки виконання документів залежно від їх видів.

113. Схарактеризуйте особливості роботи з листами і скаргами громадян.

114. Перелічіть види номенклатур та схарактеризуйте їх.

115. Які вимоги необхідно дотримувати, формуючи справи?

116. Розшифруйте основні принципи зведеної номенклатури справ.

117. Як систематизуються в справи документи розпорядчого характеру?

118. З яких елементів складаються описи справ для передавання в архів?

119. Перелічіть основні правила складання опису справи.

120. Із скількох примірників складаються описи справ?

ЗМІСТ

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЛОВОДСТВА В УСТАНОВІ	3
---------------------------------------------------------------------	---

Тема 1. ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ	7
1. Роль та місце документальної інформації в управлінні підприємством	7
2. Визначення документа. Види документів та їх класифікація	8
3. Документування та документальне забезпечення діяльності підприємства	9
4. Система документації та її класифікація	13
5. Документування управлінської діяльності в організації	18

Тема 2. ВИКОРИСТАННЯ ПЕОМ У ДОКУМЕНТАЛЬНОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННІ УПРАВЛІННЯ	22
1. Напрямки використання ПЕОМ у документальному забезпеченні управління. Документування та організація роботи з документами	22
2. Програми для складання та редагування службових документів	24
3. Системи автоматизації діловодного процесу	25
4. Основні завдання підсистеми	30
“Управління документообігом”	30

Тема 3. ОСНОВНІ ВИМОГИ, ЩО ВИСУВАЮТЬСЯ ДО ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ	39
1. Реквізити документа	39
2. Бланк документа	41

3. Датування документів	45
4. Адресація документів	46
5. Погодження та затвердження документів	47
6. Засвідчення документа	49
7. Проходження документа	52
8. Вимоги до тексту документа	54
9. Позначки щодо наявності додатків	59
10. Оформлення копій та розмноження документів ..	61
11. Підготовка та оформлення документів до засідання колегіальних органів	64
Тема 4. ОФОРМЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО- РОЗПОРЯДЧОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ	68
1. Класифікація організаційно-розпорядчої документації за функціональною ознакою	68
2. Складання організаційної документації	68
3. Складання розпорядчої документації	72
4. Складання довідково-інформаційної документації	81
Тема 5. ДОКУМЕНТАЦІЯ З ОСОБОВОГО СКЛАДУ ..	101
1. Облік особового складу	101
2. Порядок ведення особових справ	103
3. Трудові книжки	104
4. Інші облікові документи щодо особового складу ..	106
5. Трудові контракти	108
6. Накази з особового складу	112
7. Особові картки	114
8. Особові справи	115
9. Складання особистих документів	115
10. Оформлення документів про відрядження	120
Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ ..	123
1. Приймання, розгляд і реєстрація документів	123
2. Робота з вихідними документами	135

Тема 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ У ПІДПРИЄМСТВІ	139
1. Поняття про документообіг підприємства	139
2. Складання номенклатури та формування справ ...	140
3. Типові строки виконання документів	142
4. Організація контролю за виконанням документів .	144
5. Робота з листами, пропозиціями, заявами та скаргами громадян	147
Тема 8. РОБОТА З ДОКУМЕНТАМИ, ЩО МІСТЯТЬ КОМЕРЦІЙНУ ТАЄМНИЦЮ ПІДПРИЄМСТВА	152
1. Поняття про комерційну таємницю та конфіденційну інформацію	152
2. Правове регулювання захисту комерційної таємниці в Україні	154
3. Умови забезпечення захисту комерційної та конфіденційної інформації	157
4. Відомості, що не становлять комерційної таємниці .	162
Тема 9. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ СУЧАСНОГО ДІЛОВОДСТВА	164
1. Організація діловодства в установі	164
2. Структура та функції служби діловодства	166
3. Управління службою діловодства	168
4. Умови праці працівників служби діловодства	171
Тема 10. ОПЕРАТИВНЕ ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ	176
1. Підготовка справ до наступного зберігання та використання	176
2. Забезпечення збереження документів	177
3. Експертне оцінювання документів	178
4. Передача справ до архіву	181
5. Страховий фонд особливо цінних документів	185

6. Збереження бланків, печаток та штамтів	185
7. Вилучення документів	186
8. Знищення документів	187
 СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	 189
 ДОДАТКИ	
<i>Додаток 1.</i> ТЕСТИ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ	192
<i>Додаток 2.</i> Контрольні питання для індивідуальної роботи студентів та проведення заліку з курсу “Діловодство”	211

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

Скібіцька Ліана Іванівна

ДІЛОВОДСТВО

Навчальний посібник

Керівник видавничих проєктів *Б. А. Сладкевич*

Редактор *Н.П. Манойло*

Верстка *О.А. Клевцова*

Дизайн обкладинки *Б. В. Борисов*

Підп. до друку 05.06.2006. Формат 60х84/16.

Папір офсетний. Друк офсетний.

Ум.друк.арк. 14.

Видавництво “Центр навчальної літератури”

вул. Електриків, 23

м. Київ, 04176

тел./факс 425-01-34, тел. 451-65-95, 425-04-47, 425-20-63, 428-72-81,

428-72-83

8-800-501-68-00 (безкоштовно в межах України)

e-mail: office@uabook.com

сайт: WWW.CUL.COM.UA

Свідоцтво ДК №2458 від 30.03.2006