**Тема 8. Складання й оформлення довідково-інформаційних документів**

**Практичне заняття 8**

1. Види довідково-інформаційних документів, їх характеристика.
2. Правила складання та оформлення реквізитів довідково-інформаційних документів: протоколів, актів, пояснювальних та доповідних записок.

**Практичні завдання**

**ЗАВДАННЯ 1.** Заповніть таблицю, використавши матеріал опорного конспекту

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Питання** | **Орієнтована відповідь** | |
| 1. | Дайте визначення поняттю «інформаційно-довідкова документація» |  | |
| 2. | Які види документів належать до інформаційно-довідкових? |  | |
| 3. | Дайте визначення поняттю акт. |  | |
| 4. | Охарактеризуйте документ протокол. |  | |
| 5. | Дайте визначення поняттю «службові листи» |  | |
| 6. | Пригадайте, як класифікуються листи за функціональними ознаками? |  | |
| 7. | Охарактеризуйте інформаційно-довідковий документ-довідка. |  | |
| 8. | Охарактеризуйте пояснювальні та доповідні записки? З якою метою вони створюються? | |  |

**ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ**

Процес прийняття управлінських рішень базується на зборі та обробці об’єктивної і достовірної інформації. Тому переважно більшість документів, що відправляються з підприємства та спрямовуються до нього, є довідково-інформаційної. У них міститься інформація про фактичний стан справ в установі, організації, на підприємстві, який є підставою для прийняття розпорядчих документів.

Довідково-інформаційна документація носить допоміжний характер відповідно до організаційно-розпорядчої документації. Інформація , що міститься в довідково-інформаційних документах, може спонукати до дії або бути лише доведена до відома.

Документи цієї системи відіграють службову роль по відношенню до організаційно-правових та розпорядчих документів. Довідково-інформаційні документи не містять доручень, не зобов’язують їх виконувати, як розпорядчі документи, а повідомляють дані, на підставі яких приймаються відповідне рішення, тобто ініціюють управлінське рішення, дозволяють вибрати той чи інший спосіб управлінського впливу.

Особливість цих документів полягає в тому, що вони направляються знизу вверх по системі управління: : від працівника до керівника структурного підрозділу, від керівника структурного підрозділу до керівника організації, від підвідомчої організації до вищої.

До довідково-інформаційної документації відносяться такі види документів:

o Акти; протоколи;

o Довідки;

o Службові листи;

o Пояснювальні та доповідні записки;

o Плани і графіки

o Відгуки та рецензії.

**Акти**

**Акт** - офіційний документ, складений для підтвердження встановлених фактів. В акт включаються тільки ті фати, що встановлені особами, які його підписали. У деяких випадках акт складається однією або декількома посадовими особами і не тільки фіксує встановлені факти, але й уміщує висновки, рекомендації, пропозиції. У них зазначаються документи, що визначають повноваження осіб, які склали акт.

Акт звичайно оформлюють на загальному бланку. Він містить наступні реквізити та інформаційні елементи:

* Назва організації;
* Назва виду документа;
* Дата, індекс, місце складання;
* Гриф затвердження;
* Заголовок до тексту;
* Підстава;
* Склад комісії;
* Присутні;
* Текст;
* Відомість про кількість примірників акту, їх місце знаходження;
* Перелік додатків;
* Підписи членів комісії (та присутніх).

Текст акта складається із вступної та констатуючої частини. У вступній частині вказуються підстави для складання акта й особи, які склали акт та були присутніми при цьому. Акт може бути складений за вказівкою вище стоячої організації керівника установи або підрозділу, на основі розпорядчого документа.

У констатуючої частині акта викладаються сутність, характер, методи та строки проведеної роботи, встановлені факти, а також висновки та пропозиції. Констатуючу частину можна оформити у вигляді таблиць.

У кінці тексту розміщуються дані про кількість ідентичних екземплярів акта, місце їх знаходження або в адресатах, котрим вони направлені. Акт звичайно складають у трьох примірниках. Перший із них спрямовують до вищої організації, другий – керівнику організації, третій – підшивають до справи.

Акт підписують усі особи, які брали учать у його складанні, без зазначення посади. Особа, яка має зауваження до змісту акта, підписує його із зауваженням своєї незгоди і викладає свою думку на окремому аркуші, який додається до акту. Невеликі за змістом зауваження можна навести після підписів осіб, які складали акт.

Якщо висновки та пропозиції в акті викладаються у розпорядчій формі з зазначенням строків виконання приписаних дій, то акт надасться керівнику, котрий розписується в тому, що він ознайомлений з його змістом.

