

Тема: Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації

План

Документ – основний вид ділового мовлення. Класифікація документів.

1. Національний стандарт України.
2. Склад реквізитів. Вимоги до змісту та розташування реквізитів.
3. Вимоги до бланків і текстів документів.
4. Документація з кадрових питань:
 - а) резюме;
 - б) характеристика;
 - в) рекомендаційний лист;
 - г) заява, її види;
 - д) автобіографія;
 - е) трудовий договір, контракт.
6. Довідково-інформаційні документи:
 - а) прес-реліз (повідомлення про захід);
 - б) службова записка, рапорт;
 - в) довідка;
 - г) протокол, витяг із протоколу;
 - д) класифікація листів та їх типи, реквізити листа та їх оформлювання.

Список використаних джерел

1. Карпенко О. О. Сучасне діловодство : навч. посіб. / О. О. Карпенко, М. М. Матліна. – Х. : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2009. – 75 с.
2. Національний стандарт України ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів».
3. Пивоваров В. М., Савченко Л. Г., Калашник Ю. І. Ділова українська мова: Навч. посіб. – Х.: Право, 2008. – 120 с.
4. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців: Навч. посібник / С. В. Шевчук. – К.: Літера, ЛТД, 2004. – 400 с.
5. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення / Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://westudents.com.ua/knigi/77-ukranske-dlove-movlennya-shevchuk-sv.html>

1. Документ – основний вид ділового мовлення. Класифікація документів

Документи широко використовуються в повсякденній діяльності як джерело та носій інформації, вони сприяють удосконаленню внутрішньої

організації будь-якого підприємства, закладу чи установи, є підставою для прийняття рішень, узагальнень, довідково-пошукової роботи.

Документ є засобом засвідчення, доведення певних фактів і має велике правове значення. У соціальному плані будь-який офіційний документ виконує багато функцій, що дозволяє йому задовольняти різноманітні людські потреби.

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

До загальних функцій документа належать:

- інформаційна, оскільки будь-який документ є носієм інформації та створюється для її збереження;
- соціальна – документ є соціально значущим об’єктом, бо його поява спричинена тією чи іншою соціальною потребою;
- комунікативна – документ виступає засобом зв’язку між окремими елементами офіційної, громадської структури (закладами, установами, фірмами тощо);
- культурна – документ є засобом закріплення, передавання культурних традицій. Це найкраще простежується на великих комплексах документів науково-технічної сфери, де знаходить відображення рівень наукового, технічного й культурного розвитку суспільства.

Специфічними функціями документів вважаються:

- управлінська – документ є інструментом управління; ця функція властива низці управлінських документів (плановим, звітним, організаційно-розпорядчим та ін.), які спеціально створюються для реалізації завдань управління;
- історична – коли документ є джерелом історичних відомостей про розвиток суспільства; цієї функції набуває певна частина документів тільки після того, як вони виконають свою оперативну дієву роль і надійдуть до архіву на зберігання;
- правова – документ є засобом закріплення і змін правових норм та право взаємин у суспільстві; ця функція є визначальною у законодавчих і правових нормативних актах.

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

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

2. За призначенням – *організаційно-розпорядчі* (організаційні: положення, інструкції, правила, статuti, тощо; розпорядчі: постанови, рішення, розпорядження, вказівки тощо), *довідково-інформаційні* (довідки, протоколи, акти, пояснювальні й службові записки, службові листи, відгуки,

плани роботи, телеграми, телефонограми, звіти, доповіді тощо), *кадрово-контрактні або щодо особового складу* (заяви, накази по особовому складу, особові картки, трудові книжки, характеристики тощо), *обліково-фінансові, господарсько-договірні* та ін.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15. За носієм інформації – *оформлені на папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці тощо*. Уніфікованість і стандартність документів закріплено державним стандартом.

Джерела:

1. Карпенко О. О. Сучасне діловодство : навч. посіб. / О. О. Карпенко, М. М. Матліна. – Х. : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2009. – 75 с.
2. Пивоваров В. М., Савченко Л. Г., Калашник Ю. І. Ділова українська мова: Навч. посіб. – Х.: Право, 2008. – 120 с.

