

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
і.м. В.І. ВЕРНАДСЬКОГО

В.Н. Боровський, В.П. Прадун, Р.В. Друзін

ДІЛОВОДСТВО В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ

*Рекомендовано
Міністерством освіти і науки України
як навчальний посібник для студентів
вищих навчальних закладів*



КИЇВ—2006

УДК 005.912.336.71(075.8)
ББК 65.050.2я73+65.262.1я73
Б 83

Гриф надано
Міністерством освіти і науки України
(Лист №14/18.2-672 від 30.03.2005 р.)

Рецензенти:

В.О. Безпалов — доктор економічних наук, професор;
А.Ф. Бурдюгов — начальник ГУ НБУ в АРК, заслужений економіст України;
А.М. Мороз — доктор економічних наук, професор, заслужений діяч науки і техніки України;
Ю.М. Новіков — доктор економічних наук, професор, академік Кримської Академії наук.

Боровський В.Н., Прадун В.П., Друзін Р.В.

Б 83 Діловодство в банківських установах: Навч. посібник /За заг. ред. к.е.н., проф. Боровського В.Н. — Київ: Центр навчальної літератури, 2006. — 224 с.

ISBN 966-364-316-1

У цьому посібнику розкрито питання інформації та документообігу на підприємстві. Дана характеристика основним документам та розглянуто процеси створення і зберігання документів у банківських інституціях.

Призначений для студентів економічних та управлінських спеціальностей, фахівців банківської справи.

ISBN 966-364-316-1

© Боровський В.Н., Прадун В.П., Друзін Р.В., 2006
© Центр навчальної літератури, 2006

ВВЕДЕННЯ

У сучасному динамічному світі менеджери витрачають від 50 до 90 відсотків свого робочого часу на комунікації, процеси, пов'язані з опрацюванням інформації. Діловодство впорядковує роботу з документами, носіями інформації на підприємстві, забезпечуючи економію ресурсів управлінської ланки.

Тому діловодство має вивчатися студентами з самого початку навчання у вищих навчальних закладах.

Метою курсу діловодства є вивчення норм і положень системи документаційного забезпечення управління в комерційному банку, Державних стандартів на системи документації, теорії і практики документування й організації документів у діловодстві.

У результаті вивчення курсу студент повинен знати:

- ♦ правила оформлення і складання документів у комерційному банку;
- ♦ етапи організації документів у діловодстві (організація документообігу, реєстрація, контроль виконання і комплекс робіт з підготовки документів до їх подальшого зберігання і використання);
- ♦ правила складання номенклатури справ.

Навчальний посібник має допомогти студентам:

- ♦ самостійно заповнювати і складати довідково-інформаційні, розпорядницькі й організаційні документи;
- ♦ оформляти документи для їх подальшого зберігання і використання;
- ♦ складати номенклатури справ для відділів, що займаються плановою, економічною і фінансовою діяльністю.

У навчальному посібнику розкриті питання створення, опрацювання, подальшого зберігання документів у банківських установах. У додатку наведені зразки заповнення і форми основних документів, які використовуються у банківській діяльності.

ТЕМА 1. ДОКУМЕНТ. ВИДИ ДОКУМЕНТІВ

1.1. Загальне поняття документа

Інформація являє собою зміст зв'язку між матеріальними об'єктами, що виявляється в зміні станів цих об'єктів.

Інформація створюється джерелом інформації.

Однією із характеристик інформації є її цінність.

Під цінністю інформації розуміється властивість інформації, зумовлена її придатністю до практичного використання в різних областях цілеспрямованої людської діяльності для досягнення певної мети.

Інформація піддається старінню, яке призводить до втра-ти цінності інформації.

Інформація має такі властивості:

- ◆ повнота;
- ◆ не надмірність;
- ◆ релевантність;
- ◆ своєчасність;
- ◆ цінність;
- ◆ старіння.

В Україні інформаційні відносини базуються на таких принципах:

- ◆ гарантованість права на інформацію;
- ◆ відкритість, доступність інформації та свобода її обміну;
- ◆ об'єктивність, вірогідність інформації;
- ◆ повнота і точність інформації;
- ◆ законність одержання, використання, поширення і зберігання інформації.

Інформація може бути представлена в документальному і не документальному вигляді.

У документальному вигляді інформація може бути відоб-ражена в письмовій, графічній або числовій формах.

Документ являє собою матеріальний об'єкт, що містить закріплену (документальну) інформацію і призначений для її передавання та використання.

Основними ознаками документа є:

- ♦ наявність інформації, що має конкретний зміст;
- ♦ стабільна матеріальна форма, що забезпечує довгострокове використання і зберігання документа;
- ♦ функціональне призначення для передачі інформації в просторі і часі.

Специфіка інформації, зафіксованої в документі, виявляється в такий спосіб:

- ♦ документ — носій соціальної інформації (створеної людиною або за допомогою алгоритму, створеного людиною);
- ♦ документальна інформація повинна мати конкретний зміст;
- ♦ інформація має дискретне представлення;
- ♦ інформаційне повідомлення складене за допомогою деякого кінцевого алфавіту;
- ♦ інформація зафіксована на матеріальному носії.

Сукупність процесів збору й опрацювання документів являє собою документаційну діяльність.

Діловодство — це комплекс різних робіт зі службовими документами (від їх підготовки до здачі в архів), що виконуються в установах, організаціях і адміністративних апаратах підприємств у ході виконання ними своїх функцій і завдань. Під діловодством розуміють також методи і прийоми роботи зі службовою документацією.

Таким чином, основним елементом діловодства є документи і документування, як створення документів.

Особливу роль у діловодстві відіграє питання щодо наявності юридичної чинності документа. Наявність її висуває додаткові вимоги до змісту й оформлення документа:

- ♦ вірогідність;
- ♦ аргументованість;

- ♦ документ має бути відредагований і оформлений відповідно до вимог щодо оформлення даного виду документа;
- ♦ мати конкретні висновки і рекомендації.

Всі офіційні документи мають загальні і спеціальні функції.

До загальних функцій належать:

- ♦ інформаційна — документ створюється з метою збереження інформації;
- ♦ соціальна — документ виконує деяку соціальну потребу;
- ♦ комунікативна — документ є способом зв'язку між організаціями, підприємствами й установами;
- ♦ культурна — документ закріплює і передає культурні традиції, рівень наукового і технічного розвитку.

Серед спеціальних функцій можна виділити такі:

- ♦ управлінська;
- ♦ правова;
- ♦ історична.

Нормативна база діловодства в Україні ґрунтується на таких нормативних актах:

- ♦ Конституція України;
- ♦ Цивільний кодекс;
- ♦ Господарський кодекс;
- ♦ Кримінальний кодекс;
- ♦ Кодекс законів про працю;
- ♦ закони України;
- ♦ нормативно-правові акти Президента України, Кабінету Міністрів України, Ради міністрів АР Крим;
- ♦ нормативно-правові акти НБУ, ДПАУ, ДКЦПФР, Держкомфінпослуг;
- ♦ зразкова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади;
- ♦ ДСТУ 3843-99 Державна уніфікована система документації. Основні положення;

- ◆ ДСТУ 2395-200 Інформація та документація обстеження документа, встановлення його предмета та відбір термінів для індексування. Загальна методика;
- ◆ ДСТУ 2734-94 Діловодство й архівна справа;
- ◆ інші методичні документи.

1.2. Види документів

Різноманітні потреби, що виникають в ході господарської діяльності, потребують існування різних документів, які б були документальним забезпеченням даного виду діяльності.

Для спрощення діловодства необхідно розбити існуючі документи на групи за різними ознаками класифікації.

Виділяють дві великі групи документів, що забезпечують різні сфери життєдіяльності:

- ◆ система управлінських документів;
- ◆ системи галузевих документаційних систем.

Предметом вивчення діловодства є управлінська система документів.

Мета класифікації:

- ◆ підвищення оперативності роботи управлінського апарату і відповідальності виконавців шляхом розмежування функцій структурних підрозділів і обов'язків виконавців, чіткого розподілу інформації;
- ◆ економія праці, завдяки інформаційно-довідковому апарату.

Значення класифікації полягає в:

- ◆ забезпеченні швидкого пошуку в процесі оперативного діловодства;
- ◆ підвищенні оперативності роботи з документами.

Нижче наведена класифікація документів у залежності від різних критеріїв класифікації.

1. Спеціалізація:

- ◆ *загальні* — з адміністративних питань;
- ◆ *спеціалізовані* — з фінансових комерційних питань.

2. Призначення:

- ♦ *розпорядницькі* — документи, що відображають питання оперативного керування організацією;
- ♦ *організаційні* — документи, що регламентують діяльність організації, визначаючи її функції та функції її елементів;
- ♦ *інформаційні* — документи, у яких міститься інформація про факти, події, явища, що відбулися в організації і поза її межами.

3. Місце складання:

- ♦ *внутрішні* — створені на тому підприємстві, де вони функціонують;
- ♦ *зовнішні* — надійшли з інших організацій або направлені іншим організаціям чи громадянам.

4. Напрямок руху:

- ♦ *вхідні* — документи, створені поза межами організації і надійшли в організацію;
- ♦ *вихідні* — документи, створені в організації, але використовуються поза її межами.

5. Джерело виникнення:

- ♦ *первинні* — характеризують стан підприємства;
- ♦ *вторинні* — отримані на основі аналізу й узагальнення; відомостей, наданих у первинних документах.

6. Форма:

- ♦ *стандартні* — створюються за чітко визначеними нормами і правилами, без відхилень від них;
- ♦ *індивідуальні* — створюються у довільній формі.

7. Спосіб виготовлення:

- ♦ *типові* — наприклад, заява;
- ♦ *трафаретні* — частина тексту друкується, частина вписується при заповненні, наприклад, квитанції;
- ♦ *індивідуальні* — наприклад, листи.

8. Техніка створення:

- ♦ *рукописні*;
- ♦ *створені механічним способом*;
- ♦ *на аудіо- і відеоплівці*;
- ♦ *на дискетах, оптичних дисках, DVD та ін.*

9. Ступінь доступу:

- ♦ *цілком таємні* — мають дуже обмежений доступ, зберігаються в спеціальних умовах;
- ♦ *таємні* — зберігаються в окремих кімнатах, видаються співробітникам відповідно до спеціальних списків, їх реєстрація й облік ведеться в спеціальних книгах;
- ♦ *для службового користування* — зберігаються в сейфах, видаються для роботи відповідно до затвердженого керівництвом списком;
- ♦ *загальнодоступні* — документи, з якими можуть ознайомитися всі бажаючі без обмеження доступу.

10. Складність:

- ♦ *односкладові* — торкаються одного питання;
- ♦ *складні* — містять два і більше питань.

11. Стадії створення:

- ♦ *оригінал* — документ, створений вперше й оформлений відповідним способом;
- ♦ *копія* — являє собою точне відтворення оригіналу, має у верхньому правому куті позначку “Копія” і завірена у відповідному порядку. Виділяють три види копій:
 - *відбиток* — це копія оригіналу документа, що залишається у відправника;
 - *витяг* — копія, що відтворює частину оригіналу;
 - *дублікат* — другий екземпляр документа, виданий у зв'язку з втратою оригіналу.

12. Термін зберігання:

- ♦ *постійного зберігання* — 75 років;
- ♦ *тривалого зберігання* — більше 10 років;
- ♦ *тимчасового зберігання* — менше 10 років.

13. Способи фіксації інформації:

- ♦ *письмові* — охоплюють всі рукописні і машинописні документи, виготовлені за допомогою ЕОМ і типографським способом;
- ♦ *графічні* — креслення, графіки, карти, малюнки, схеми, плани, цінність яких полягає в ілюстративності

- ♦ *фото-, кіно-, фонові документи* — дають можливість зафіксувати ті об'єкти, явища, процеси, які відтворити іншими способами складно або неможливо.

14. Зміст:

- ♦ *організаційно-розпорядницькі* — документи для оперативного управління організацією;
- ♦ *фінансово-облікові* — відображають ведення обліку в організації;
- ♦ *складські (збутові)* — відображають аспекти господарської діяльності.

15. Назва:

- ♦ *положення;*
- ♦ *накази;*
- ♦ *інструкції;*
- ♦ *звіти;*
- ♦ *акти;*
- ♦ *записки;*
- ♦ *листи та ін.*

16. Термін виконання:

- ♦ *термінові, дуже термінові* — вимагають виконання в терміни, встановлені законом, правовим актом, керівником або за способом відправлення, вручення з позначкою “Терміново” (для телеграм);
- ♦ *звичайні, безстрокові* — не вимагають виконання у певні терміни.

17. Юридична чинність:

- ♦ *дійсні:*
 - *діючі* — такі, що мають юридичну чинність на даний момент;
 - *недіючі* — ті, що втратили силу у зв'язку із закінченням терміну дії;
- ♦ *фальшиві:*
 - виникають у результаті матеріальної або інтелектуальної підробки;
 - матеріальні підробки бувають у разі, якщо до змісту дійсного документа замість правильних вносять неправильні відомості, роблять виправлення, підчищення;

— інтелектуальні підробки виражаються в складанні і видачі документа свідомо неправильного змісту, хоча й правильно оформленого.

18. Походження:

- ♦ *службові* — стосуються інтересів підприємств і організацій;
- ♦ *особові* — стосуються конкретної особи.

19. Ступінь обов'язковості:

- ♦ *директивні* — вимагають обов'язкової відповіді, виконання;
- ♦ *інформаційні* — виготовляються з інформаційною метою, беруться до відома.

При надходженні документів в організацію надалі вони групуються відповідно до певної схеми (яка залежить від специфіки діяльності організації).

При цьому можна використовувати класифікацію за такими ознаками:

- ♦ *номінальний* — за назвою;
- ♦ *предметний* — однорідні за змістом документи;
- ♦ *авторський* — документи, створені однією установою, особою;
- ♦ *кореспондентський* — листування з конкретною установою, організацією, підприємством, приватною особою;
- ♦ *географічний* — документи, пов'язані з декількома кореспондентами, розміщеними на певній території;
- ♦ *хронологічний* — документи, що охоплюють певний часовий період.

Кожна з цих ознак може бути покладена в основу формування справ. Для великих підприємств застосовується сукупність ознак, використовуваних на основі ієрархічного поділу.

План семінарського заняття

1. Поняття інформації. Види інформації.
2. Поняття документа. Функції документа.
3. Поняття діловодства. Нормативно-правове регулювання діловодства в Україні.
4. Класифікація документів.

Рекомендована література: 2, 4, 10, 12, 13, 14, 15, 21, 22, 23, 24, 28, 31, 32, 34, 35.

Термінологічний словник

Алфавіт — сукупність вихідних попарно різних графічних знаків (букв), застосовуваних у тій чи іншій області і розміщених у певному порядку.

Справа — сукупність службових документів, що накопичуються поступово в процесі діловодства, об'єднані загальною ознакою і зберігаються разом (звичайно в окремих папках).

Діловодство — це комплекс різних робіт зі службовими документами (від їх підготовки до здачі в архів), що виконуються в установах, організаціях і адміністративних апаратах підприємств у ході виконання ними своїх функцій і завдань. Під діловодством розуміють також методи і прийоми роботи зі службовою документацією.

Документ — матеріальний об'єкт, що містить закріплену і призначену для її передачі та використання інформацію.