**Протоколи**

**Протокол** – це документ, який фіксує хід обговорення питань і прийняття рішень на зборах, засіданнях, нарадах, конференціях,ділових зустрічах, а також документ, який складається офіційною особою для засвідчення якогось факту.

За обсягом фіксованих даних протоколи можна поділити на 3 групи;

1. Стислі, у тексті яких записано лише ухвали.

2. Повні, у тексті яких, крім ухвал, стисло записують виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.

3. Стенографічні, де всі виступи записують дослівно. Протоколи ведуть посадові особи (секретарі, діловоди) або вибрані на засіданні секретаріати чи секретарі.

Протоколи складають на основі рукописних, стенографічних, магнітофонних записів, що зроблені під час засідання: крім того, при оформленні протоколу використовується надані до засідання матеріали: тексти, тези доповідей та виступів, довідки, проекти рішень тощо. Протокол повинен відрізнятися повнотою і точністю викладення виступів і ходу зборів. У протоколі необхідно відображати всі висловлені в процесі обговорення думки, точки зору і заяви, а також усі прийняті рішення, і протокол містить наступні реквізити:

* Найменування організації або структурного підрозділу;
* Назва виду документа;
* Дата, індекс;
* Гриф затвердження (якщо протокол підлягає затвердженню);
* Заголовок;
* Текст;
* Підписи голови і секретаря, відбиток печатки.

Заголовком до тексту протоколу є назва колегіального органу або конкретного наради і обговорюване питання. Текст протоколу складається зі вступної та основної частин. У вступній частині після слова ПРИСУТНІ вказують прізвища всіх присутніх на засіданні колегіального органу або співробітників, а також запрошених осіб. Якщо їх кількість перевищує 15, до протоколу додається список присутніх. У цьому випадку у вступній частині протоколу вказують тільки їх загальну кількість. Прізвища осіб, які брали участь у засіданні, розміщують за алфавітом (окремо – члени колегіального органу, окремо – запрошені) і друкують у рядок через інтервал. Після прізвища запрошеної особи вказують назву установи, які вона представляє, місце роботи і посаду.

На зборах і засіданнях з великою кількістю присутніх зазначають лише кількісний склад присутніх. Ініціали і прізвища голови та секретаря, яких обирають, фіксують у вступній частині протоколи.

Тест протоколу має складатися з позиції згідно пунктів порядку денного. Текст кожної позиції укладається за формою: СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ.

Слово СЛУХАЛИ пишуть в окремому рядку із цифрою, що позначає питання. Після слова СЛУХАЛИ ставлять двокрапку. Ініціали і прізвища доповідача потрібно писати з нового рядка у називному відмінку і підкреслювати, після прізвища ставлять тире і пишуть зміст доповіді у формі прямої мови. Якщо наявний текст доповіді це необхідно відмітити позначкою («Текст доповіді додається»). Нижче нотують питання і доповіді на них.

Слова ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ потрібно друкувати великими літерами з нового рядка для того, щоб їх виділити.

**Довідки, огляди, відомості**

**Довідка** – це службовий документ, що містить опис та підтвердження тих чи інших фактів або подій. Довідки поділяють на 2 групи:

o Довідки, що містять інформацію про факти та події службового характеру;

o Довідки, що засвідчують якийсь факт.

Найчисельнішою є друга група довідок їх видають зацікавленим громадянам або установам. Це довідки, що підтверджують факт роботи чи навчання, займану посаду, розмір заробітної плати, місце проживання тощо. Довідки інформаційного характеру відображають індивідуальні ситуації їх складають у відповідь на запити і подають у визначений термін. У довідці необхідно об’єктивно відображати стан справ, тому її складанню мають передувати ретельне збирання і перевірка повідомлень, зі ставлення та аналіз добутих даних. У довідці необхідно об’єктивно відображати стан справ, тому її складання має передувати ретельне збирання перевірка повідомлень, зіставлення та аналіз добутих даних. У довідці можуть наводитись таблиці і додатки. Реквізити довідки:

* Дата;
* Індекс;
* Місце складання чи видання;
* Адресат ( не зазначають, якщо в тексті вказано, куди пред’являтиметься видана довідка);
* Назва виду документа;
* Заголовок до тексту ( зазначається у разі потреби);
* Текст;
* Позначка про наявність додатків ( у разі потреби);
* Підпис і відбитки початки;
* Позначка про виконавця ( оформлюють у разі потреби).