2. Національний стандарт України

1.1. Національний стандарт України поширюється на організаційно-розпорядчі документи з різними носіями інформації (далі – документи), зокрема на:

- організаційні (положення, статuti, посадові інструкції, штатні розписи, договори);
- розпорядчі (постанови, рішення, накази, розпорядження);
- інформаційно-аналітичні (акти, довідки, доповідні записки, пояснювальні записки, службові листи тощо);
- документи, створювані в результаті діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування, установ, підприємств, організацій та інших юридичних осіб (далі – юридична особа) незалежно від їх функціонально-цільового призначення, рівня і масштабу діяльності та форми власності.

1.2 Цей стандарт установлює:

- склад реквізитів документів;
- вимоги до змісту і місця розташування реквізитів у документах;
- вимоги до бланків та оформлення документів;
- вимоги до документів, що їх виготовляють за допомогою друкувальних засобів.

1.3 Вимоги цього стандарту щодо оформлення реквізитів можуть бути поширені на всі класи уніфікованих систем документації.

1.4 Стандарт визначає склад та зміст постійної інформації реквізитів для організаційно-розпорядчих документів зі всіма носіями інформації.

Стандарт не поширюється на технологію фіксування інформації реквізитів в електронних документах.

Джерела:

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

3. Склад реквізитів. Вимоги до змісту та розташування реквізитів

Усі документи складаються з окремих елементів, що мають назву «реквізит». У перекладі з латинської мови це слово означає «необхідне, потрібне».

Реквізит – це обов’язкові (вихідні) дані як елементи правильного оформлення офіційних документів.

Закріплення за реквізитом постійного місця полегшує роботу з документом, пришвидшує процес його опрацювання. Реквізити в документі розміщуються відповідно до його призначення. Склад реквізитів документів визначений Державним стандартом України 4163-2003, чинним від 01.09.2003.

Готуючи та оформлюючи документи, використовують такі реквізити:

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

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

03 – зображення нагород;

04 – код організації;

05 – код форми документа;

06 – назва організації вищого рівня;

07 – назва організації;

08 – назва структурного підрозділу організації;

09 – довідкові дані про організацію;

10 – назва виду документа;

11 – дата документа;

12 – реєстраційний індекс документа;

13 – посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який відповідають;

14 – місце складання або видання документа;

15 – гриф обмеження доступу до документа;

16 – адресат;

17 – гриф затвердження документа;

18 – резолюція;

19 – заголовок до тексту документа;

20 – відмітка про контроль;

21 – текст документа;

22 – відмітка про наявність додатків;

23 – підпис;

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

Для кожного формату (А 4 та А 5) встановлюються два варіанти розміщення реквізитів: кутовий і поздовжній.

Джерела:

1. Пивоваров В. М., Савченко Л. Г., Калашник Ю. І. Ділова українська мова: Навч. посіб. – Х.: Право, 2008. – 120 с.

4. Вимоги до бланків і текстів документів

При укладанні документів може використовуватися формуляр, під яким розуміють бланк (карту), куди вносять основні відомості про щось. Формуляр містить слова, словосполучення, речення з певною інформацією і завершеністю думки. Укладачеві документа залишається тільки вписати конкретні дані.

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

Типові формуляри є базою для проектування бланків окремих документів. Найпоширенішими є бланки службових листів, довідок, актів, наказів, протоколів. Усі основні документи повинні друкуватися на бланках. Використання бланків під час укладання документів підвищує культуру праці, надає інформації офіційного характеру, суттєво полегшує виконання документа й подальше його використання.

На загальному бланку можна друкувати всі види документів, що дуже зручно, оскільки це робить бланк універсальним й уможливлює виготовлення його великим тиражем. На такому бланку вміщується назва установи та її підвідомчість, місце укладання документа (місто, район), місце для індексу, дати й заголовка. Щоб укласти документ із високим ступенем стандартизації, необхідно вибрати із стандартних мовних конструкцій потрібну для конкретного випадку, заповнити формуляр та вписати за готовими зразками необхідні словосполучення та речення, які передбачені формуляром бланка.

Текст – основа службового документа, який має чітко й переконливо відбивати причину й мету його складання, розкривати суть конкретної справи.