Документація — збір документів.

Документаційна діяльність — сукупність процесів збору й опрацювання документів.

Документ вторинний — документ, підготовлений у ході перетворення інформації на основі вивчення змісту первинного документа.

Документ неофіційний — документ рекомендаційного характеру, що не має законодавчої сили.

Документ нормативний — офіційний документ, що містить певні правила, норми і т.д.

Документ офіційний — документ, що має певну законодавчу силу і випускається від імені тієї чи іншої офіційної особи, органу або установи.

Документ первинний — документ, що безпосередньо містить результати вивчення, дослідження, розробки і т.д.

Документ службовий — документ, підготовлений у якій-небудь організації, який служить для забезпечення керування діяльністю цієї організації і підвідомчих їй організацій та підрозділів.

Ієрархічний поділ — послідовний розподіл багатьох об'єктів, які систематизуються, на підпорядковані підмножини.

Інформація — зміст якого-небудь повідомлення; інформація про що-небудь, яка розглядається в аспекті її передачі в просторі і часі. У більш загальному розумінні інформація — це зміст зв'язку між матеріальними об'єктами, що виражається у зміні станів цих об'єктів.

Інформація графічна — інформація, що виражається і передається за допомогою наочних графічних образів, що не складають алфавіту; зміст графічного документа.

Інформація документальна — інформація, закріплена на спеціально вибраному матеріальному носії; зміст документа або тексту.

Інформація недокументальна (незакріплена) — інформація, що не фіксується спеціально на якому-небудь матеріальному носії. При цьому вона обов'язково має матеріальний об'єкт — носій інформації, але він не має документально-го характеру.

Інформація письмова — документальна інформація, що виражається в письмовому вигляді за допомогою тієї або іншої системи запису знаків; зміст письмового документа.

Інформація повна — інформація, що дозволяє вичерпно відповісти на поставлене запитання.

Інформація чисельна — інформація, що має кількісний характер і відображається за допомогою цифр.

Джерело інформації — будь-яка система, що створює повідомлення або містить інформацію, призначену для її передачі.

Класифікація — процес віднесення об'єкта до певного підрозділу якої-небудь класифікації, здійснюваний на основі визначення наявності або відсутності заданої ознаки в цьому об'єкті.

Класифікація, класифікаційна система — система, структура якої передбачає упорядковане розміщення багатьох об'єктів на основі встановлених зв'язків і залежностей між ознаками цих об'єктів. Наочне відображення класифікаційної системи одержують у вигляді класифікаційних таблиць або схем.

Критерій — ознака, яка при оцінці функціонуючих об'єктів приймається в якості найбільш істотної.

Об'єкт інформації — предмет або явище, до якого прямо або опосередковано відноситься дана інформація.

Ознака — характеристика об'єкта, яка дозволяє встановлювати його подібність чи розходження відносно до інших об'єктів.

Повідомлення — форма представлення інформації (наприклад, у вигляді тексту, послідовності сигналів, мови, зображення і т.д.); вид зв'язку.

Старіння інформації — властивість інформації втрачати згодом свою практичну цінність, обумовлена зміною об'єкта інформації.

Цінність інформації — властивість інформації, обумовлена її придатністю до практичного використання в різних областях цілеспрямованої людської діяльності для досягнення певної мети.

Юридична сила — це властивість документа, яка надається йому чинним законодавством, компетенцією органу, що видає цей документ, оформлена встановленим порядком.

Запитання для самоперевірки

1. Що таке інформація?
2. Якими властивостями має володіти інформація?
3. Які функції виконує документ?
4. У чому полягає специфіка документальної інформації?
5. Які функції виконує діловодство?
6. З якою метою проводять класифікацію документів?
7. Чи можна наріжним каменем ієрархії класифікації ставити ознаку “назва”? Чому?
8. Побудуйте класифікаційну схему документів на підприємстві.

Теми рефератів

1. Інформаційне суспільство.
2. Роль інформації в сучасному суспільстві.
3. Роль діловодства на підприємстві.
4. Класифікаційні системи.

Тести для перевірки знань

- 1. З часом інформація піддається:**
 - а) витримуванню;
 - б) старінню;
 - в) настоюванню;
 - г) всі відповіді вірні.
- 2. Інформація “Нам не страшний сірий вовк” для поросят з відомої казки є:**
 - а) графічною;
 - б) документальною;
 - в) усною;
 - г) достовірною;
 - д) всі відповіді вірні.
- 3. Конспект лекцій студента має юридичну силу:**
 - а) так;
 - б) не має;
 - в) не завжди.

4. З погляду Шерлока Холмса інформація про те, що Земля обертається навколо Сонця, є:

- а) достовірною;
- б) своєчасною;
- в) надлишковою;
- г) всі відповіді вірні.

5. Документальна інформація є:

- а) безперервною;
- б) дискретною;
- в) свій варіант _____.

6. Документ, що містить певні правила, це:

- а) діючий документ;
- б) патентний документ;
- в) анонімний документ;
- г) нормативний документ.

7. Прайс-лист фірми з продажу комп'ютерів є:

- а) секретним документом;
- б) документом загального користування;
- в) документом для службового користування.

8. Службова записка є:

- а) внутрішнім документом;
- б) зовнішнім документом.

9. Рецензія є:

- а) типовим документом;
- б) графаретним документом;
- в) індивідуальним документом.

10. Значення класифікації документів полягає в:

- а) забезпеченні швидкого пошуку потрібного документа;
- б) підвищенні швидкості опрацювання документів;
- в) упорядкуванні наявних документів;
- г) всі відповіді вірні.

ТЕМА 2. СТВОРЕННЯ ДОКУМЕНТА

2.1. Структура документа

Документи на підприємстві можуть перебувати в двох формах — на паперовому носії й у електронній формі.

Атомарним елементом документа є реквізит. Сукупність реквізитів, розміщених у певній послідовності, являє собою формуляр. Кожний вид документів повинен мати формуляр-зразок, тобто відповідну модель побудови однотипних документів.

Група реквізитів та їх постійні частини, відтворені як єдиний блок, являють собою штамп. Державні стандарти передбачають кутове і поздовжнє розміщення штампа (див. Додаток 1–4). Кутове розміщення дозволяє на вільному місці розмістити реквізити: “адресат”, “гриф обмеження доступу до документа”, “гриф затвердження”, “резолюція”. У свою чергу і кутове розміщення, і розміщення по довжині аркуша можуть бути:

- ♦ фланговим — кожний ряд починається від лівого краю робочої площі;
- ♦ центрованим — початок і кожний ряд однаково віддалені від краю відведеної робочої площі.

Бланк являє собою аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію.

Бланки виготовляються двох форматів: А4 (210 × 297 мм), А5 (148 × 210 мм). Допускається використання бланків формату А3 і А6.

Документи виготовляються на бланках.

Кожний аркуш документа повинен мати поля не менше, мм (відповідно до Держстандарту 6.38-90): 20 — ліве; 8 — праве; 10 — верхнє; 8 — нижнє.

Бланки документів варто виготовляти на білому папері або папері світлих тонів. Допускається виготовлення типографським способом, за допомогою засобів оперативної

поліграфії або відтворення за допомогою засобів обчислювальної техніки безпосередньо при виготовленні конкретного документа. Виняток складають бланки організацій із зображенням Державного герба України.

Для організації, її структурного підрозділу, посадової особи встановлюють наступні види бланків документів (див. Додаток 5):

- ◆ загальний бланк;
- ◆ бланк аркуша;
- ◆ бланк конкретного виду документа, крім листа.

Загальний бланк використовують для виготовлення будь-яких видів документів, крім листа. Бланки структурного підрозділу організації або посадової особи проектують у тому випадку, якщо керівник підрозділу або посадова особа мають право підпису.

Допускаються виготовлення документів на друкарській машинці або за допомогою друкувальних пристроїв засобів обчислювальної техніки.

Окремі внутрішні документи, авторами яких є посадові особи, допускається писати від руки (заява, пояснювальна записка і т.д.).

Допускається друкування документів з використанням зворотного боку аркуша.

При виготовленні документів на двох і більше сторінках друга і наступна сторінки повинні бути пронумеровані. Якщо текст друкується з одного боку, то нумерація ведеться посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами на відстані не менше 10 мм від краю. Якщо текст друкується з двох боків, то непарні сторінки друкуються в правому верхньому куті, а парні – у лівому верхньому куті.

Тільки перша сторінка друкується на бланку, друга і наступні – на чистих аркушах паперу.

При підготовці й оформленні документів використовують такі реквізити:

- ◆ Державний герб України;

- ◆ емблема організації або товарний знак (знак обслуговування);
- ◆ код організації (згідно ОКПО);
- ◆ код форми документа (згідно ДКУД);
- ◆ назва організації;
- ◆ довідкові дані про організації;
- ◆ назва виду документа;
- ◆ дата документа;
- ◆ реєстраційний номер документа;
- ◆ посилання на реєстраційний номер і дату документа;
- ◆ місце складання або видання документа;
- ◆ гриф обмеження доступу до документа;
- ◆ адресат;
- ◆ гриф затвердження документа;
- ◆ резолюція;
- ◆ заголовок до тексту;
- ◆ відмітка про контроль;
- ◆ текст документа;
- ◆ відмітка про наявність додатка;
- ◆ підпис;
- ◆ гриф узгодження документа;
- ◆ візи узгодження документа;
- ◆ печатка;
- ◆ відмітка про завірення копії;
- ◆ відмітка про виконавця;
- ◆ відмітка про виконання документа і направлення його в справу;
- ◆ відмітка про надходження документа в організацію;
- ◆ ідентифікатор електронної копії документа.

Зображення Державного герба на бланках з кутовим розміщенням і розміщенням по довжині розміщується у верхньому куті бланка в середині реквізиту. Зображення повинне вписуватися в коло діаметром до 20 мм.

Виготовляючи бланки документів, за емблему підприємств (реквізит) використовують товарний знак (знак обслуговування), зареєстрований у визначеному порядку.

Змінювати назву підприємства і його емблему не можна. Зображення емблеми розміщують з лівого боку аркуша. Фірми, об'єднання, організації, військові частини, що мають державні нагороди (ордена), можуть розміщувати зображення їх на бланках службових документів або включати назви нагород до своїх назв.

Кожному суб'єкту господарської діяльності у встановленому порядку надається ідентифікаційний код відповідно до Єдиного державного реєстру підприємств і організацій України (ЄДРПОУ). Порядок і умови користування даними Державного реєстра регулюються окремими нормативними документами. На бланках уніфікованих форм документів ідентифікаційний код ЄДРПОУ наносять в спеціально визначених місцях. Єдиний Державний реєстр представництв і організацій України являє собою автоматизовані системи збору і нагромадження даних по підприємствах і організаціях усіх форм власності, а також їх окремих підрозділів (філій, відділень, представництв). Він призначений для здійснення єдиних принципів ідентифікації суб'єктів господарської діяльності і їх державного обліку в межах інформаційного простору, їх реорганізації і ліквідації; забезпечення державних органів інформацією щодо суб'єктів господарської діяльності; організації на основі Державного реєстру повних і вибіркового статистичних спостережень; одноразових пошуків і перезаписів; взаємодії на єдиних методологічних способах з базами даних Національного банку України і Державної податкової адміністрації України. Фонди державної власності, Антимонопольного комітету та інших центральних органів виконавчої влади і міністерств здійснюють забезпечення в межах законодавства, доступності, гласності і відкритості інформації про суб'єкти господарської діяльності для зацікавлених користувачів, надає додаткові можливості для оперативного переходу до міжнародних систем класифікації і кодування.

До Державного реєстру відносяться дані щодо таких суб'єктів господарської діяльності: юридичні особи, а також їхні філії, відділення, представництва (підрозділи), що розміщені на

території України і здійснюють свою діяльність на підставі законодавства України; юридичні особи, їхні філії, відділення, представництва, які розміщені за межами України, створені за участю юридичних осіб України і діють відповідно до законодавств іноземних держав. Код документа позначають згідно з Державним класифікатором управлінської документації (ДКУД), який призначений для ідентифікації уніфікованих форм документів (УФД), їх обліку і систематизації; контролю змісту і плану УФД у кожному класі документації; відновлення єдиної системи визначених документів, що входять до уніфікованої системи документації (УСД), забезпеченні автоматизації пошуку й обробки інформації з використанням комп'ютерної техніки та прогресивних інформаційних технологій. Державний класифікатор встановлює номенклатурний набір назв УФД з кодovими позначеннями. Кожна із затверджених уніфікованих форм може бути закодована згідно з ДКУД – код її позначається як у класифікаторі, так і на самому документі в спеціальній зоні, встановленій стандартом на УСД.

Назва організації, яка є автором документа, має відповідати найменуванню, визначеному в її установчих документах.

Над назвою організації вказують скорочене, а за її відсутності – повну назву вищестоящої організації.

Скорочену назву організації наводять у тих випадках, коли вона закріплена в установчих документах організації. Скорочену назву (у дужках) розміщують нижче повної.

Назву іноземною мовою відтворюють у тих випадках, коли вона закріплена в статуті (положенні про організацію). Назву іноземною мовою розміщують нижче назви державною мовою.

Назва філії, територіального відділення, представництва, структурного підрозділу організації вказують у разі, якщо вона є автором документа, і розміщують нижче назви організації.

Автором документа може бути посадова особа, яка представляє організацію.

Довідкові дані про організацію включають: поштову адресу; номери телефонів та інші відомості на розсуд організації

(номери факсів, рахунків у банку, адресу електронної пошти та ін.).

Назва виду документа, складеного або виданого організацією, регламентується статутом (положенням про організацію) і має відповідати видам документів, передбаченим ДКУД і УФД.

У листі назву виду документа не вказують.

Датою документа є дата його підписання або затвердження, для протоколу — дата засідання (ухвалення рішення), для акта — дата події. Якщо авторами документа є кілька організацій, то датою його є найбільш пізня дата підписання.

Дата документа оформляється арабськими цифрами у такій послідовності: день місяця, місяць, рік. День місяця і місяць оформляються двома парами арабських цифр, розділеними крапкою; рік — чотирма арабськими цифрами. Наприклад, дату 19 листопада 2004 р. слід оформляти так: 19.11.2004.

Допускається словесно-числовий спосіб оформлення дати, наприклад: 19 листопада 2004 р., а також оформлення дати в такій послідовності: рік, місяць, день місяця, наприклад: 2004.11.19.

Для датування фінансово-облікових документів застосовується тільки словесно-числовий спосіб.

Реєстраційний номер документа складається з його порядкового номера, який можна доповнювати на розсуд організації індексом справи за номенклатурою справ, інформацією про кореспондента, виконавців та ін.

Реєстраційний номер документа, складеного спільно двома і більше організаціями, складається з реєстраційних номерів документа кожної з цих організацій, що проставляються через косу лінію в порядку зазначення авторів у документі.

Посилання на реєстраційний номер і дату документа включає реєстраційний номер і дату документа, на який дається відповідь.

Місце складання або видання документа вказують у разі, якщо важко визначити його за реквізитами “Назва організації” і “Довідкові дані про організацію”. Місце складання або видан-

ня вказують з урахуванням прийнятого адміністративно-територіального поділу, і воно включає тільки загальноприйняті скорочення.