У разі ситуації , з приводу яких видають довідки досить типові, то використовують уніфіковані трафаретні бланки, в яких частину тексту віддруковано і позначено місце для внесення деяких змінних реквізитів. Текст починають зі зазначенням в називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи про яку йдеться. В останньому абзаці тексту іноді зазначають, куди подаватиметься довідка, що видається. Довідки, що направляються за межі установ, оформляють на загальних бланках.

Довідку підписує особа, яка її склала, керівник структурного підрозділу чи один із перших керівників установи, якщо довідка має фінансово-матеріальний характер і виходить за межі підприємства, то її підписують керівник підприємства і головний бухгалтер.

**Огляд** – це службовий документ, що складається для інформації підвідомчих або дочірніх організацій про хід робіт або підсумки його виконання зі певний період. Огляд є різновидом довідки. На відмінну від довідки, що відображає стан справ окремого підприємства або установи, в огляді висвітлюється питання діяльності або її підсумки в ряді організації за певний проміжок.

Формуляр огляду складається таких основних реквізитів:

* Найменування виду документа

\*Заголовок (із вказівкою предмету огляду та періоду,

за яких робиться огляд)

* Дата й місце складання;
* Текст із вступом, основною частиною й висновками;
* Підпис особи, що складала огляд відбиток печатки.

У тексті огляду також вказується підстави складання документа, наводяться позитивні приклади, вказується окремі недоліки в діяльності підприємств.

Текст огляду розбивається на розділи залежно від деталізації питань. Підписується огляд посадовою особою, розмножується адресантам.

**Відомість** – документ, що містить дані з одного питання. Складається на підставі вказівки вищого органу посадової особи у встановленому порядку. Текст відомості може оформлятися таблицями, у якій призводяться відомості про джерела надходження інформації й характеристика матеріалу за певними показниками. Відомість для керівника підписує той, хто її складає, для вищої установи – керівник організації.

**Пояснювальні та доповідні записки**

**Доповідна записка** - це службовий документ, адресований керівникові даної чи вищої організації, в якому автор інформує про ситуацію, що склалася, про події та факти, що мали місце, про виконану роботу, а також наводить свої висновки та пропозиції.

Доповідні записки можуть готуватися як із власної ініціативи, так і за вказівкою керівництва. Здебільшого мета ініціативної доповідної записки – спонукати керівника до прийняття конкретного рішення. **Тому текст доповідної записки чітко поділяється на дві частини: у першій, констатуючій, наводять факти або описують ситуацію, а в другій – викладають пропозиції, прохання.** Доповідні записки в яких керівника інформують про хід робіт, подають регулярно. Доповідні записки з основних питань діяльності підприємства зберігаються 5 років.

Оформлення цих документів залежить від адресата. Внутрішні доповідні записки ( що подаються керівникові структурного підрозділу або підприємства) оформляють на чистому аркуші паперу від руки. Зовнішні доповідні записки ( що виходять за межі підприємства) оформляють на загальних бланках.

Пояснювальна записка – це службовий документ, в якому пояснюється зміст окремих положень основного документа( плану, звіту, проекту) чи причини якихось подій, фактів тощо.

**У залежності від змісту та призначення пояснювальні записки поділяють на дві групи:**

* Записки, що супроводжують основний документ (план, звіт) і пояснюють його зміст окремих положень. Їх оформляють на загальних або спеціальних бланках установи машинописним способом.
* Записки із приводу якихось випадків та ситуацій, що склалися із провини та поведінки окремих працівників тощо. Текст таких пояснювальних записок має бути переконливим і має містити неспростовні докази. Оформляють їх на чистому аркуші паперу від руки.

Викладення тексту може бути прямим, тобто коли він містить у визначеній послідовності вступ, доказову частину, висновки, та зворотним – коли доказова частина стоїть після висновків.

Пояснювальну записку використовують для пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій або вчинків працівника на вимогу керівника, у деяких випадках – за ініціативою підлеглого.

**Службові листи**

**Службовий лист** – загальна назва різних за змістом документів, які виділяються у зв’язку з особливим способом передачі тексту – поштовою пересилкою. Службові листи належать до основних засобів обміну інформацією між підприємствами та установами. На них припадає значна частина вхідної та вихідної документації.

Службові листи надсилають аби спонукати адресата до дії, роз’яснити йому щось, переконати в чомусь. Це досягається завдяки чіткості викладення та змістовності тексту.