Структура тексту повною мірою зумовлюється його стилем. Оскільки ділові папери, документи укладаються в офіційно-діловому стилі, то, залежно від ступеня їх формалізації, можуть укладатися в один абзац або мати формалізовано впорядковану багатьма абзацами структуру (параграфи, розділи, підрозділи) та ін.

Текст може оформлятися у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм. Більшість текстів містять такі основні логічно взаємозумовлені частини:

- вступна, у якій вказується причина укладання документа;
- доказова (фактологічна) – наводяться конкретні факти, докази, пояснення, міркування, розрахунки, посилання (розкривається суть питання, проблеми);
- закінчення (висновок) – містить пропозиції, рішення, висновки (формулюється кінцева мета документа).

Слід зауважити, що закінчення може бути як *активним*, так і *пасивним*. Активне закінчення точно зазначає, яку дію повинен виконати адресат. Мета пасивного – поінформувати адресата про певний факт або обставину.

Текст документа відзначається такими *особливостями*:

- максимальна стислість змісту, достовірність і переконливість інформації;
- нейтральний тон викладу: відсутність образних висловів, емоційно забарвлених слів.

Текст документів, оформлених на папері формату А 4, друкують через 1,5 інтервалу, а формату А 5 – через 1-1,5 міжрядкового інтервалу.

Джерела:

1. Пивоваров В. М., Савченко Л. Г., Калашник Ю. І. Ділова українська мова: Навч. посіб. – Х.: Право, 2008. – 120 с. (С.82; 84-88).

5. Документація з кадрових питань

До цієї групи документів належать: заява, наказ щодо особового складу, автобіографія, резюме, характеристика, контракт із найму працівників, особовий листок з обліку кадрів, трудова книжка.

А) Резюме – це документ, у якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні досягнення особистості, яка його складає.

Загалом якихось суворих вимог щодо розташування реквізитів резюме немає. Найчастіше у ньому подаються:

- 1) назва документа;
- 2) прізвище, ім'я та по батькові особи, яка складає резюме;
- 3) мета складання резюме;
- 4) досвід роботи;
- 5) освіта;
- 6) знання мов;
- 7) контактний телефон.

Може бути й інший варіант розміщення реквізитів: спочатку називається посада, яку ви обіймаєте зараз, потім у зворотному хронологічному порядку перераховуються посади, які ви обіймали до цього, а в кінці зазначається освіта.

Головна вимога до цього документа – вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

У фірмах, інституціях, агенціях, установах зазвичай здійснюється комп'ютерне вивчення резюме, що полягає у визначенні головних (стрижневих) слів: назв компаній, фірм, посад, стажу роботи, здобутої освіти. Комп'ютер «переглядає» резюме кожного із претендентів на вакантну посаду й відповідно до кількості знайдених стрижневих слів надає йому певний порядковий номер. Тому, щоб досягти успіху, під час складання резюме слід дотримуватися певних правил.

1. Сформулюйте свою мету зрозуміло, чітко й дохідливо.
2. Вживайте якомога більше фахових слів, що відповідають посаді, яку ви хочете обійняти.
3. Для кожного конкретного конкурсу складайте окреме резюме.
4. Намагайтеся не вживати слів «я», «ми». Замість них починайте речення активними дієсловами: *організував, створив, керував, вивчав, обізнаний з*.
5. Не надсилайте своєї фотокартки, якщо це спеціально не передбачено.
6. Не вказуйте розмір заробітної платні й особисті відомості.
7. Для передруку резюме використовуйте якісний папір стандартного розміру (ні в якому разі не крейдяний).

Якщо ви обіймаєте не надто високу посаду, то, складаючи резюме, краще зосередитися на великому досвіді роботи й набутих навичках.

Пам'ятайте: із тексту резюме має вимальовуватися образ автора – досвідченого, надійного, сумлінного працівника.

Б) Характеристика – це документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей працівника за підписами представників адміністрації. Це офіційний документ, який видає адміністрація на прохання працівника. Характеристику пишуть або друкують у двох примірниках, один з яких видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи. У характеристиці мають бути такі реквізити:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові того, кому видається характеристика;
- 2) рік народження, освіта;
- 3) текст, де зазначено, з якого часу працює або навчається особа, як ставиться до своїх посадових обов'язків, який має рівень професійної майстерності, авторитет у колективі;
- 4) дата складання;
- 5) підпис відповідальної посадової особи й гербова печатка організації, яка видала характеристику. Текст викладається від третьої особи.