Гриф обмеження доступу до документа (секретно, конфіденційно та ін.) проставляють без лапок на першій сторінці документа. Його можна доповнювати даними, передбаченими законодавством про інформацію, віднесену до державної таємниці і конфіденційної інформації.

Адресатом можуть бути організації, їх структурні підрозділи, посадові або фізичні особи. При адресації документа посадовій або фізичній особі ініціали вказуються перед прізвищем. Назву організації та її структурного підрозділу вказують у називному відмінку.

Документ затверджується посадовою особою (посадовими особами) або спеціально виданим документом. При затвердженні документа посадовою особою гриф затвердження має складатися зі слова ЗАТВЕРДЖУЮ (без лапок), назви посади особи, яка затверджує, її підпису, ініціалів, прізвища і дати затвердження, наприклад:

Затверджую
Генеральний директор
ВАТ “Місяць”
Особистий підпис І.В. Сергеев
11.09.2001.

Допускається центрувати елементи відносно найдовшого рядка, наприклад:

Затверджую
Генеральний директор
ЗАТ “Буратіно”
Підпис _____ *І.В.Сергеев*
11.09.2001

При затвердженні документа кількома посадовими особами їхні підписи розташовують на одному рівні.

При затвердженні документа постановою, рішенням, наказом, протоколом гриф затвердження складається зі слова “Затверджений” (“Затверджена”, “Затверджені” або “Затверджено”), назви підтверджуючого документа в орудному відмінку, його дати, номера.

Наприклад:

Затверджений
Рішенням загальних зборів
акціонерів від 01.09.2004 № 14

або

Затверджено
Наказом Голови
Правління банку
від 01.09.2004 № 82

Гриф затвердження документа розміщують у правому верхньому куті документа.

Резолюція пишеться на документі відповідною посадовою особою і включає прізвища виконавців, зміст доручення, термін виконання, підпис і дату, наприклад:

А.В.Зайцевій
П.С. Нікітіну

Прошу підготувати проект
генеральної угоди
з фірмою “ХІТЕК” до 31.12.2004

Особистий підпис 01.12.2004

Допускається оформлення резолюції на окремому аркуші. Заголовок до тексту включає короткий зміст документа. Він узгоджується з назвою виду документа і відповідає на запитання:

- ♦ про що (про кого)?, наприклад: Наказ про створення атестаційної комісії;

- ♦ чого (кого)?, наприклад: Посадова інструкція секретаря-референта.

До тексту документів, оформлених на бланках формату А5, заголовок можна не складати.

Відмітка про контроль — це відмітка про контроль за виконанням документа, що позначають буквою “К”, словом або штампом “*Контроль*”.

Текстом управлінського документа є відображення засобами ділової мови змісту управлінських дій.

Текст документа повинен містити достовірну й аргументовану інформацію, викладену ясно, переконливо, коротко. Зміст має бути узгоджений з раніше виданими по даному питанню документами.

Текст документа складають, як правило, державною мовою.

Він може бути представлений у формі суцільного тексту, анкети, таблиці або їх поєднання.

Суцільний зв’язний текст документа містить граматично і лексично узгоджену інформацію про управлінські дії і застосовується при складанні правил, положень, листів, розпорядничьких документів.

Форма анкети застосовується при викладенні цифрової і словесної інформації про один об’єкт і за певним набором ознак.

При складанні тексту у вигляді анкети назва ознак об’єкта, що характеризується, має подаватися іменником у називному відмінку або словосполученням з дієсловом другої особи множини теперішнього або минулого часу (“*маєте*”, “*володієте*” або “*минулого*”, “*знаходилися*” і т.д.).

Характеристики, виражені словесно, повинні узгоджуватися з назвою ознак.

Форма таблиці застосовується при викладі цифрової і словесної інформації про декілька об’єктів за рядом ознак. Таблиці мають два рівні розташування тексту: вертикальний — графи (стовпці) і горизонтальний — рядки.

Графи і рядки таблиці повинні мати заголовки, подані іменником у називному відмінку. Підзаголовки мають бути

узгоджені із заголовками. Якщо таблиця друкується більше ніж на одній сторінці, графи таблиці повинні бути пронумеровані, а на наступних сторінках друкуються тільки номери цих граф. Зв'язний текст, як правило, складається з двох частин. У першій частині вказуються причини, підстава, мета складання документа, у другій (заклучній) — рішення, висновки, прохання, пропозиції, рекомендації. Текст може містити одну заключну частину (наприклад, накази — розпорядницьку частину без констатуючої; листи, заяви — прохання без пояснення; довідки, доповідні записки — зазначення фактів, висновки).

У тексті документа, підготовленого на підставі документів інших організацій або раніше виданих документів, вказують їхні реквізити: назва документа, назва організації — автора документа, дату, реєстраційний номер документа, заголовок до тексту. Якщо текст містить кілька рішень, висновків і т.д., то його варто розбивати на розділи, підрозділи, пункти, які нумерують арабськими цифрами.

У розпорядницьких документах (наказ, розпорядження і т.д.) організацій, що діють на принципах єдиноначальності, а також документах, адресованих керівництву організації, викладення тексту має бути від першої особи однини (*“наказую”*, *“пропоную”*, *“прошу”*).

У розпорядницьких документах колегіальних органів текст викладають від третьої особи однини (*“постановляє”*, *“вирішив”*).

У спільних розпорядницьких документах текст викладають від першої особи множини (*“наказуємо”*, *“вирішили”*).

Текст протоколу викладають від третьої особи множини (*“слухали”*, *“виступили”*, *“ухвалили”*).

У документах, що встановлюють права та обов'язки організацій, їх структурних підрозділів (положення, інструкція), а також тих, що містять опис, зазначення фактів або висновки (акт, довідка), використовують форму викладу тексту від третьої особи однини або множини (*“відділ здійснює функції”*, *“до складу об'єднання входять”*, *“комісія встановила”*). У листах використовують такі форми викладу:

- ♦ від першої особи множини (“*просимо направити*”, “*направляємо на розгляд*”);
- ♦ від першої особи однини (“*вважаю за необхідне*”, “*прошу виділити*”);
- ♦ від третьої особи однини (“*міністерство не заперечує*”, “*ВНПДАД вважає за можливе*”).

Відмітку про наявність додатка, названого в тексті, оформляють у такий спосіб:

Додаток: на 5 арк. у 2 прим.

Якщо документ має додаток, не названий у тексті, то вказують його назву, кількість аркушів і екземплярів; за наявності декількох додатків їх нумерують, наприклад:

Додаток:

- 1. Положення про Управління регіонального кредитування на 5 арк. у 1 прим.*
- 2. Правила підготовки й оформлення документів Управління регіонального кредитування на 7 арк. у 2 прим.*

Якщо додатки зброшуровані, то кількість аркушів не вказують. У додатку до розпорядничього документа на першій його сторінці в правому верхньому куті пишуть “Додаток” із зазначенням назви розпорядничього документа, його дати і реєстраційного номера, наприклад:

*Додаток 2
до наказу директора Інституту
від 01.09.2004 №319*

Якщо до документа додають інший документ, що також має додаток, відмітку про наявність додатка оформляють у такий спосіб:

*Додаток: лист Держархіву від 01.09.2004 № 02-4/156
і додаток до нього, усього на 30 арк.*

Якщо додаток направляють не за всіма зазначеними в документі адресами, то відмітку про його наявність оформляють у такий спосіб:

Додаток: на 3 арк. у 5 прим. за першою адресою.

Допускається друкувати вираз “Додаток №” прописними буквами, а також центрувати його, назву документа, його дату і реєстраційний номер відносно найдовшого рядка, наприклад:

*Додаток №2
до наказу директора Інституту
15.06.2004 №19*

До реквізиту “Підпис” входять: назва посади особи, яка підписала документ (повна, якщо документ оформлений не на бланку документа, і скорочена — на документі, оформленому на бланку); особистий підпис; розшифровка підпису (ініціали, прізвище), наприклад:

Виконавчий директор АТЗТ “Партнер” Н. А. Федоров
або:

Виконавчий директор

Н.А. Федоров

При оформленні документа на бланку посадової особи посаду цієї особи в підписі не вказують. Допускається в реквізиті “Підпис” центрування назви посади особи, яка підписала документ відносно найдовшого рядка.

У разі підписання документа кількома посадовими особами їх підписи розташовують один під одним у послідовності, що відповідає займаній посаді, наприклад:

*Генеральний директор
Головний бухгалтер*

*М.А. Медведєв
Н.І. Логінова*

У разі підписання документа кількома особами рівних посад їх підписи розташовують на одному рівні.

У документах, складених комісією, вказують не посади осіб, які підписують документ, а їхні обов'язки у складі комісії відповідно до розподілу, наприклад:

<i>Голова комісії</i>	<i>Н.В. Куликов</i>
<i>Члени комісії</i>	<i>К.М. Артем'єва</i>
	<i>В.А. Філатов</i>

Документ може бути підписаний виконуючим обов'язки посадової особи із зазначенням його фактичної посади і прізвища. При цьому не допускається ставити прийменник “За”, напис від руки “Зам.” чи скісну риску перед назвою посади.

Гриф погодження документа складається зі слова “Погоджено”, посади особи, з якою узгоджується документ (включаючи назву організації), особистого підпису, розшифровки підпису (ініціалів, прізвища) і дати погодження, наприклад:

Погоджено
Ректор Аграрної академії
А.Г. Грязнова

22.04.2004

Якщо узгодження здійснюють за допомогою листа, протоколу та ін., гриф погодження оформляють за такою формою:

Погоджено
Лист Української академії
аграрних наук
від 31.10.2003 №451-805

або

Погоджено

*Протокол засідання
Правління страхової
компанії "Планета"
від 31.10.2003 №10*

Погодження документа оформляється візою, що включає підпис і посаду особи, яка завізувала документ, розшифровку підпису (ініціали, прізвище) і дату підписання.

Наприклад:

Начальник юридичного відділу
_____ А. С. Орлов
31.10.2003

За наявності зауважень щодо документа візу оформляють у такий спосіб:

Зауваження додаються
Начальник юридичного відділу
_____ А.С. Орлов
31.10.2003

Зауваження викладаються на окремому аркуші, підписуються і додаються до документа.

Для документа, оригінал якого залишається в організації, візи проставляються в нижній частині зворотного боку останнього аркуша оригіналу. Для документа, оригінал якого відправляється, візи проставляються в нижній частині лицьового боку копії документа, що відправляється. Можливе оформлення віз документа на окремому аркуші погодження. Допускається, на розсуд організації, поаркушне візування документа і його додатка.

Печатка завіряє справжність підпису посадової особи на документах, передбачених спеціальними нормативними актами, що засвідчують права осіб, які фіксують факти, пов'язані з

фінансовими засобами. Документи завіряють печаткою організації. Документи, складені на офіційному бланку підприємства, печаткою не завіряються. При завірянні відповідності копії документа оригіналу під реквізитом “Підпис” проставляють: завірюючий напис “Вірно”, посаду особи, яка завірила копію; особистий підпис; розшифровку підпису (ініціали, прізвище); дату завірення, наприклад:

Підпис

Вірно

Інспектор відділу кадрів

01.09.2004

М.В. Колосков

Допускається завіряти копію документа печаткою, яку визначає організація на свій розсуд.

Відмітка про виконавця включає прізвище (або прізвище, ім'я, по батькові) виконавця документа і номер його телефону. Її розташовують на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа в лівому нижньому куті, наприклад:

Петров
24 45 67

або

Петров Іван Васильович
24 45 67

Відмітка про виконання документа і направлення його в справу включає такі дані: посилання на дату і номер документа, що свідчить про його виконання, а за відсутності такого документа — короткі відомості про виконання; слова “У справу”; номер справи, у якій буде зберігатися документ.

Відмітка про виконання документа і направлення його в справу має бути підписана і датована виконавцем документа або керівником структурного підрозділу, в якому виконаний документ.

Відмітка про надходження документа в організацію містить порядковий номер і дату надходження (за необхідності — години та хвилини). Допускається проставляти її у вигляді штампа. Ідентифікатором електронної копії документа є відмітка (ко-

лонтитул), що проставляється в лівому нижньому куті кожної сторінки документа і містить назву файлу на машинному носії, дату та інші пошукові дані, встановлювані в організації. Текст є основною частиною документа. Для зручності прочитання тексту необхідно застосовувати рубрикацію, тобто розчленування тексту на складові частини, графічне відокремлення однієї частини від іншої, а також використовувати заголовки, нумерацію та ін. Рубрикація є зовнішнім вираженням композиційної побудови документа. Ступінь складності рубрикації залежить від обсягу, тематики, призначення документа. Найпростіший спосіб рубрикації — поділ на абзаци.

Абзац є відступом вправо в першому рядку, яким починається виклад нової думки в тексті, а також фрагмент тексту між двома такими відступами. Вважається, що абзац має містити 4–6 речень. Разом з тим у текстах документів трапляються абзаци, що складаються з одного речення. Абзац повинен бути внутрішнім замкнутим змістовим цілим.

Для спрощення прочитання і роботи над документом рубрики нумеруються. Це доповнює абзацний поділ тексту (нумерація тез, пунктів, правил), що залежить від змісту, обсягу, складу документа. Система використання різних позначень повинна мати логічну структуру. Рубрики, які більші за абзац, можуть називатися параграфом (§), главою, розділом, частиною. Вони також нумеруються.

При рубрикації тексту варто дотримуватися таких правил:

- ◆ нумерувати рубрики, якщо є хоча б два однорідних елементи перерахування;
- ◆ застосовувати однорідні засоби нумерації для однотипних частин;
- ◆ дотримуватися правил пунктуації при комбінованих способах нумерації;
- ◆ використовувати лаконічні, однозначні заголовки.

Застосовуються дві системи нумерації — традиційна і нова. Традиційна система базується на використанні знаків різних типів — римських і арабських цифр, великих і малих букв.

Нова система нумерації базується на використанні лише арабських цифр, розміщених у відповідній послідовності. При цьому варто мати на увазі:

- ◆ після номера частини, розділу, пункту, підпункту ставиться крапка;
- ◆ номер кожної складової частини включає номери вищих ступенів поділу.

Якщо текст займає більше однієї сторінки, то на другу сторінку не можна переносити тільки підпис. На другій сторінці має бути не менше двох рядків тексту. Також не бажано:

- ◆ відривати один рядок тексту або слово від попереднього абзацу;
- ◆ починати один рядок нового абзацу на сторінці, що закінчується; краще почати новий абзац на новій сторінці;
- ◆ переносити слово на межі сторінок; варто перенести це слово на нову сторінку.

Текст, що містить словесну або цифрову характеристику одного об'єкта за переліком ознак, оформляють у вигляді анкети, що має постійну або змінну інформацію. До постійної інформації належить перелік ознак, розміщений у певній послідовності, а до змінної — конкретна характеристика цих ознак.

Зразок тексту оформляють у вигляді графарету.