Текст службового листа, як правило, складається із двох логічно пов’язаних частин: вступної та основної. У вступній частині зазначають факти, подій, обставини, документи, дати нормативних чи інструктивних матеріалів. В останній частині тексту викладають його головну мету у формі пропозиції, відмови, гарантії тощо.

Службовий лист оформлюють на спеціальному / фірмовому бланку ( перевагу надають кутовому розташуванню основних реквізитів) або на чистому аркуші паперу (в такому разі залишають місце для відбитка кутового чи повздовжнього штампу адресата). Залежно від обсягу тексту використовують бланки чи аркуші формату А-4 або А-5.

**Реквізити службового листа:**

* Назва організації – відправника листа;
* Довідкові дані про організацію – відправника листа;
* Номер листа (індекс);
* Дата;
* Адресат (одержувач ) листа;
* Заголовок листа;
* Номер і дата листа, що правили за основу складання відповіді;
* Текст;
* Перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
* Підпис керівника;
* Прізвище виконавця.

**Службові листи**- це єдина форма документів, де не вказується реквізит « вид документа», тобто « Службовий лист» не назначають.

Існує багато видів службових листів:

* Інформаційні;
* Рекламні;
* Запрошення;
* Супровідні;
* Підтвердження;
* Нагадування;
* Гарантійні;
* Ініціативні;
* Відповіді;
* Рекомендаційні та інші.

Інформаційні листи – це службові листи, в яких адресант інформує адресата про якість факти чи заходи. Як правило, адресант пропонує свої вироби чи послуги. Інформація наведена в листах такого типу, має бути якомога ширшою. Адресата можна зазначити у узагальнено.

Рекламні листи це різновид інформаційних листів. Вони містять детальний опис товарів чи послуг і надсилаються конкретним адресатам, щоб спонукати їх скористатися запропонованим. Не зважаючи на те, що рекламні листи оформляють на фірмових бланках, поштових адресах, номери телефонів, розрахункових рахунках також зазначають у тексті.

**Листи-запрошення** – це такі службові листи, в яких адресатові пропонують взяти учать в якихось заходах. Адресують конкретним особам, підприємствам, установам чи організаціям. Починати ці листи можна такими зворотами «Просимо взяти участь у…»; « Запрошуємо…».

**Супровідні листи** – це такі службові листи, в яких адресата інформують про відправлення йому документів, що додаються до листа. Супровідні листи слід починати словами: « Надсилаємо…»; «Надправляємо…» тощо. Перелік документів , надсилання яких супроводжується даним листом оформлюють додатки до тексту супровідного листа. Супровідним листом можно оформлювати й пересилати інформаційні довідки службового характеру і вищих інстанцій.

**Листи-підтвердження** – це службові листи в яких підтверджується той чи інший факт, наприклад одержання переказів, цінних паперів тощо. Вони можуть містити інформацію про чинність укладених договорів, інструкцій та ін. текст таких листів починається словами, утвореними від слова «Підтверджувати».

**Листи-нагадування** – це службові листи, в яких нагадується про наближення и закінчення терміну виконання завдань, зобов’язань, проведення заходів і необхідність у наслідок цього вжити відповідних заходів. Тексти таких листів можуть складатися з 1 – 2 речень і починаються словами утвореними від дієслова «Нагадувати».

**Гарантійні листи** – це такі службові лити в яких гарантується виконання чогось (наприклад, оплата за послуги чи товари, забезпечення робочого місця тощо). Якщо гарантійний лист містить відомості фінансового чи матеріального характеру, то незважаючи на те, що банківські реквізити є на фірмовому банку, необхідно їх продублювати у тексті.

**Ініціативні листи** – це такі службові листи, що спонукають адресата дати відповідь адресатові. Тематика ініціативних листів необмежена. Залежно від викладеного в листі, відповідь може бути позитивною чи негативною. Ініціативні можуть направлятися від імені керівника, керівництва чи трудового колективу.

**Листи-відповіді** – це такі службові листи, в яких дають відповіді на ініціативні листи. Якщо в ініціативному листі викладено кілька питань, то в листах відповідях відповідають на кожний із них, незалежно від того, яка відповідь позитивна чи негативна. Текст таких документів має бути чітким, конкретним, у разі відмови обґрунтованим.

**Рекомендаційні-листи** – видаються при клопотанні на посаду, влаштуванні на нову відповідальну роботу, подані на здобуття гранту. Такі листи подаються тими, хто добре знає особу, її професійні та людські якості, коло зацікавлень, наукові праці і має певний авторитет та визнання у своїй галузі.