В) Рекомендаційний лист – це службовий лист, який містить позитивний або негативний відгук (відзив) про особу чи організацію, фірму. У разі, якщо це позитивна рекомендація, то в ній йтиметься здебільшого про готовність взяти на себе відповідальність за рекомендовану особу.

Рекомендаційного листа подають під час клопотання про посаду, влаштування на нову роботу тощо. Рекомендаційні листи істотно відрізняються від характеристики. Автори «Універсального довідника-практикуму з ділових паперів» чітко окреслюють ці відмінності:

- рекомендацію не обов'язково подають з місця роботи;

- за рекомендацією можна звернутися до того, хто добре знає особу, фірму, компанію;
- особа, яка дає рекомендацію, повинна мати певний авторитет та визнання у своїй галузі;
- у рекомендаційному листі обов'язковим є висновок – «рекомендую» чи «не рекомендую».

Отже, в рекомендаційних листах необхідно вказати:

- з якого часу ви знаєте особу чи фірму;
- рівень її професійної майстерності;
- чи має вона авторитет;
- які досягнення має особа тощо.

Якщо до вас із проханням про рекомендацію звернулася особа, яку ви мало знаєте або за яку не можете поручитися, краще ввічливо відмовити; за будь-яких умов не забувайте, що об'єктивність рекомендації – справа вашої честі.

Г) Заява – це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, в якому викладено певне прохання. За походженням заяви бувають від організацій, установ (службові) та особисті, а за місцем виникнення – внутрішні й зовнішні.

В особистій заяві реквізити рекомендовано розташовувати у такій послідовності:

- 1) праворуч пишеться назва організації, до якої подається заява;
- 2) нижче у стовпчик – посада, місце роботи, прізвище, ім'я, по батькові, адреса того, хто подає заяву (якщо заяву адресовано тій організації, де працює її автор, домашню адресу зазначати не треба, достатньо назвати посаду і місце роботи (структурний підрозділ));
- 3) ще нижче посередині рядка пишеться слово *Заява*;
- 4) текст заяви слід починати з великої літери і з абзацу, чітко викладаючи прохання з коротким його обґрунтуванням;
- 5) після тексту ліворуч ставиться дата, а праворуч – підпис автора заяви.

Складна заява містить також відомості про те, які саме документи додаються на підтвердження правомірності висловленого в ній прохання (перелік документів подається після основного тексту перед підписом).

У заяві варто порушувати лише одне питання, не ускладнюючи текст зайвою інформацією, що не стосується справи.

Заява пишеться від руки в одному примірнику.

Д) Автобіографія – це опис свого життя. Цей документ стандартизований незначною мірою. Головні вимоги під час його написання – вичерпність потрібних відомостей і лаконізм викладу.

В автобіографіях обов'язково зазначаються:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) дата народження;
- 3) місце народження (місто, село, селище, район, область, країна);

- 4) відомості про навчання (повні найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося вчитися);
- 5) відомості про трудову діяльність (коротко, у хронологічній послідовності назви місць роботи й посад);
- 6) відомості про громадську роботу (всі її види);
- 7) короткі відомості про склад сім'ї (батько, мати, чоловік, дружина, діти);
- 8) дата написання й підпис автора.

Заголовок *Автобіографія* пишеться посередині рядка, трохи нижче за верхнє поле. Кожне нове повідомлення слід починати з абзацу. Дата написання ставиться ліворуч під текстом, підпис автора – праворуч. Автобіографія має дві форми: автобіографія-розповідь з елементами опису й характеристикою згадуваних у ній людей і автобіографія-документ з точним викладенням фактів.

Автобіографія – обов'язковий документ особової справи.

Е) Трудовий договір укладається, як правило, в письмовій формі. Додержання письмової форми є обов'язковою:

- 1) при організованому наборі працівників;
- 2) при укладенні трудового договору про роботу в районах з особливими природними географічними і геологічними умовами та умовами підвищеного ризику для здоров'я;
- 3) при укладенні контракту;
- 4) у випадках, коли працівник наполягає на укладенні трудового договору у письмовій формі;
- 5) при укладенні трудового договору з неповнолітнім (стаття 187 цього Кодексу);
- 6) в інших випадках, передбачених законодавством України.