У графаретних документах постійну частину тексту виконують друкованим способом, а змінну, — пишуть від руки. Для наочності і зручності співвідношення показників цифрового матеріалу, як правило, оформляють у вигляді таблиць. Якщо в тексті документа є посилання на рядки таблиці, то вводять графу "*№ порядковий*". Перед числовими значеннями величин і позначенням типів, марок продукції порядкові номери не проставляються. Позначення одиниць величин використовують у формі, визначені нормативними документами і наводять після назви величини через кому. Якщо всі показники, наведені в графах таблиці, мають ту саму одиницю величини, то її пишуть над

таблицею праворуч, а у разі перенесення таблиці — над кожною частиною. Якщо показники в більшості граф таблиці мають ту саму одиницю величини, але є кілька граф з показниками, вираженими в інших одиницях, то загальну для більшості граф одиницю величини пишуть над таблицею праворуч, а інші залишають у заголовках граф. Одиниці кутів (градуси, хвилини і секунди) слід писати в кожному рядку таблиці, незалежно від того, є горизонтальні лінії чи ні.

Якщо в сусідніх рядках графи текст повторюється, тоді роблять так:

1) Якщо текст вміщується в один рядок, його замінюють лапками (кількість лапок — залежно від кількості слів);

2) Якщо текст не вміщується в один рядок, його замінюють словами “*Так само*”, які у разі повторення тексту замінюють однією парою лапок;

3) Якщо початкова частина тексту повторюється в сусідніх рядках, а кінець тексту — змінювана частина, то частина тексту, що повторюється, замінюють словами “так само” (якщо є горизонтальні лінії, то текст варто повторювати). Не дозволяється заміна лапками:

- ◆ цифр і знаків;
- ◆ показників одиниць величин;
- ◆ буквених абревіатур;
- ◆ марок машин, механізмів, матеріалів;
- ◆ скорочених показників нормативних документів з номером.

Числові значення однієї величини розміщують у графах так, щоб одиниці були під одиницями, десятки — під десятками, сотні — під сотнями і т.д., наприклад:

<i>Прибуток, млн грн.</i>	<i>Рентабельність, %</i>
3 500	18,5
850	7,8
13 480	22,8

Числові значення неоднакових величин розміщують посередині. Якщо необхідно пояснити або доповнити які-небудь табличні дані, то роблять підтабличні примітки. Якщо примітка стосується окремих місць таблиці, то в якості виноски використовують арабські цифри — порядкові номери на верхню лінію шрифту (якщо примітка стосується тексту), зірочки (якщо примітка належить до окремих цифр або символів) і т.д.

Щоб спростити прочитання таблиці, багатозначні числа округляють. Це не дозволяється, якщо важливо знати не округлені числа. Однотипні числові дані рекомендується округляти з однаковим ступенем точності. У різних графах або рядках це можна робити по-різному, вибираючи найраціональніший спосіб. Дозволяється дописувати нулі в дробову частину десяткового дробу для вирівнювання кількості знаків після коми, знаючи, що число не було округлене: інакше воно виявиться неточним. Окремі матеріали документа можна давати також у формі висновків.

Висновком називають організований у стовпчики і рядки матеріал, не розділений лініями. Висновок містить небагато колонок, найчастіше дві (їх можна подвоювати, потроювати і т.д.), які в більшості випадків не озаглавлюють. Як правило, висновок не має тематичного заголовка. Висновки не нумерують, оскільки вони безпосередньо продовжують текст, який їх стосується.

У документі можуть міститися ілюстрації, на які мають бути посилання в тексті. Посилання складаються з умовної назви ілюстрації і порядкового номера, наприклад: “(рис. 1)”. Якщо ілюстрація не має номера, то слово “рисунок” у посиланні не скорочується. Її розміщують або безпосередньо після тексту, у якому про неї згадується вперше, або на наступній сторінці. Як правило, під ілюстраціями роблять підписи. Таблицю, що доповнює або пояснює ілюстрацію, розміщують після ілюстрації. Ілюстрації нумерують арабськими цифрами наскрізь через весь документ, наприклад:

“Рис. 1 — ...;

Рис. 2 — ...”;

або в межах розділу (крім тих, що наводяться в доповненнях), і тоді їхній номер складається з номера розділу і порядкового номера рисунка, відділених крапками, наприклад: “Рис. 7.4...” — четвертий рисунок сьомого розділу.

У текстах службових документів варто використовувати стандартизовані одиниці величин і одиниці обліку, їхні назви і позначення. Числа при одиницях величин і одиницях обліку слід подавати цифрами. У разі позначення інтервалу числових значень фізичної величини і при перерахуванні числових значень, виражених одиницею і тією ж одиницею фізичної величини, позначення одиниці наводять лише після останньої цифри, наприклад: від 100 до 400 мм; 10 ... 100 кг.

2.2. Створення документів за допомогою персональних ЕОМ

Для створення й опрацювання документів за допомогою ПЕОМ призначені спеціальні програми — текстові редактори. Існують різні сімейства текстових редакторів.

Найбільш часто застосовуються:

- ◆ Блокнот (Note Pad);
- ◆ Word Pad;
- ◆ Microsoft Word пакета офісних програм MS Office;
- ◆ Adobe Acrobat;
- ◆ Вільно-поширювані пакети, наприклад Open Office, 602.

Відмінності між ними полягають у функціональних можливостях, призначенні, ціні. Крім текстових редакторів, існують спеціальні програми, що дозволяють читати (без можливості редагування) текстові документи. Вони поширюються, як правило, безкоштовно. Наприклад, Acrobat Reader поставляється разом з електронними книгами, звітами, створеними в Adobe Acrobat, і MS Word Reader для прочитання документів, створених у MS Word.

Схематично процес обробки документа за допомогою текстових редакторів представлений на рис. 1.

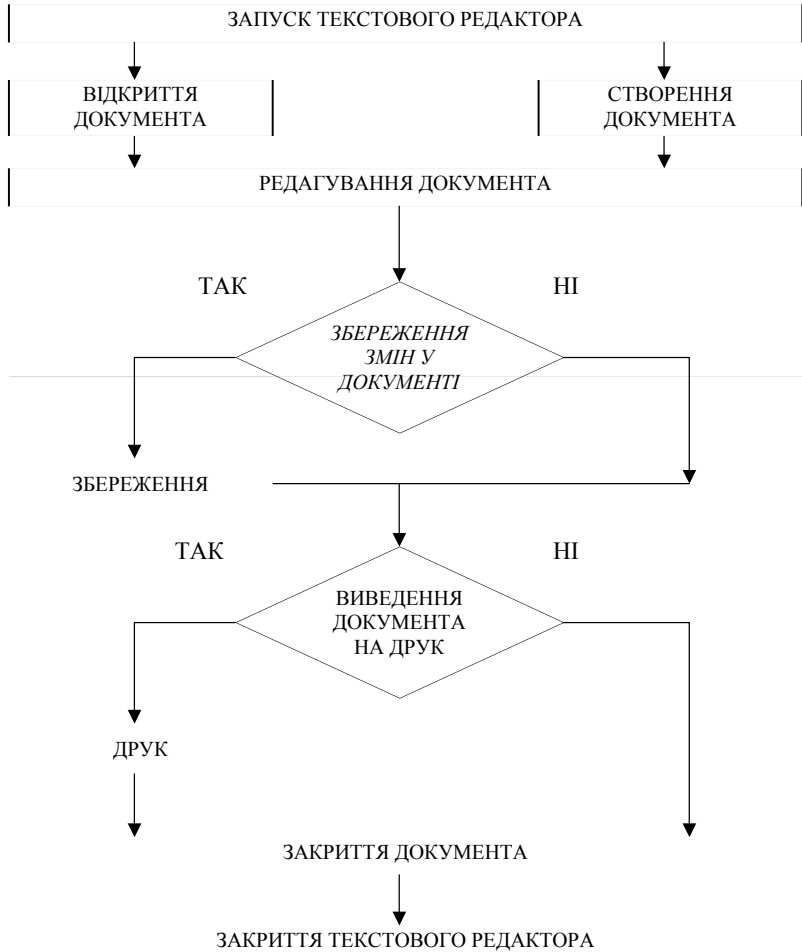


Рисунок 1. Блок-схема опрацювання документа за допомогою текстового редактора

Для створення документів в Україні на підприємствах найбільш часто використовується текстовий редактор Microsoft Word пакета офісних програм MS Office версії 6.0 і вище.

Розглянемо основні етапи роботи з документом у даному редакторі.

При запуску редактора автоматично створюється файл “Документ 1”. Для відкриття вже існуючого файлу необхідно здійснити такі операції:

Файл > Відкрити

Для встановлення параметрів документа (поля сторінки, розмір паперу, орієнтація сторінки та інші) можна скористатися наступною функцією:

Файл > Параметри сторінки

Для нумерації сторінок необхідно виконати такі команди:

Вставка > Номера сторінок

Введення тексту може здійснюватися в одному з наступних режимів: вставки або заміни. При введенні нового тексту в режимі вставки текст в документі зміщується вправо від точки введення. У режимі заміни попередній текст видаляється і замінюється новим. Для перемикання між цими двома режимами використовується клавіша *Ins*. Визначити, який режим використовується в даний момент, можна за станом індикатора *ЗАМ* у рядку стану MS Word внизу екрана. Якщо індикатор відображається чорним кольором, то ввімкнено режим заміни, якщо сірим — вставки. Подвійним клацанням лівої клавіші миші на цьому індикаторі також можна переключати режими.

Одним із найважливіших об'єктів під час роботи з текстом є абзац. З ним пов'язуються параметри його форматування: шрифт, відступи, інтервали, вирівнювання і т.д. Для того щоб почати новий абзац, при введенні тексту потрібно натиснути *Enter*. Для переходу на новий рядок у межах абзацу використовується комбінація клавіш *Shift+Enter*.

Для видалення, копіювання, переміщення символів і виділених фрагментів можна скористатися спеціальними комбінаціями клавіш, наведеними в табл. 1.

Копіювання виконується за допомогою буфера обміну. Для того щоб скопіювати який-небудь фрагмент, потрібно спочатку помістити його в буфер, а потім вставити з буфера в документ. Для копіювання в буфер можна скористатися командою *Правка*: > *Копіювати*, а для переміщення виділення в буфер – командою *Вирізати*. Вставка вмісту буфера вставляється командою *Правка* > *Вставити*.

MS Word дозволяє користувачу відмінити операцію внесення змін у документ. Для цього використовується команда *Правка* > *Скасувати введення* або комбінація клавіш *Alt+Backspace*. Для відміни даної команди застосовується команда *Правка* > *Повторити введення* або клавіша *F4*.

Таблиця 1

Комбінації клавіш для видалення і копіювання тексту

Комбінація клавіш	Виконувана команда
Delete	Видалення символу праворуч від курсора Видалення виділеного фрагмента
Ctrl+Delete	Видалення слова праворуч від курсора
Backspace	Видалення символу ліворуч від курсора
Ctrl+Backspace	Видалення слова ліворуч від курсора
Ctrl+Insert	Копіювання виділеного фрагмента в буфер
Shift+Insert	Вставка в документ вмісту буфера
Shift+Delete	Переміщення фрагмента в буфер (з видаленням із документа)

MS Word має широкий спектр можливостей щодо форматування тексту. Всі дії, пов'язані з форматуванням, знаходяться в меню *Формат*.

Для задання формату символів використовується команда *Формат* > *Шрифт*. Дана команда дозволяє задати:

- ♦ шрифт (гарнітура, накреслення, розмір);
- ♦ міжсимвольний інтервал (масштаб, інтервал, зміщення);
- ♦ анімаційні ефекти.

Стандартною гарнітурою для текстових документів у діловодстві є *Times New Roman*. Розмір кегля визначається струк-

турою тексту (найбільш часто використовується 14 кегль). Для реквізиту *Назва документа* використовується прописне написання символів у розрядженому режимі.

Для форматування абзаців використовується команда *Формат > Абзац*.

Опція *Відступ* даної команди дозволяє керувати положенням тексту абзацу відносно поля сторінки.

Опція *Перший рядок* керує відступами в абзаці. Можливі такі її значення:

- ♦ *(немає)* — відступи відсутні;
- ♦ *відступ* — використовується відступ для першого рядка абзацу;
- ♦ *виступ* — використовується відступ для всіх рядків абзацу, крім першої.

Опція міжрядковий інтервал керує міжрядковою відстанню всередині абзацу. Можна вибрати одне з таких значень:

- ♦ *одинарний* — відстань, рівна висоті шрифту найбільшого розміру, використовуваного в рядку з деяким запасом (*Ctrl+1*);
- ♦ *полупторний* — відстань, яка в 1,5 раза перевищує ту, яка була б при значенні опції *Одинарний* (*Ctrl+5*);
- ♦ *подвійний* — відстань, яка удвічі перевищує ту, яка була б при значенні опції *Одинарний* (*Ctrl+2*);
- ♦ *мінімум* — інтервал, який обирають для дуже великих шрифтів;
- ♦ *точно* — відстань, яка точно дорівнює зазначеному в полі *Значення*;
- ♦ *множник* — відстань формується множенням одинарного інтервалу на множник, зазначений у полі *Значення*.

Поле *Вирівнювання* служить для вибору способу вирівнювання абзацу. Можна скористатися одним із таких значень:

- ♦ *по лівому краю* — абзац вирівнюється по лівому краю (*Ctrl+L*);
- ♦ *по центру* — абзац центрується (*Ctrl+E*);
- ♦ *по правому краю* — абзац вирівнюється по правому краю (*Ctrl+R*);

- ♦ *по ширині* – абзац вирівнюється по лівому і правому краях одночасно (*Ctrl+J*).

При створенні документа в MS Word необхідно дотримуватися певних правил набору тексту.

Набір здійснюється через один пробіл і не більш ніж через один переклад рядка.

Для вирівнювання використовуйте табуляцію, але в жодному разі не пробіли.

Також доречно нагадати про деякі правила, які застосовуються у типографській традиції.

- ♦ Лапки в російській мові – це «елочки» і „лапки“, відповідно *Alt+0171 / 0187 i 0132 / 0147*. Лапки усередині лапок повинні розрізнятися між собою рисунком: «... „...“ ...». «Елочки» використовуються переважно в газетному і журнальному наборі, а „лапки“ – для дитячих видань і рукописних шрифтів.

В англійській мові – ‘...’ і “...”, відповідно *Alt+0145 / 0146 i 0147 / 0148*.

У німецькій мові – “...” і »...«. У будь-якому разі використання іншомовних лапок, зміна проходження відкриваючої і закриваючої лапок, а тим більше використання їх в якості знака дюйма (") є грубою помилкою. Враховуючи можливі розбіжності у відображенні лапок в різних системах, вихідні зображення наведені на рисунку:

Русский — «... „...“ ...»

English — ‘... “...” ...’

Deutsch — »... “...” ...«

- ♦ В якості “трех крапок” (...) краще використовувати спеціальний символ (вводиться *Alt+0133*), а не три крапки. Три крапки від слова не відокремлюються.

- ♦ Крапка не ставиться в заголовку і підзаголовку, якщо вони відділені від тексту, наприкінці підпису під рисунком, у заголовку таблиці й усередині неї.

- ♦ Якщо дужка завершує пропозицію, крапку ставлять після неї. Якщо крапка необхідна всередині дужки, то зовні її вже не ставлять.

- ♦ Не відбиваються пробілом від попереднього слова або цифри крапка, кома, двокрапка, крапка з комою, знак питання та оклику, знаки відсотка, градуса, хвилини, секунди.

- ♦ Символи “номер” і “параграф” відбиваються від цифри, що йде за ними, вузьким нерозривним пробілом. Якщо вони подвоюються, то не відбиваються один від одного.

- ♦ Дроби не відбивають від цілої частини (1,5), як і математичні знаки $(-3+2)$ і позначення ступеня. Розмірність від числа відбивають нерозривним пробілом (5 мм). Для зручності прочитання довгі числа розбиваються нерозривним пробілом по три цифри: 1 234 567. Роздільник дробу в російській мові — кома, в англійській — крапка.

- ♦ Ініціали відбивають вузьким нерозривним пробілом, ініціали від прізвища — звичайним нерозривним пробілом.

- ♦ Лапки і дужки набираються впритул до слова без пробілів.

- ♦ Абзацні відступи повинні бути однаковими по всьому тексту.

- ♦ Якщо абзацний відступ не використовується, бажано, щоб останній рядок був неповним.

- ♦ Останній рядок абзацу повинен бути не коротшим двох розмірів висоти шрифту і не менше абзацного відступу (звичайно 4–5 знаків).

- ♦ Ускладнюють прочитання і негарно виглядають вертикальні і похилі коридори з пробілів, допустима довжина коридору — не більше чотирьох рядків.

- ♦ Закінчувати переносами бажано не більше трьох рядків підряд.

- ♦ Якщо абзац переноситься в наступний стовпчик тексту або на наступну сторінку, не слід залишати внизу один рядок або переносити останній на початок наступного стовпчика.

- ♦ В якості тире використовується *M-tupe* (*Alt+0151*) (тире із шириною знака “M”) яке відбивається вузькими пробілами: “це — він”. Тире не повинне вживатися на початку рядка, за винятком прямої мови. При заданні діапазону зміни використовується *N-tupe* (*Alt+0150*) без відбивки пробілами:

“20–30”, “Київ–Здолбунів”. Використання в цих випадках дефіса (-) є грубою помилкою.

♦ Не рекомендується залишати наприкінці рядка односкладові прийменники і союзи: в, і, на і т.д.

Перед виведенням документа на друкування можна здійснити попередній перегляд. Це можна зробити одним із таких способів:

- ♦ виконати команду *Файл > Попередній перегляд*;
- ♦ натиснути кнопку на стандартній панелі інструментів;
- ♦ натиснути комбінацію клавіш *Ctrl+F2*.

Друкування всього документа може здійснюватися за допомогою кнопки на стандартній панелі або за допомогою комбінації *Ctrl+P*. Для задання параметрів друкування документа і параметрів друкування принтера необхідно виконати команду *Файл > Друк*.

Зберігання документа можливо під тим же ім'ям, під яким він був відкритий: за допомогою кнопки на стандартній панелі та комбінації *Shift+F12*, зберігання здійснюється в папку *Мої Документи*. За допомогою команди *Файл > Друк* можна задати нову назву документа, який зберігається, вказати місце зберігання, тип розширення файлу, що зберігається.

План семінарського заняття

1. Поняття реквізиту, бланка.
2. Види реквізитів. Їх розміщення на бланку.
3. Текст як основний елемент документа.
4. Сімейства текстових редакторів.
5. Порядок виготовлення документів за допомогою текстового редактора MS Word пакета MS Office.
6. “Гарячі” комбінації клавіш у MS Word.

Рекомендована література: 7, 9, 12, 13, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25.

Термінологічний словник

Абзац — частина тексту, яка починається з абзацного відступу і закінчується кінцевим рядком, що служить для об'єднання взаємопов'язаних пропозицій в одне логічне ціле.

Абзацний відступ — відступ на початку першого рядка друкованого або рукописного тексту.

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

Кінцевий рядок — останній рядок абзацу.

Аркуш — окремий (або в сукупності з іншими аркушами) прямокутний шматок паперу.

Нумерація — це числове або літерне позначення послідовності розміщення складових частин тексту.

Поле сторінки — не зайнята текстом верхня, нижня, зовнішня або внутрішня частина сторінки навколо текстової полоси.

Рубрикація — розчленування тексту на складові частини, графічне відокремлення однієї частини від іншої, а також використання заголовків, нумерації та ін.

Сторінка — одна сторона аркуша паперу в книзі, журналі, альбомі, зошиті, рукописі і т.д.

Рядок — частина тексту, розташована на одній горизонтальній лінії.

Текст — повідомлення, виражене в письмовому вигляді, тобто за допомогою системи графічних знаків, що складають алфавіт; головна, інформативна частина письмового документа.

Текстова смуга — відбиток тексту зі смуги набору (і графічних зображень), розташований на одній сторінці видання.

Формат аркуша — характеристика лінійних розмірів (ширини і висоти) аркуша.

Формуляр — сукупність реквізитів, розміщених у певній послідовності.

Штамп — група реквізитів та їх постійні частини, відтворені як єдиний блок.

Запитання для самоперевірки

1. Дайте визначення поняття реквізиту.
2. Основні види реквізиту.
3. Поняття ЄДРПОУ.
4. З якою метою створюється трафарет документа?
5. Способи датування документа.
6. Способи рубрикації тексту.
7. У чому полягає відмінність між основними родинами текстових редакторів?
8. Які функції виконують “гарячі” комбінації клавіш?

Теми рефератів

1. Особливості текстового редактора MS Word 2000.
2. Особливості текстового редактора MS Word XP.
3. “Гарячі” комбінації клавіш у MS Word.
4. Текстові редактори з відкритим кодом.

Завдання для практичної роботи

Наберіть лекцію по обраному Вами предмету в текстовому редакторі Microsoft Word. Перевірте наявність помилок, пов’язаних з правилами набору, викладеними в цій главі.

Тести для перевірки знань

1. Група реквізитів та їх постійні частини, відтворені як єдиний блок, являють собою:

- | | |
|--------------|--------------|
| а) бланк; | б) штамп; |
| в) формуляр; | г) сторінка. |

2. Аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію, це:

- | | |
|--------------|--------------|
| а) бланк; | б) штамп; |
| в) формуляр; | г) сторінку. |

3. Атомарний елемент документа це:

- | | | |
|--------------|--------------|--------------|
| а) бланк; | б) штамп; | |
| в) формуляр; | г) сторінка; | д) реквізит. |

4. Фінансово-облікові документи датуються:

- а) числовим способом;
- б) словесно-числовим способом;
- в) словесним способом.

5. Найпростішим способом рубрикації є:

- а) штамп;
- б) абзац;
- в) астрал;
- г) абсент;
- д) власний варіант.

6. Частина тексту, розміщена між двома абзацами, називається:

- а) абзац;
- б) атлас;
- в) аваль;
- г) власний варіант.

7. Програма Adobe Acrobat Reader є:

- а) платною;
- б) умовно-безкоштовною;
- в) безкоштовною.

8. Стандартним шрифтом, який використовується у MS Word для виготовлення документів, є:

- а) Arial;
- б) Courier new;
- в) Times New Roman;
- г) Verdana.

9. Комбінація клавіш Alt + F4:

- а) передає керування іншій програмі;
- б) виділяє текст;
- в) закриває програму;
- г) перезавантажує ЕОМ.

10. MS Word 6.0 і вище дозволяє зберігати документи з розширенням:

- а) doc;
- б) rtf;
- в) txt;
- г) всі відповіді вірні.

ТЕМА 3. ОРГАНІЗАЦІЙНО-РОЗПОРЯДНИЦЬКІ ДОКУМЕНТИ

3.1. Статут

Статут — це юридичний акт, яким оформляється створення підприємства, організації, фірми, визначається їхня структура, функції, правовий статус, взаємовідносини з іншими підприємствами, фірмами, організаціями або фізичними особами.

Статут належить до організаційних документів (див. Додаток 6).

Статут після затвердження уповноваженими органами направляється на реєстрацію у відповідні державні органи, де підприємству видається свідоцтво про реєстрацію із зазначенням реєстраційного номера юридичної адреси.

Тільки після реєстрації підприємство має право почати свою діяльність.

Статути бувають типові (розробляються для однотипних підприємств) та індивідуальні (створюються на основі типової конкретизації).

Для чіткого викладу змісту статуту і кращого сприйняття тексту його поділяють на розділи (статті), підпункти, пункти, які нумеруються арабськими цифрами.

Реквізити статуту:

- ◆ назва товариства (може поєднуватися з назвою виду документа);
- ◆ назва виду документа (статуту);
- ◆ гриф затвердження;
- ◆ відмітка про реєстрацію;
- ◆ місце складання і рік.

Всі викладені вище реквізити, як правило, оформляються на окремому аркуші — титульній сторінці. На наступних аркушах оформляється текст статуту, який може мати такі розділи:

- ◆ загальні положення;
- ◆ мета і предмет діяльності;
- ◆ фонди товариства;
- ◆ зовнішньоекономічна діяльність;
- ◆ права й обов'язки засновника;
- ◆ порядок розподілу прибутку і відшкодування збитків товариства;
- ◆ майно товариства;
- ◆ форс-мажор;
- ◆ зміна наказу;
- ◆ органи управління товариства;
- ◆ реорганізація і ліквідація товариства;
- ◆ надання статуту чинності, зміни і доповнення до статуту.

Мета створення і діяльності підприємства, зазначені в статуті, не повинні суперечити діючим законам України та іншим державним нормативно-правовим актам. Статуту оформляються на аркушах форматом А4 друкованим способом.

Всі аркуші зшивають, прошнуровують і скріплюють печатками.

Статут не належить до секретних документів і не містить секретної інформації. Його повинні надавати на вимогу ревізійних комісій державним контролюючим органам, представникам судових і слідчих органів, податковій інспекції, партнерам по бізнесу. Статуту є основою для розробки положень, правил та інших документів, які створюються на підприємствах.

3.2. Положення

Положення — це правовий акт, що визначає порядок створення, права, обов'язки й організацію роботи підприємств, організацій, установ, фірм, їх структурних підрозділів, а також підпорядкованих їм підприємств, організацій, установ, фірм.

Положення належать до організаційних документів.

За змістом розрізняють такі положення:

- ♦ про підприємство, організацію, установу, фірму і т.д., їх структурні підрозділи — комісії, бюро, групи і т.д. з регламентацією порядку їх утворення, структури, функцій, компетенції, обов'язків і організації роботи;
- ♦ регулюючи сукупність організаційних, трудових та інших відносин з конкретних питань;
- ♦ про організацію і проведення різних заходів — культурних і спортивно-масових, конкурсів, оглядів і т.п.; структуру і зміст таких положень визначають установи, які є організаторами заходів.

Положення є типові й індивідуальні. Типові положення розробляють вищі органи для системи підприємств, організацій, установ, фірм, а індивідуальні створюються за вказівкою керівництва на підставі типових положень безпосередньо на підприємствах, в установах, організаціях, фірмах. Проект положення підписує керівник структурного підрозділу, а затверджує керівник вищого рангу, якому безпосередньо підпорядковується даний підрозділ. На другому екземплярі у разі потреби оформляють реквізити узгодження і відмітку про виконавця.

Положення про підприємство затверджується розпорядницьким документом вищого органу.

Положення набуває сили з дня його затвердження (або дати, зазначеної в розпорядницькому документі, яким затверджені положення).

Положення оформляють на загальних або спеціальних бланках формату А4. Якщо положення не виходить за межі підприємства, то його можна оформляти на чистих аркушах паперу.

Заголовок до тексту може поєднуватися з назвою виду документа, наприклад: *“Положення про психологічну службу системи освіти України”*, *“Положення про Міністерство фінансів України”*.

Текст положення, як правило, поділяють на розділи, кожний з яких може мати підрозділи, пункти, підпункти, які нумерують арабськими цифрами. Іноді в тексті відзначають лише пункти.

3.3. Інструкція

Інструкція — це правовий документ, яким визначаються правила, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові й інші спеціальні аспекти діяльності установ, організацій, підприємств (їх підрозділів і служб), посадових осіб і громадян.

Інструкція належить до організаційних документів.

Всі інструкції можна поділити на дві основні групи:

- ◆ регламентуючий порядок здійснення якого-небудь процесу кількома виконавцями (підрозділами або посадовими особами), наприклад: *“Інструкція про порядок ведення трудових книжок на підприємствах, в установах і організаціях”*, *“Інструкція про роботу з документами, що мають гриф обмеження доступу”*, *“Інструкція про роботу з листами і заявами громадян”*, *“Інструкція про порядок добору і передачі секретних документів на архівне зберігання”* і т.д.;

- ◆ посадові.

Готують інструкцію не менше ніж у двох екземплярах (на другому екземплярі оформляють реквізити погодження) на загальному або спеціальному бланку або на чистих аркушах паперу (якщо інструкція не виходить за межі підприємства) формату А4.

Реквізити інструкції:

- ◆ назва виду документа (ІНСТРУКЦІЯ, ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ);
- ◆ дата (відзначають дату підписання);
- ◆ індекс;
- ◆ місце складання або видання;
- ◆ гриф затвердження;
- ◆ заголовок до тексту (може чітко визначати коло питань, об'єктів і осіб, на які поширюються вимоги інструкції, і може входити в назву виду документа, наприклад, *“ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ інспектора з обліку і реєстрації листів громадян”*, *“ІНСТРУКЦІЯ з діловодства”*);
- ◆ текст;

- ♦ відмітка про те, що дана інструкція є додатком до розпорядницького документа (оформляють у разі потреби);
- ♦ підпис (підписує керівник підрозділу-розроблювача);
- ♦ гриф узгодження (оформляють у разі потреби);
- ♦ візи (оформляють у разі потреби);
- ♦ відмітка про виконавця (оформляють у разі потреби).

Текст інструкції викладають у логічній послідовності і групують за розділами, кожний з яких може складати завершену частину документа. Текст може бути коротким, точним, зрозумілим (оскільки інструкція — не документ, що призначається для постійного користування), директивного характеру, тому в ньому доцільно використовувати чіткі формулювання зі словами: *“повинен”, “отже”, “необхідно”, “не допускається”* і т.п.

Інструктивний характер мають також рекомендації, методичні рекомендації, методичні вказівки та інші подібні документи.

У комплексі організаційних документів підприємств (організацій, установ) особливе місце належить посадовим інструкціям.

На підставі посадової інструкції розробляють трудовий договір (трудоий контракт) з працівником. Трудовий договір (трудоий контракт) і посадову інструкцію використовують у разі виникнення конфліктних ситуацій між роботодавцем і працівником.

Посадову інструкцію розробляє інспектор відділу кадрів або інший фахівець, який відповідає за роботу з кадрами, обов'язково погоджує з юрисконсультом і подає на затвердження керівнику підприємства (організації, установи). Всі зміни до посадової інструкції вносяться з відповідного наказу (розпорядження) по підприємству (організації, установі).

У посадовій інструкції обов'язково повинні бути такі розділи:

1. Загальні положення (визначають сферу діяльності працівника, порядок його призначення на посаду і звільнення

з неї, порядок заміщення працівника у разі його тимчасової відсутності, вимоги щодо кваліфікаційної підготовки, підпорядкованість працівника, коло посадових осіб, які підпорядковуються даному працівнику. Наводиться також перелік нормативних документів, якими працівник повинен керуватися у своїй роботі).

2. Функції.
3. Посадові обов'язки.
4. Права.
5. Відповідальність.