При укладенні трудового договору громадянин зобов'язаний подати паспорт або інший документ, що посвідчує особу, трудову книжку, а у випадках, передбачених законодавством, – також документ про освіту (спеціальність, кваліфікацію), про стан здоров'я та інші документи. Укладення трудового договору оформляється наказом чи розпорядженням власника або уповноваженого ним органу про зарахування працівника на роботу.

Трудовий договір вважається укладеним і тоді, коли наказ чи розпорядження не були видані, але працівника фактично було допущено до роботи.

Особі, запрошеній на роботу в порядку переведення з іншого підприємства, установи, організації за погодженням між керівниками підприємств, установ, організацій, не може бути відмовлено в укладенні трудового договору. Забороняється укладення трудового договору з громадянином, якому за медичним висновком запропонована робота протипоказана за станом здоров'я.

Відповідно до нормативних актів договори повинні мати такі реквізити:

1. Назва документа .

2. Зазначення місця укладання й дати.
3. Вступна частина (точні й повні назви сторін, їх представників (прізвище, ім'я, по батькові), повноваження, на підставі яких вони діють).
4. Зміст договору.
5. Термін виконання договору.
6. Кількісні та якісні показники продукції.
7. Зазначення ціни робіт (продукції) і загальної суми.
8. Порядок виконання роботи.
9. Порядок розрахунків між сторонами.
10. Додаткові умови до договору.
11. Вказівки на майнову відповідальність за повне або часткове невиконання договору.
12. Порядок і місце розв'язання суперечок.
13. Загальний термін дії договору.
14. Юридичні адреси сторін, що укладають договір.
15. Власноручні підписи сторін.
16. Печатки установи або обох сторін, які укладають договір. Договір вважають укладеним тоді, коли сторони дійшли згоди з усіх пунктів і відповідно оформили його письмово.

Особливою формою трудового договору є **контракт**, в якому строк його дії, права, обов'язки і відповідальність сторін (у тому числі матеріальна), умови матеріального забезпечення й організації праці працівника, умови розірвання договору, в тому числі дострокового, можуть встановлюватися угодою сторін. Сфера застосування контракту визначається законодавством.

Джерела:

1. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців: Навч. посібник / С. В. Шевчук. – К.: Літера, ЛТД, 2004. – 400 с.
2. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення / Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://westudents.com.ua/knigi/77-ukrainske-dlove-movlennya-shevchuk-sv.html>

6. Довідково-інформаційні документи

А) Прес-реліз – це коротке повідомлення для преси про певну важливу подію.

Умовно можна виокремити два різновиди прес-релізу: стандартний і спеціальний.

Стандартний прес-реліз (стандарт-реліз) призначений для інформування про планові події, що репрезентують звичайний ритм господарської діяльності підприємства.

Спеціальний прес-реліз призначений для інформування про незаплановані події, що мають інколи раптовий чи кризовий характер.

Прес-реліз має такі *реквізити*:

1. Повна назва організації, підприємства.
2. Назва документа.
3. Дата документа.

4. Дата опублікування (якщо прес-реліз призначений для термінового опублікування).
5. Номер документа.
6. Вказівка на місце складання документа.
7. Заголовок до тексту.
8. Лід-абзац (не повинен дублювати заголовок).
9. Основний текст.
10. Довідкова інформація.
11. Відмітка про наявність додатка.
12. Контактна інформація.
13. Відмітка про виконавця документа.

Усі ці реквізити оформлюються відповідно до стандарту України «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації» (ДСТУ 4163-2003).

Готуючись до написання прес-релізу, передовсім визначте, яку саме інформацію потрібно висвітлити в тексті; сформулюйте її одним-двома реченнями перед текстом та виділіть жирним шрифтом.

Початкова фраза (лід-абзац) повинна бути коротким викладом усього прес-релізу, вона має містити найважливішу інформацію вашого повідомлення в кількох вступних рядках. Формулюючи мету, необхідно пам'ятати п'ять запитань: Хто? Що? Де? Коли? Чому? і відповісти на них.

Б) Службова записка.

Доповідна записка – це письмове повідомлення на ім'я керівника установи, організації, в якому описується певний факт, певна подія, повідомляється про виконання окремих завдань, службових доручень.