Як доповнення до основних розділів посадової інструкції може додаватися розділ, у якому регулюються трудові відносини між посадовими особами (визначається коло службових зв'язків, порядок подання звітної інформації і т.п.).

Посадові інструкції зберігаються протягом трьох років після введення нових.

3.4. Правила

Правила — це службові документи організаційного характеру, у яких викладаються установки, норми або вимоги, що регламентують певний порядок якихось дій, поведінки і т.д.

Правила належать до організаційних документів (див. Додаток 7).

За формою і змістом правила подібні інструкціям; іноді вони є їхньою складовою частиною (наприклад, *“Правила оформлення вихідних документів”*, *“Правила обліку і реєстрації листів громадян”* входять в *“Інструкцію з діловодства”*). Оформляють правила на загальних або спеціальних бланках формату А4. Доцільно використовувати бланки з кутовим розміщенням постійних реквізитів, оскільки може бути гриф затвердження.

Реквізити правил:

- ◆ назва виду документа (П Р А В И Л А);
- ◆ дата;
- ◆ індекс;

- ◆ місце видання;
- ◆ гриф затвердження;
- ◆ заголовок до тексту (може поєднуватися з назвою виду документа);
- ◆ текст (може складатися з розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів);
- ◆ підпис;
- ◆ гриф узгодження (оформляють у разі потреби на другому екземплярі);
- ◆ візи (оформляють у разі потреби на другому екземплярі);
- ◆ відмітка про виконавця (оформляють у разі потреби на другому екземплярі).

Правила обов'язкові для виконання для всіх, кого вони стосуються, тому їх можна віднести до правових документів.

Так, *“Правила внутрішнього трудового розпорядку”* мають на меті зміцнення трудової і виконавської дисципліни, правильну організацію роботи і відпочинку, повне і раціональне використання робочого часу, підвищення якості і продуктивності роботи. Вони обов'язкові для виконання всіма працівниками підприємства.

Правила (винятки з правил) повинні вивішуватися на видному місці, тому допускається їх художнє оформлення.

3.5. Наказ

Наказ — це правовий акт, який видається керівником підприємства на правах єдиначальності й у межах його компетенції для вирішення основних і оперативних завдань, що стоять перед даним підприємством. Якщо наказ видається вищою інстанцією, то він може стосуватися широкого кола організацій і посадових осіб. Проект наказу обов'язково узгоджується з усіма зацікавленими особами даного підприємства. У разі порушення правил видання наказу, він втрачає свою юридичну чинність.

Наказ належить до розпорядницьких документів (див. Додаток 8).

Наказ доповнюється документами, що свідчать про його доцільність. Наказ набирає сили з моменту його підписання і діє до закінчення терміну, якщо він визначений, або до моменту, доки наказ не буде скасований.

Накази бувають:

- ♦ нормативні — стосуються всіх співробітників (про внутрішній розпорядок);
- ♦ індивідуальні — стосуються конкретних осіб (про преміювання);
- ♦ по особовому складу — оформляють рішення про прийняття на роботу, звільнення, преміювання і т.д. окремих працівників;
- ♦ з питань основної діяльності — оформляють рішення керівника, пов'язані з організацією роботи підприємства в цілому або його структурних підрозділів.

Накази оформляються на загальних чи спеціальних бланках або чистих аркушах формату А4.

Текст наказу складається з двох частин, що:

- ♦ констатує — вказуються мета і завдання запропонованих дій і причини видання наказу, даються посилання на документи, що є основними для видання даного наказу.
- ♦ розпорядницька — викладається в наказовій формі. Починається словом “**НАКАЗУЮ...**”, яке друкується великими буквами. Далі вказуються дії, призначаються посадові особи, відповідальні за їх реалізацію і вказуються терміни виконання завдань. Ця частина може складатися з декількох пунктів. В останньому пункті міститься вказівка щодо посадової особи, яка відповідає за виконання наказу в цілому.

Реквізити:

- ♦ назва виду документа (наказ);
- ♦ дата (проставляється у день підписання);
- ♦ індекс (проставляється у день підписання);
- ♦ місце складання;
- ♦ заголовок до тексту;
- ♦ відмітка про контроль (проставляється у разі потреби);

- ◆ текст;
- ◆ підпис;
- ◆ гриф угоди (оформляється у разі потреби);
- ◆ візи (якщо необхідно);
- ◆ відбиток печатки (якщо необхідно);
- ◆ відмітка про виконання.

Іноді існує потреба не у всьому наказі, а в його окремих частинах. Для цього виготовляють витяг (виписку) з наказу.

Витяг — це частина оригіналу документа, яка оформляється для вирішення питань, пов'язаних з виробничою діяльністю підприємства.

Витяг з наказу має фактично ті самі реквізити, що й наказ, але з нього береться тільки та розпорядницька частина тексту, яка потрібна для практичної роботи. Констатууючу частину переносять повністю. Крім того, ставлять відмітку про завірення копії.

Витяги з наказів оформляються на загальних або спеціальних бланках, а також на чистих аркушах паперу формату А4 і А5.

3.6. Вказівка

Вказівка — це розпорядницький документ, який створюють на підприємствах, переважно з питань інформаційно-методичного характеру, а також для організації виконання наказів, інструкцій та інших актів органів управління.

Вказівка належить до розпорядницьких документів.

Підписується керівником підприємства, головним інженером або їхніми заступниками. Текст оформляється на загальних або спеціальних бланках формату А4 і складається з двох частин:

- ◆ констатууюча — починається словами:
“Згідно з...”
“У відповідності з...”
“Для...”

і закінчується словами:

“Зобов’язую...”

“Пропоную...”

- ◆ розпорядницька — як у наказі.

Реквізити:

- ◆ назва виду документа (вказівка);
- ◆ дата (проставляється в момент підписання);
- ◆ індекс;
- ◆ місце складання або видання;
- ◆ заголовок до тексту;
- ◆ текст;
- ◆ підпис;
- ◆ гриф погодження (у разі потреби);
- ◆ відмітка про виконання.

3.7. Розпорядження

Розпорядження — це акт керування посадової особи, державного органу, організації, установи, підприємства, виданий в межах їх компетенції і має обов’язкову юридичну чинність стосовно громадян і підпорядкованих організацій, яким адресоване розпорядження.

Розпорядження є підзаконними актами і підрозділяються на дві групи:

- ◆ розпорядження загального порядку — тривалої дії;
- ◆ розпорядження окремого характеру — стосуються конкретного вузького питання.

Видаються Президентом України, Кабінетом Міністрів, виконкомом рад народних депутатів і керівниками підприємств та їхніх заступників для вирішення оперативних завдань.

План семінарських занять

1. Загальне поняття і види організаційно-розпорядницьких документів.
2. Статут на підприємстві.
3. Положення та інструкції.
4. Правила.
5. Накази і розпорядження.

Рекомендована література: 7, 13, 19, 20, 23, 25, 26, 31.

Термінологічний словник

Витяг — це частина оригіналу документа, яка оформляється для вирішення питань, пов'язаних з виробничою діяльністю підприємства.

Інструкція — це правовий акт, яким визначаються правила, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові й інші спеціальні аспекти діяльності установ, підприємств і організацій, посадових осіб і громадян.

Положення — це правовий акт, що визначає порядок створення, права, обов'язки й організацію роботи підприємств, організацій, установ, фірм, їхніх структурних підрозділів, а також підпорядкованих їм підприємств, організацій, установ, фірм.

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

Наказ — це правовий акт, який видається керівником підприємства на правах єдиначальності й у межах своєї компетенції для вирішення основних і оперативних завдань, що стоять перед даним підприємством.

Розпорядження — це акт керування посадовою особою, державного органу, організації, установи, підприємства, видане в межах їхньої компетенції і має обов'язкову юридичну чинність

стосовно громадян і підпорядкованих організацій, яким адресоване розпорядження.

Вказівка — це розпорядницький документ, який створюють на підприємствах, переважно з питань інформаційно-методичного характеру, а також для організації виконання наказів, інструкцій та інших актів органів управління.

Статут — це юридичний акт, яким оформляється створення підприємства, організації, установи, фірми, визначається його структура, функції, правовий статус, взаємини з іншими підприємствами, організаціями, установами, фірмами або фізичними особами.

Запитання для самоперевірки

1. Яке значення для підприємства мають організаційно-розпорядницькі документи?
2. Які функції виконує статут на підприємстві?
3. У чому полягає відмінність між положенням та інструкцією?
4. У чому полягає відмінність між інструкцією і правилом?
5. На яких принципах видаються накази?
6. З якою метою створюються виписки з наказу?
7. У чому полягають особливості кожної з частин вказівки?
8. Ким і з якою метою створюються розпорядження?

Теми рефератів

1. Роль організаційно-розпорядницьких документів на підприємстві.
2. Особливості статуту банківської установи.
3. Типові правила на підприємстві.
4. Особливості оперативного керування кредитною установою.

Завдання для практичної роботи

На основі зразка посадової інструкції, наведеної у додатках до даного посібника, складіть посадову інструкцію студента.

Тести для перевірки знань

1. Статут є:

- а) секретним документом;
- б) не секретним документом;
- в) документом, що містить комерційну таємницю.

2. Правовий акт, що визначає організацію роботи підприємства, це:

- а) положення;
- б) інструкція;
- в) вказівка;
- г) розпорядження.

3. Мінімальна кількість інструкції одного типу на підприємстві має складати:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) власний варіант.

4. Розпорядження окремого характеру:

- а) мають тривалу дію;
- б) стосуються конкретного вузького питання;
- в) стосуються широкого спектра питань.

5. Виписка з наказу є:

- а) копією частини документа;
- б) дублікатом частини документа;
- в) оригіналом частини документа.

6. Наказ про преміювання є:

- а) нормативним;
- б) по особовому складу;
- в) з питань основної діяльності.

ТЕМА 4. ОБЛІКОВО-ФІНАНСОВІ І ГОСПОДАРСЬКО-ДОГОВІРНІ ДОКУМЕНТИ

4.1. Акт

Акти — це документи, що складаються спеціально виділеними посадовими особами (членами комісій), які призначаються наказом керівника і підтверджують встановлені комісією факти, пов'язані з діяльністю підприємства.

У залежності від призначення акти бувають різного змісту:

- ◆ при зміні працівників, які є матеріально-відповідальними особами, складаються акти прийому-передачі справ;
- ◆ при перевірці діяльності підприємства або його структурного підрозділу — акти за результатами обстеження або ревізії;
- ◆ складаються акти при списанні непридатного інвентаря або устаткування;
- ◆ акти про випробування нових виробів, акти про виділення до знищення документів і т.д.

Акт оформляється на загальному бланку і містить наступні реквізити:

- ◆ гриф затвердження;
- ◆ найменування виду документа (АКТ);
- ◆ дата;
- ◆ порядковий номер акта;
- ◆ місце складання;
- ◆ індекс документа;
- ◆ заголовок до тексту;
- ◆ текст;
- ◆ відмітка про наявність додатка (якщо є додаток);
- ◆ підписи голови і членів комісії.

Текст акта складається з двох частин — вступної і констатуючої.

У вступній частині вказується підстава для складання акта — номер і дата наказу, на підставі якого була створена комісія, і перелічуються складачі акта — присутні члени комісії із зазначенням їхніх посад, а також інші особи, що були присутніми при роботі комісії, але не є її членами.

У констатуючій частині викладаються мета складання акта та зміст проведеної комісією роботи, а також встановлені факти і висновки.

Кількість екземплярів акта визначається кількістю зацікавлених сторін, тобто оформляється стільки екземплярів, скільки чоловік виявили бажання його одержати. При цьому в акті вказується, кому переданий кожний екземпляр. Акт підписується всіма особами, які брали участь у його складанні. При оформленні підписів членів комісії їхні посади не вказуються. Акт набирає сили з дня його затвердження керівником підприємства.

4.2. Договір

Договір — це документ, у якому зафіксована угода між сторонами про взаємодію і який оформлений відповідним чином.

Сторонами договору можуть бути: фізичні особи, працівники підприємства, організації, фірми і т.д. (див. Додаток 9). У додатку 9 також представлені бланки основних договорів банку.

Договори заключаються з урахуванням інтересів і у відповідності з діючим законодавством. Проект договору готує сторона-ініціатор.

Договір — це юридичний документ, тому, формуючи його умови, необхідно уникати двозначності і непарності. Підготовлений належним чином договір підписується сторонами.

Розрізняють:

- ♦ договір, пов'язаний з господарською діяльністю підприємств;
- ♦ трудовий договір.

Договори, пов'язані з господарською діяльністю — це службові документи, у яких фіксується угода між сторонами про встановлення ділових відносин, пов'язаних з господарською діяльністю, які регулюють ці відносини.

Розрізняють такі види договорів:

- ◆ про закупівлю;
- ◆ про оренду виробничих і службових приміщень;
- ◆ про розрахунково-касове обслуговування;
- ◆ про купівлю-продаж;
- ◆ про спільну діяльність;
- ◆ про одержання кредиту і т.д.

Оформляються на загальних трафаретних бланках або чистих аркушах паперу формату А4.

Трудові договори — це службові документи, у яких фіксується угода між сторонами про наймання однією стороною іншої для роботи на підприємстві.

Реквізити:

- ◆ назва документа;
- ◆ дата;
- ◆ індекс;
- ◆ місце складання;
- ◆ заголовок до тексту;
- ◆ повна назва сторін, їхніх представників (ПП), повноважень, на підставі яких вони діють;
- ◆ текст, що містить термін виконання, кількісні і якісні показники, вартість робіт (продукції) і загальну суму, порядок виконання робіт, порядок розрахунків між сторонами, відповідальність сторін, порядок і місце вирішення спорів, форс-мажорні обставини;
- ◆ відомості про сторони: юридичні адреси установ або паспортні дані фізичних осіб;
- ◆ підпис сторін;
- ◆ печатки одного або всіх установ, що укладають даний договір.

4.3. Доручення

Доручення — це документ, що видається підприємством (або приватною особою) другій особі для подання в інше підприємство (або третій особі), у якому визначаються повноваження другої особи під час здійснення зазначених у документі юридичних дій, наприклад, одержання грошей або матеріальних цінностей.

Доручення бувають:

- ♦ офіційні;
- ♦ особисті.

Офіційні доручення видаються представнику підприємства для виконання дій від його імені. Їх оформляють на спеціальних або загальних бланках формату А4 або А5 (залежно від обсягу тексту).

Реквізити доручення, виготовленого на загальному бланку:

- ♦ назва виду документа;
- ♦ дата (визначають словесно-цифровим способом);
- ♦ індекс (проставляють у день підписання);
- ♦ місце складання або видання;
- ♦ текст [визначають, яка організація, хто (прізвище, ім'я, по батькові, паспортні дані), де і що доручає; також у тексті залишають місце для підпису особи, яка видає доручення; закінчують текст вказівкою про термін дії доручення];
- ♦ підпис (підписують керівник підприємства і головний бухгалтер);
- ♦ відбиток печатки (гербової або круглої, що прирівнюється до гербової).

Офіційне доручення видають під розписку особі, на яку оформлене доручення.

Доручення на одержання особою матеріальних цінностей від іншого підприємства оформляють машинописним способом або від руки на трафаретному бланку [форма №2].

Бланки таких доручень виготовляються на спеціальному папері, мають серію, номер і належать до бланків суворої звітності.

Бланк доручення за формою М-2 оформляють у разі, якщо перелік товарно-матеріальних цінностей невеликий. Всі вільні графи доручення закреслюють, щоб туди не можна було нічого дописати.

Особисті доручення видаються фізичною особою. Оформляють від руки або машинописним способом на чистому аркуші паперу. Особисті доручення засвідчує нотаріус або уповноважена особа підприємства, де працює або вчиться довіритель, адміністрація стаціонарної лікувальної установи, установи, де вона перебуває на лікуванні, або уповноваженої особи військової частини, у якій довіритель служить.

У разі виконання дій, зазначених у дорученні, пред'явлення документа, що засвідчує особистість людини, на яку оформлене дане доручення, обов'язково.

4.4. Розписка

Розписка — це документ, у якому підтверджуються дії, які вже відбулися, — передача й одержання документів, товарів, грошей.

Складають розписку в довільній формі на чистому аркуші паперу здебільшого від руки або машинописним способом. У розписці мають бути такі відомості:

- ◆ назва виду документа (розписка);
- ◆ посада автора (у разі потреби);
- ◆ прізвище, ім'я, по батькові особи, яка дає розписку;
- ◆ сума взятих грошей або кількість товарно-матеріальних цінностей;
- ◆ дата оформлення документа;
- ◆ підпис автора.

Отриману суму грошей у рознесенні відзначають цифрами, а в дужках розшифровують словами.

У розписці, як і в дорученні, категорично забороняється робити будь-які виправлення або стирання. Всі вільні місця між текстом і підписом перекреслюють. Розписку складають в одному екземплярі і зберігають нарівні з грошовими і цінними документами.

Іноді в розписці вказують свідків, тобто осіб, у присутності яких її було складено. У такому разі ці особи засвідчують документ своїми підписами.

4.5. Накладна

Накладна — це обліковий документ, що надає право на одержання, відправлення вантажів або матеріальних цінностей.

У накладній мають бути такі реквізити:

- ◆ назва виду документа: вгорі посередині прописними буквами
(НАКЛАДНА № _____ від _____ (дата));
- ◆ підстава видачі накладної;
- ◆ кому видана (назва установи або ППП приватної особи);
- ◆ від кого (назва установи або штамп установи, її адреса, телефон, розрахунковий рахунок);
- ◆ позначення кожної графи: назва предметів, сорт, розмір, одиниця виміру, номенклатурний номер, кількість (на вимогу, видано по факту), вартість одиниці товару, сума вартості;
- ◆ підпис керівника установи і бухгалтера;
- ◆ дата;
- ◆ ППП особи, яка видала накладну;
- ◆ ППП особи, яка отримала накладну;
- ◆ печатка або штамп установи.

План семінарського заняття

1. Види актів.
2. Депозитний договір.
3. Кредитний договір.
4. Оформлення і складання розписки.
5. Робота з накладними.

Рекомендована література: 7, 13, 19, 20, 23, 25, 26, 30, 31.

Термінологічний словник

Акти — це документи, що складаються спеціально виділеними посадовими особами (членами комісій), які призначаються наказом керівника і підтверджують встановлені комісією факти, пов'язані з діяльністю підприємства.

Договір — це документ, у якому зафіксована угода між сторонами про взаємодію і який оформлений відповідним способом.

Накладна — це обліковий документ, що надає право на одержання, відправлення вантажів або матеріальних цінностей.

Доручення — це документ, який видається підприємством (або приватною особою) другій особі для подання в інше підприємство (або третій особі), у якому визначаються повноваження другої особи під час здійснення зазначених у документі юридичних дій, наприклад, одержання грошей або матеріальних цінностей.

Розписка — це документ, у якому підтверджуються дії, що вже відбулися, — передача й одержання документів, товарів, грошей.

Запитання для самоперевірки

1. Особливості структурних частин акта.
2. Правове регулювання кредитних відносин.
3. Порядок укладання договору про розрахунково-касове обслуговування.
4. Складання розписки.

Теми рефератів

1. Типовий зміст основних видів актів на підприємстві.
2. Складання договору про розрахунково-касове обслуговування.
3. Складання депозитного договору.
4. Складання кредитного договору.

Завдання для практичної роботи

Складіть розписку про одержання стипендії з використанням усіх реквізитів, наведених у пункті 4.4 посібника.

Тести для перевірки знань

1. Акт набирає чинності:

- а) у день його складання;
- б) із дня його затвердження керівником підприємства;
- в) з 1 числа місяця наступного за місяцем складення акта.

2. Доручення можуть виготовлятися на бланках формату:

- а) А4;
- б) А5;
- в) А6;
- г) А4 і А5;
- д) А5 і А6.

3. Розписка складається в:

- а) 1 екземплярі;
- б) 2 екземплярах;
- в) 3 екземплярах;
- г) свій варіант _____.

4. Фінансово-облікові документи датуються:

- а) числовим способом;
- б) словесно-числовим способом;
- в) словесним способом.

ТЕМА 5. ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ

5.1. Протокол

Протокол — це службовий документ із занотованим ходом обговорення питань і рішень, схвалених на зборах, нарадах, конференціях та інших засіданнях колегіальних органів.

Проведення таких заходів пов'язане з великою підготовчою роботою, у ході якої складається зміст документів, що супроводжують протокол:

- ♦ список учасників засідання;
- ♦ список запрошених;
- ♦ тексти доповідей або виступів;
- ♦ довідки про обговорювані питання;
- ♦ проекти рішень з кожного питання протягом усього засідання.

Протокол ведуть під час засідання колегіального органу. Якщо воно стенографується або записується на магнітну плівку, то його можна скласти після розшифровки записів.

Протокол можна оформляти від руки в спеціальному пронумерованому журналі або за допомогою друкарської машинки чи іншої оргтехніки.

Оформляють протоколи на чистих аркушах паперу формату А4 або на загальних чи спеціальних бланках підприємства, організації, установи (див. Додаток 10).

Реквізити:

- ♦ назва виду документа (протокол);
- ♦ дата (записується дата проведення або підписання проведення засідання колегіального органу, а не дата кінцевого оформлення чи підписання протоколу). Якщо засідання тривало кілька днів, то записуються через тире дати першого й останнього днів роботи колегіального органу, наприклад: 24–27.03.2004;

- ◆ індекс (це порядковий номер колегіального органу; нумерація може вестися протягом календарного року, навчального року або від виборів до виборів);
- ◆ місце складання протоколу;
- ◆ гриф затвердження (оформляють, якщо протокол підлягає затвердженню);
- ◆ заголовок до тексту (містить назву виду колегіальної діяльності);
- ◆ текст.

Текст протоколу поділяється на дві частини: вступ і основна частина. У вступній частині записують прізвища та ініціали голови, секретаря, присутніх; в основній — фіксують засідання колегіального органу.

Слова “Голова”, “Секретар” друкуються (одне під іншим) від нульового положення табулятора з великої букви.

На рівні другого положення табулятора ставиться тире і прізвище та ініціали голови і секретаря.

Наприклад:

*Голова — Варенич Д.В.
Секретар — Прісна С.М.*

У протоколах зборів, конференцій і з’їздів, де для затвердження рішень необхідний певний кворум, записують, скільки повинно було бути присутніх і скільки було (або кількість відсутніх). Наприклад, у протоколах зборів пишуть:

“На засіданні профспілки повинно бути за списком — 282 чоловіка, присутніх — 273, відсутніх — 9, з них 5 — у відраджених, 4 — з невідомої причини”.

Основна частина тексту протоколу поділяється на розділи, що відповідають пунктам денного порядку. У кожному розділі є такі підрозділи, як “слухали”, “виступали”, “прийняли”, “ухвалили”, “вирішили”. Ці слова прийнято зверху і знизу відокремлювати двома інтервалами і друкувати великими

буквами, кожне — від нульового положення табулятора. Після них ставиться двокрапка.

Під час засідання можна скласти тільки чорновий варіант протоколу. У п'ятиденний термін його уточнюють у відповідності зі стенограмами і фонозаписами, редагують і оформляють. Якщо до протоколу пропонують стенограму, то про це робиться запис після першої частини тексту, наприклад: *“Засідання наукової ради стенографували. Стенограма додається”*. Готовий протокол підписують голова і секретар.

Для прийняття деяких рішень може знадобитися частина протоколу, що підтверджує згоду зборів. Для цього роблять витяги з протоколу.

Витяг з протоколу — це окрема частина протоколу, яку оформляють певним чином на загальних, спеціальних бланках або чистих аркушах паперу.

Реквізити:

- ◆ назва виду документа (витяг з протоколу);
- ◆ дата (переносять з оригіналу протоколу);
- ◆ індекс (переносять з оригіналу протоколу);
- ◆ місце складання;
- ◆ гриф затвердження (переносять з оригіналу протоколу, якщо цей реквізит там є);
- ◆ заголовок до тексту (переносять з оригіналу протоколу);
- ◆ текст;
- ◆ підпис;
- ◆ відмітка про оформлення копії (оформляють обидві) слово *“копія”* у правому верхньому куті аркуша.

5.2. Доповідна і пояснювальна записки

Доповідна записка — це службовий документ, адресований керівнику даної або вищої організації (керівнику структурного підрозділу), у якій автор інформує про ситуацію, виконану роботу, а також дає свої висновки і пропозиції.

Текст доповідної записки поділяється на дві частини: у першій – (описовій) описують факти або ситуацію, а в другій – прохання і пропозиції. Доповідні записки, у яких керівника інформують про хід робіт, подають регулярно. Доповідна записка оформляється на бланках формату А4 або А5 (у залежності від тексту) з кутовим розташуванням постійних реквізитів (див. Додаток 11).

Реквізити:

- ◆ назва виду документа;
- ◆ дата (проставляється в день підписання);
- ◆ індекс (проставляється в день підписання);
- ◆ місце складання;
- ◆ адресат;
- ◆ заголовки до тексту;
- ◆ текст;
- ◆ відмітка про наявність доповнень (якщо необхідно);
- ◆ підпис.

Пояснювальна записка – це службовий документ, у якому пояснюється зміст окремих положень основного документа (плану, звіту, проекту і т.д.) або причини яких-небудь подій, фактів, порушень.

За змістом пояснювальні записки поділяють на дві групи (див. Додаток 12):

- ◆ записки, що супроводжують основний документ (план, звіт) і пояснюють зміст окремих його положень. Вони оформляються на загальних або спеціальних бланках машинописним способом;
- ◆ записки з приводу яких-небудь випадків, ситуацій, порушень та поведінки окремих працівників і т.д. Оформляються від руки на чистому аркуші паперу.

5.3. Звіт

Звіт – це службовий документ, що містить повідомлення про діяльність особи або організації, підсумок виконання дорученої роботи, справи і т.п.

Звіти можуть бути простими і складними, залежно від характеру виконуваної роботи.

Розрізняють статистичний і текстовий звіти. Статистичний звіт оформляють від руки або машинописним способом на трафаретних бланках, текстові — на загальному бланку або на чистому аркуші паперу формату А4 машинописним способом чи за допомогою оргтехніки. Як правило, звіти складають про роботу, виконану протягом певного періоду (день, тиждень, місяць, квартал, півріччя, рік). Вони мають бути конкретними, тобто давати короткий звіт на запитання схеми.

Реквізити:

- ◆ назва виду документа;
- ◆ дата (дата підписання);
- ◆ індекс;
- ◆ заголовок до тексту;
- ◆ текст (складається із вступу, основної частини, де викладаються головні завдання або види робіт, висновки і плани на перспективу);
- ◆ підпис;
- ◆ відбиток печатки (якщо необхідно).

Як правило, проект текстового звіту готує секретар-референт.

5.4. Довідка

Довідка — це службовий документ, що містить опис і підтвердження тих чи інших фактів або дій.

Довідки поділяються на дві групи:

- ◆ які містять інформацію про факти і дії службового характеру;
- ◆ які свідчать про який-небудь юридичний факт.

Частіше використовується друга група довідок. Їх видають зацікавленим громадянам або підприємствам (див. Додаток 13).

При складанні довідки використовують уніфіковані трафаретні бланки, у яких частина тексту надрукована і позначені

місця для внесення змінюваних реквізитів. Текст починається з написання в називному відмінку прізвища, імені, по батькові особи, про яку йдеться. В останньому абзаці тексту іноді записують, куди подається довідка.

Реквізити:

- ◆ назва виду документа (довідка);
- ◆ дата (дата підписання);
- ◆ індекс (ставиться в день підписання);
- ◆ місце складання;
- ◆ адресат;
- ◆ заголовок до тексту (якщо необхідно);
- ◆ текст;
- ◆ відмітка про зміст доповнень;
- ◆ підпис (якщо довідка має фінансово-матеріальний характер і виходить за межі підприємства, то її підписує директор підприємства і головний бухгалтер);
- ◆ відбиток печатки (ставиться, як правило, коли довідка виходить за межі підприємства);
- ◆ відмітка про складача (якщо необхідно).

Довідки інформаційного характеру відображають індивідуальні ситуації. Їх складають у відповідь на запити і подають у певний термін.

У довідках необхідно об'єктивно відбивати стан справ, тому що при її складанні необхідні ретельна перевірка та аналіз інформації.

У деяких випадках довідку може підписувати особа, яка її склала і тоді вона повністю відповідає за правдивість фактів, викладених у довідці.

5.5. Службовий лист

Службові листи належать до основних засобів обміну інформацією між підприємствами, організаціями, установами, фірмами. Значний обсяг документообігу забезпечується саме листуванням (див. Додаток 14).

Існують різні види службових листів:

- ◆ інформаційні;
- ◆ рекламні;
- ◆ листи-запрошення;
- ◆ супровідні;
- ◆ листи-повідомлення;
- ◆ листи-підтвердження;
- ◆ листи-нагадування;
- ◆ гарантійні;
- ◆ ініціативні;
- ◆ листи-відповіді;
- ◆ листи-прохання;
- ◆ інші види листів.

Працівники служби діловодства повинні намагатися скорочувати обсяг документообігу, тобто кількість документів, що надійшли до організації і створені організацією за певний період, а також обґрунтовано братися за складання документів цієї групи. Службові листи рекомендується оформляти лише тоді, коли неможливо вирішити питання шляхом усного спілкування — особисто або по телефону.

Викладення тексту службового листа має бути лаконічним, послідовним, аргументованим і коректним. Факти і події слід висвітлювати об'єктивно, всі аспекти питання викладати стисло. У службових листах допускається розгляд кількох питань. При цьому слід враховувати, що такі листи вимагають більше часу на опрацювання. Тому краще скласти кілька листів. Кілька питань в одному листі можна висвітлювати тоді, коли вони взаємопов'язані.

Текст листа, як правило, складається з двох логічно пов'язаних частин — вступної та основної. У вступній частині відзначають факти, події, обставини, що були причиною написання листа, а також посилаються на факти, документи, дати нормативних або інструктивних матеріалів. Наприклад:

У зв'язку з тим, що при одержанні вантажу на станції Монастирище 11.09.2001 відповідно до накладної №125698 у справному вагоні з непошкодженими пломбами відправника вантажу під час розкриття ящиків і перевірки їх вмісту за участю представника Вашої фірми Марченка Віктора Григоровича був виявлена недостача 12 (дванадцяти) штук приладів НКС-176/11-4 на загальну суму 24 789 (двадцять чотири тисячі сімсот вісімдесят дев'ять) грн. 27 коп. (акт 21.04.2000 №121),...