Доповідна записка укладається з ініціативи її автора або за вказівкою керівника. Розрізняють *внутрішні* доповідні записки, що адресуються керівникові установи або підрозділу, де працює укладач, і *зовнішні*, що адресуються керівникові вищої організації. Доповідні записки бувають також інформаційного, звітного й ініціативного характеру. Доповідні записки пишуть від руки чи передрукують.

Різновидом доповідної записки є *пропозиція*. Це документ, в якому особа (установа) висловлює конкретні пропозиції із певних питань. Текст пропозиції містить лише вступ (обґрунтування) та висновки (перелік пропозицій).

Рапорт – 1) письмове офіційне повідомлення про що-небудь вищій інстанції, керівництву; 2) різновид доповідної записки, в якій стисло, але докладно викладено суть якої-небудь справи.

Пояснювальна записка – це письмове пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій або вчинків працівників (найчастіше порушення дисципліни, невиконання роботи) на вимогу керівника. Інколи це вступ до якогось документа (плану, звіту, проекту). У такій пояснювальній записці автор обґрунтовує мету, актуальність, новизну певного документа; викладає структуру, зміст та функціональне його призначення.

За формою доповідна, пояснювальна записки та пропозиція близькі й містять такі *реквізити*:

1. Посада, прізвище та ініціали керівника, якому подається службова записка.
2. Назва документа.
3. Заголовок.
4. Зміст записки.
5. Посада, прізвище та ініціали особи, яка подає записку, її підпис.
6. Дата складання записки.

Якщо ці документи не виходять за межі установи, то вони можуть оформлятися на звичайному аркуші паперу, а якщо скеровуються до іншої установи, то їх пишуть на бланку і звичайно реєструють.

В) Довідка – це документ інформаційного характеру, що підтверджує факти з життя й діяльності окремих громадян і різні обставини діяльності установ, організацій, підприємств.

Довідки можуть бути особисті й службові.

Особисті довідки підтверджують той чи той юридичний факт конкретної особи. Оскільки текст довідки особистого характеру типовий, то слід використовувати бланки установи чи підприємства, на яких від руки заповнюються тільки індивідуальні реквізити (кому, про що, для подання куди).

Довідки службового характеру складають на запит або за вказівкою вищої організації чи службової особи. Вони повинні об'єктивно відображати стан справ конкретного структурного підрозділу, всієї установи чи організації.

Довідки, що відображають виробничу діяльність установ, можуть бути зовнішніми і внутрішніми.

Зовнішні довідки укладаються для подання до вищої організації, підписує їх, крім укладача, керівник установи та завіряє печаткою.

Внутрішні довідки подають керівникові організації або на розгляд колегіального органу, підписуються лише укладачем і не завіряються печаткою.

Довідка містить такі обов'язкові реквізити:

1. Назва організації, що видає довідку.
2. Дата видачі й номер довідки.
3. Прізвище, ім'я та по батькові особи, якій видається довідка
4. Текст довідки.
5. Призначення довідки (куди подається).
6. Підписи службових осіб, печатка, без якої довідка не має юридичної сили.

Г) Протокол – це один з найпоширеніших документів колегіальних органів. У ньому фіксують перебіг і результати проведення зборів, конференцій, засідань, нарад. У протоколах фіксуються всі виступи з питань, що розглядаються, і рішення, ухвалені в результаті обговорення.

Протокол веде секретар або інша спеціально призначена особа. Протоколи загальних зборів (нарад) підписують голова й секретар, а протоколи засідань комісій – усі члени президії.

За обсягом фіксованої інформації протоколи поділяють на:

- *стислі*, в яких записано лише ухвалу або поширену резолюцію, а також зазначено номер, дату, назву організації, кількість присутніх, порядок денний. Під рубрикою *Слухали* – назва питання, хто висловився;
- *повні*, в яких записуються виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
- *докладний*, у який заносять також запитання доповідачеві та конспективний запис виступів під час обговорення;
- *стенографічні*, де всі виступи, репліки, запитання й відповіді записуються дослівно.

Протокол має такі *реквізити*:

1. Назва виду документа, яку пишуть посередині рядка.
2. Порядковий номер протоколу.
3. Назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада).
4. Назва установи, підприємства чи організації, де відбулися збори, конференція.
5. Дату проведення зборів, засідання, наради, яку пишуть нижче від назви організації ліворуч. У цьому ж рядку праворуч пишуть місце проведення (назву міста).
6. Кількісний склад учасників, який пишуть з нового рядка. За великої кількості присутніх на засіданні їх список складають окремо й додають, а в протоколі зазначають лише загальну кількість. Якщо кількість учасників сягає 10-12 осіб, то вказують усіх присутніх.
7. Посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії).
8. Порядок денний, тобто питання, що розглядають на зборах, нараді або конференції. Питання у порядку денному формулюють у називному відмінку.
9. Текст.
10. Перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок.
11. Підписи керівників зборів, засідання, конференції (голови й секретаря).

Основний текст протоколу поділяється на розділи, які відповідають пунктам порядку денного. Кожний розділ містить: *Слухали*, *Виступили*, *Ухвалили*, що оформлюються без відступу від межі лівого берега.

У розділі *Ухвалили* повністю записується прийняте рішення, яке може складатися з одного чи кількох пунктів або з констатуючої частини й резолюції.

Протоколи групуються в хронологічному порядку та за номерами; документи, що стосуються одного протоколу, – за порядком денним.

Рішення колегіальних органів доводяться до виконавців і організацій, що належать до сфери управління установи.

Рішення колегій установ впроваджуються в життя наказами керівника організації.

Витяг з протоколу – це коротка форма протоколу. У ньому вказують:

1. Назву виду документа.

2. Порядковий номер.
3. Назву зборів, засідання, наради тощо.
4. Дату проведення, місце проведення.
5. Присутніх.
6. Текст, що складається з розділів *Слухали* і *Ухвалили*.
7. Підписи голови й секретаря.

У протоколі роблять помітку про витяг, а також зазначають, кому його вручено чи надіслано.

Д) Класифікація листів та їх типи, реквізити листа та їх оформлення

Лист – це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією.

Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Мета їх – пояснити, переконати, поінформувати і спонукати адресата до певної дії.

За функціональними ознаками службові листи поділяють на такі, що потребують відповіді, й такі, що її не потребують.

До листів, що *потребують відповіді*, належать:

- листи-прохання;
- листи-звернення;
- листи-пропозиції;
- листи-запити;
- листи-вимоги.

До листів, що *не потребують відповіді*, належать:

- листи-попередження;
- листи-нагадування;
- листи-підтвердження;
- листи-відмови;
- супровідні листи;
- гарантійні листи;
- листи-повідомлення;
- листи-розпорядження.

За кількістю адресатів розрізняють звичайні, циркулярні й колективні листи. *Звичайний лист* надсилають на адресу однієї інстанції, *циркулярний лист* – цілій низці установ, *колективний лист* – на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

Реквізити листа та їх оформлення

Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу. Основні реквізити листа за державним стандартом такі:

1. Державний герб. Має бути розташований у центрі верхнього берега або над серединою рядка з назвою організації.
2. Емблема організації, установи чи підприємства (не відтворюють, якщо на бланку розміщено зображення Державного герба України).

3. Зображення державних нагород. Розташовуються у верхньому лівому кутку на рівні реквізитів 07,08.
4. Код організації, установи чи підприємства. Зазначається за ЄД-РПОУ після реквізиту довідкові відомості про організацію (09).
5. Повна назва установи, організації чи підприємства – автора листа. Відтворюється угорі ліворуч за допомогою штампа або друкарським способом.
6. Назва структурного підрозділу. Дозволяється друкувати машинописним способом у верхньому лівому кутку.
7. Індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреси, номер телетайпа, номери телефону, факсу. Розташовують у верхньому лівому кутку, оформляють відповідно до поштових правил. Для здійснення розрахунково-грошових операцій на бланках листів указують номер розрахункового рахунка у відділенні банку

Джерела:

1. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців: Навч. посібник / С. В. Шевчук. – К.: Літера, ЛТД, 2004. – 400 с.

Тема: Єдина Державна система діловодства

Єдина державна система діловодства (ЄДСД) — це наукововпорядкований комплекс основних положень, норм, правил і рекомендацій, які регламентують процеси діловодства. Створенню ЄДСД передувало всебічному вивченню систем діловодства в різних колективах державного апарату з метою виявлення загальних закономірностей в роботі з управлінською документацією, а також виявлення можливостей, меж і масштабів системного впорядкування однотипних операцій у діловодстві. Характерна особливість цієї системи лежить в тому, що вона базується на загальноприйнятій передовій теорії та практики застосування прогресивних форм і методів роботи з документами. Основне завдання ЄДСД – сприяти раціоналізації та уніфікації документальних процесів в діяльності державного апарату на різних рівнях управління. Це система вимагає доведення до рівня загальних і обов'язкових установ норм вже перевірених практикою раціональних методів діловодства. Єдина державна система діловодства являє собою науково впорядкований комплекс правил, нормативів і рекомендацій щодо організації і ведення документаційного забезпечення управління, починаючи з моменту створення або отримання документа і до відправлення його в архів. В ЄДСД можна виділити чотири основні напрямки удосконалення документаційного забезпечення управлінської діяльності апарату: уніфікація і стандартизація документів; раціональна організація обігу документів і зберігання документів; економіка, планування та організація праці персоналу, що займається діловодством; автоматизація та механізація праці управлінців. У 1973 році, коли ЄДСД була створена, тільки починалось впровадження ЕОТ, тому основні положення ЄДСД базувались в

основному на механізації процесів складання і оформлення документів. Впровадження ЄДСД дозволило досягти певної однорідності в організації діловодства в країні. В рамках ЄДСД були розроблені перші стандарти на уніфіковану систему організаційно-розпорядчої документації. Основні положення ЄДСД і ГОСТи на УСОРД стали головними нормативно-методичними документами, на підставі яких організовуються і удосконалювалися документаційне обслуговування в СРСР в 70-80 рр. XX ст. Впровадження ЄДСД в апаратах міністерств і відомств не тільки дозволило привести документаційне обслуговування у відносну однорідність в галузі, але й створило передумови для переходу до активного впровадження АСУ. Впровадження ЕОТ в управлінні, в свою чергу, вимагає переробки основних положень ЄДСД з урахуванням змін технологій складання і опрацювання документів. У наш час підготовлена і діє як нормативно-методичний документ нова редакція ЄДСД, яка отримала назву Державної системи документаційного забезпечення управління (ДСДЗУ). Ця система базується вже на ЕОМ, але водночас враховує і можливості традиційного ручного опрацювання документів. Правила і рекомендації щодо порядку здійснення діловодних процесів розробляється 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 документаційного забезпечення. Загальне керівництво роботою служби документаційного забезпечення здійснює керівник організації або один із його заступників згідно з розподілом обов'язків. Відповідальність за організацію та ведення діловодства в апараті організації 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. Особливе місце в Єдиній державній системі діловодства (ЄДСД) посідала організація контролю за виконанням документів, що розглядається як засіб підвищення ефективності та забезпечення ритмічності роботи управлінського апарату. ЄДСД встановила загальні положення для всіх установ та правила складання номенклатури і формування справ, проведення експертизи і встановлення наукової і практичної цінності документів, їх відбору на державне зберігання і подальше знищення, а також визначення єдиної методики оформлення, опису і збереження справ на державне зберігання, термін яких визначається загальнодержавними переліками документів з урахуванням відомчого їм призначення закінчених діловодством. 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 (та 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. Базові компоненти інформатизації. ЄДСД внесла багато нового в організацію роботи з документами. Насамперед вона вимагала від кожної установи: 1) чіткого визначення складу видів і типів документів, необхідних для діяльності певної установи і достатніх для поповнення Єдиного Державного органу України 2) встановлення основних принципів діловодства та їх юридичної необхідності щодо створення документів. 3) упорядкування практики застосування різних видів документів, з тим щоб аналогічні управлінські дії оформлювалися однаково за номіналом документа. 4) створення уніфікації типових формулярів і визначення структури тексту документа. 5) трафаретизації текстів. 6) оптимізація мови і стилю службових документів. Відповідно до класифікатора діяльності установ та її структурних підрозділів визначався типовий склад документів установи, визначення їх видів, а також відповідність цих документів, що відображають діяльність і компетенцію установ і організацій, та відповідність чинним правовим актам