В основній частині тексту листа викладають його головну мету у формі пропозиції, відмови, гарантії, зауваження, висновків і т.д., наприклад:

На підставі викладеного вище просимо протягом 10 банківських днів (до 05.06.2000) переказати зазначену суму на наш розрахунковий рахунок №000123876 у Лісному відділенні банку "Тріумф" м. Житомира.

Залежно від призначення службового листа і від того, на чому його автор хоче сконцентрувати увагу адресата, порядок розміщення логічних частин тексту може бути різним. Якщо враховувати невинне зростання потоку інформації, то для активізації її сприйняття рекомендується починати текст службового листа викладом основної частини, а докази і підстави подавати нижче. Службові листи з нескладних питань, що були обговорені заздалегідь, можуть містити лише основну частину. Наприклад:

Просимо надати актовий зал для проведення загальних зборів власників садово-городніх ділянок товариства "Троянда".

Службові листи надсилають для того, щоб спонукати адресата до дій, роз'яснити йому щось, переконати в чомусь. Це досягається завдяки чіткості викладення і змістовності тексту.

Для більшості службових листів характерна повторюваність оборотів. Наприклад, починати службові листи можна так:

“Шановний Іване Васильовичу!”

“Пане Сметанін!”

“Шановний пане Андрійчук!”

“Шановні добродії!” (якщо імена і прізвища адресатів невідомі або звертаються до колективу).

Продовжують більшість листів такими словами і словосполученнями: *“У зв’язку з...”*, *“Відповідно...”*, *“Як відомо, ...”*, *“Ймовірно...”*, *“Прошу...”*, *“Просимо...”* та ін.

Вживають також дієприкметникові звороти: *“З огляду на...”*, *“Незважаючи на...”*, *“Розглянувши зауваження...”*, *“Розглянувши пропозиції...”*, *“Керуючись Постановою Кабінету Міністрів України...”* та ін.

Якщо лист-відповідь має посилання на індекс і дату вхідного документа, то в тексті документа його повторювати не варто.

Службовий лист оформляють на бланку для службового листа (перевагу віддають кутовому розміщенню основних реквізитів) або на чистому аркуші паперу (у такому разі залишають місце для кутового або поздовжнього штампа адресанта). У залежності від обсягу тексту використовують бланки або аркуші формату А4 або А5.

Реквізити службового листа:

- ◆ дата (проставляється у день підписання документа);
- ◆ індекс (проставляється у день підписання документа);
- ◆ посилання на індекс і дату вхідного документа (робиться у листах-відповідях);
- ◆ гриф обмеження доступу до документа (проставляється у разі потреби);
- ◆ адресат;
- ◆ резолюція;
- ◆ заголовок до тексту (якщо обсяг тексту документа, виготовленого на аркушах формату А4, невеликий, то за-

головка може не бути; на аркушах формату А5 заголовок до тексту не наводять);

- ◆ відмітка про контроль;
- ◆ текст;
- ◆ відмітка про наявність додатків (оформляється у разі потреби);
- ◆ підпис;
- ◆ гриф узгодження;
- ◆ візи (оформляють у разі потреби на екземплярі адресанта);
- ◆ відбиток печатки (проставляється у разі потреби);
- ◆ прізвище виконавця і номер його телефону (відмітка про виконавця);
- ◆ відмітка про виконання документа і направлення його до справи (оформляється від руки після виконання документа);
- ◆ відмітка про перенесення даних на машинний носій;
- ◆ відмітка про надходження (проставляє адресат у день надходження документа).

Якщо службовий лист надсилають за кордон (у країни колишнього СРСР), то доцільно підготувати його російською мовою. Бланк може бути двомовний, допускається російсько-український варіант.

Інформаційні листи — це службові листи, у яких адресант інформує адресата про якісь факти або заходи. Як правило, адресант пропонує свої вироби або послуги. Інформація, наведена у листах такого типу, має бути по можливості якомога ширшою. Адресатів можна вказати узагальнено. Наприклад:

Директорам

виробничих комбінатів

Видавництво “Ярославівна” пропонує до Вашої уваги нові книги, що вийдуть у світ протягом 2004 р.:

Кравченко С.Я. Народна мудрість. — 240 с. 3 грн. 20 коп.

Пронін Н.М. Культура мови. — 224 с. 2 грн. 12 коп. Величко Т.Г. Машинопис. — 200 с. 2 грн. 17 коп. Сологуб В.О.

Ділове спілкування.— 208 с. 1 грн. 80 коп. Книги можна придбати або замовити, надіславши листівку, за адресою: Видавництву “Ярославівна” (відділ реалізації), вул. Запорізьких козаків, 7, Київ, 02968.

Замовлені книги надсилаємо післяплатою після виходу їх із друку.

Телефони для довідок: 223-45-87, 223-97-01. Чекаємо Ваших замовлень.

Рекламні листи — це різновид інформаційних листів. Вони містять детальний опис товарів або послуг і надсилаються конкретним адресатам для спонукання їх скористатися запропонованою послугою. Незважаючи на те, що рекламні листи оформляють на фірмових бланках, поштова адреса, номери телефонів, розрахункових рахунків відзначають також у тексті. Наприклад:

Київський історико-архівний інститут проводить семінарські заняття з секретарями директорів коледжів і професійно-технічних училищ за програмою “Зміст, структура й організація діловодства в навчальному закладі”.

Пропонуємо навчальний курс з таких дисциплін:

- 1. Секретарська справа — 60 год.*
- 2. Машинопис — 24 год.*
- 3. Робота на персональному комп’ютері — 60 год.*

Оплата за курс навчання складає 300 (триста) гривень і здійснюється до початку занять.

Розрахунок готівкою або безготівковий. Наш розрахунковий рахунок №000123964 у Львівському відділенні Промінвестбанку м. Києва, МФО 312567. Термін навчання — з 01 по 30 червня 2004 року.

Навчально-лабораторна база інституту оснащена новітніми засобами комп’ютерної техніки. Заняття проводять провідні викладачі нашого інституту.

Якість навчання гарантуємо.

Адреса інституту: вул. Будівельна, 17, м. Київ, 02867.

Телефони для довідок: 234-31-45, 234-81-96.

E-mail: istoria@archiv.kyiv.ua

З повагою,

Ректорат інституту

Листи-запрошення — це такі службові листи, у яких адресатові пропонують взяти участь у якихось заходах. Листи-запрошення адресують конкретним особам, підприємствам, установам або організаціям. Починати ці листи можна так:

“Просимо взяти участь в...”

“Запрошуємо...”

“Запрошуємо Вас...”

“Щиро запрошуємо Вас...”

“Ми раді запросити Вас...”

Далі розкривають характер заходів, умови участі в них, визначають терміни їх проведення. Наприклад:

Просимо Вас взяти участь у нараді директорів підприємств агропромислового комплексу Вінницької області з питання переведення підприємств Іллінецького району на госпрозрахунок.

Нарада відбудеться 27 вересня 2004 року в конференц-залі обласної Ради профспілок за адресою:

вул. М. Трублаїні, 123, м. Вінниця, 09570.

Реєстрація учасників — з 9.30.

Початок роботи в 10.00.

Супровідні листи — це такі службові листи, у яких адресата інформують про направлення йому документів, що додаються до листа. Обсяг текстів таких листів, як правило, невеликий, тому доцільно оформляти їх на аркушах (бланках) формату А5. Супровідні листи складають, якщо потрібно доповнити або роз'яснити основні документи (наприклад, уточ-

нити термін виконання, роз'яснити складні моменти, пояснити причину затримки і т.д.). Супровідні листи варто починати словами: “Надсилаємо...”, “Направляємо...”, “Відправляємо...” і т.д. У текстах супровідних листів повинні відзначатися заголовки, індекси і дати документів, що направляються. Наприклад:

Направляємо для обговорення проект “Положення про студентську раду”.

Відгуки і пропозиції просимо надсилати до 31.10.2003 за адресою: відділ студентської молоді, вул. Тульчинська, 27, м. Київ, 04520.

Додаток: 57 стор. в 1 прим.

або

Додаємо акт обстеження житлово-побутових умов громадянки Артеменко Світлани Василівни.

Додаток: на 3 стор. в 1 прим.

Листи-повідомлення — це такі службові листи, у яких повідомляється про щось або стверджується який-небудь факт. Їх направляють конкретному адресату. Наприклад:

Повідомляємо, що для будівництва нового корпусу історичного факультету Вам виділено 1 250 900 (один мільйон двісті п'ятдесят тисяч дев'ятсот грн. 00 коп.), у тому числі на придбання необхідного обладнання — 200 000 (двісті тисяч) грн.

або

Повідомляємо, що для продовження в 2001 р. теми № 1/121 Вам виділено 40 000 (сорок тисяч) гривень, з них 10 000 (десять тисяч) гривень — на преміювання працівників.

Положення про преміювання необхідно подати не пізніше 24 грудня 2004 року.

Листи-підтвердження — це службові листи, у яких підтверджується той або інший факт, наприклад одержання переказів, вантажів, листів, цінних паперів і т.д. Листи-підтвердження можуть містити також інформацію про дію раніше укладених договорів, угод, затверджених положень, інструкцій і т.д. Текст таких листів починається словами, які утворюються від дієслова “підтверджувати”. Наприклад:

Підтверджуємо свою згоду на пайову участь у будівництві готельного комплексу “Свята Софія”, яке буде здійснюватися в період з 01.07.2004 по 01.12.2005 у м. Києві по вул. Андріївській.

або

Підтверджуючи оплату за комунальні послуги і використану електроенергію, надсилаємо Вам копії платіжних доручень №123, 126, 127 від 19.11.2004.

Своєчасність відсилення листів-підтверджень (у разі потреби) усуває необхідність підготовки і відправлення листів-нагадувань, дає можливість адресату зняти питання з контролю.

Листи-нагадування — це службові листи, у яких нагадується про наближення або закінчення терміну виконання якихось завдань (зобов’язань), проведення заходів і необхідність внаслідок цього вжити відповідних заходів. Тексти таких листів можуть складатися з однієї-двох пропозицій і починаються словами, утвореними від дієслова “нагадувати”. Наприклад:

Нагадуємо, що термін здачі першої черги будівництва закінчується 27.12.2004.

Просимо терміново повідомити про хід виконання робіт.

або

Нагадуємо, що термін подання звіту за формою П2 закінчився 31.10.2003.

Просимо терміново надіслати звіт і пояснити причини затримки.

Гарантійні листи — це такі службові листи, у яких гарантується виконання чогось, наприклад оплати за послуги або товари, забезпечення проведення досліджень, надання робочого місця і т.д. Якщо гарантійний лист містить дані фінансового або матеріального характеру, то, незважаючи на те, що банківські реквізити адресанта наявні на фірмовому бланку, необхідно продублювати їх у тексті. Гарантійні листи підписують керівник і головний бухгалтер підприємства (установи, організації, фірми).

Текст гарантійного листа може бути таким:

Просимо відпустити за безготівковий розрахунок 26 (двадцять шість) телевізорів “Funai TV2000T МК-8”, 31 (тридцять один) відеомагнітофон “Panasonic НУ-Н3950ЕЕ”.

Оплату гарантуємо. Наш розрахунковий рахунок № 000126798 у Печерському відділенні “Приватбанку” м. Києва, МФО 322900.

або

Просимо виділити 30 (тридцять) ліжко-місць у Вашому гуртожитку для проживання в період з 01.07.2004 по 12.07.2004 учасників Усеукраїнської конференції студентської молоді.

Оплату гарантуємо. Наш розрахунковий рахунок № 123678013 у Харківському відділенні банку “Рось” м. Києва, МФО 300120.

Ініціативні листи — це такі службові листи, що спонукають адресата дати відповідь адресанту. Тематика ініціативних листів дуже широка. Залежно від змісту листа відповідь може бути позитивною або негативною. У разі негативної відповіді (відмова) дається обґрунтування. Ініціативні листи можуть направлятися від імені керівника, керівництва або трудового (студентського) колективу.

Наприклад:

Під час проведення виробничої практики по автослюсарній справі виявилось, що працювати в майстернях інституту неможливо, оскільки температура в приміщенні складає +4 °С. Опалення припинене за розпорядженням представника районної комунальної служби через несплату інститутом комунальних послуг.

Станом на 01.12.2004 на розрахунковому рахунку інституту коштів немає.

Просимо сприяти в подачі теплоенергії до майстерень для продовження виробничої практики.

Листи-відповіді — це службові листи, у яких дають відповідь на ініціативні листи. Якщо в ініціативному листі викладено кілька питань, то в листах-відповідях відповідають на кожне з них, незалежно від того, яка відповідь — позитивна чи негативна. Текст таких листів має бути чітким, конкретним, у разі відмови — обґрунтованим. Наприклад:

Повідомляємо, що, відповідно до законодавства України “Про пільги для ветеранів війни — інвалідів війни”, Ви маєте пільги на першочергове забезпечення телефонним зв’язком за адресою: _____

Телефон Вам буде встановлений і підключений не пізніше _____

або

Повідомляємо, що документи Дашевської М.Т. Іллінецького району Вінницької області в 1948–1950 р.р. в архів на зберігання не надходили, у зв’язку з чим підтвердити Ваш виробничий стаж за зазначені роки не можемо.

5.6. Листи до іноземних ділових партнерів

Листи до іноземних ділових партнерів з далекого зарубіжжя, як і переписку між ними, оформляють відповідно до певних правил. Існують міжнародні стандарти (ISO) для основних документів, у тому числі для комерційних листів.

Листи до іноземних ділових партнерів посилають для того, щоб заявити про існування своєї фірми (підприємства), поінформувати про продукцію, яка випускається даною організацією, і надання послуг, про участь у торговельній діяльності, у вирішенні питань, пов'язаних з доставкою, формами розрахунків, відрядженнями, підготовкою фахівців і т.д. (див. Додаток 15).

Від якості підготовки й оформлення ділового листа залежить рівень спілкування адресата з автором. Тому, відправляючи лист іноземному діловому партнеру, необхідно враховувати все: від підписання конверта і підбору бланка до складання й оформлення безпосередньо листа. У таких листах відстань між реквізитами складає 2–4 інтервали. В основному поширене розміщення реквізитів блоками, коли всі рядки кожного реквізиту друкуються без відступу від лівого краю. Широко використовується принцип відкритої пунктуації, тобто не ставляться коми, двокрапки в реквізиті “Адресат”, у звертанні, заключній формі ввічливості.

Під час підписання конверта в лівій верхній частині лицьової сторони вказується адреса відправника, а в правій нижній — адреса одержувача.

Адресу одержувача вказують у такому порядку: спочатку безпосередньо одержувача (це може бути назва фірми), ім'я і прізвище адресата, його посада; з нового рядка — номер будинку, назва вулиці; у наступному рядку — назва міста, штату (для США), графства (для Великобританії); поштовий округ; рядком нижче назву країни. Якщо лист відправляється в Лондон, то скорочено зазначається також поштовий район: E.C. (East Central), N.W. (North West), W.C. (West Central) і т.д.

Існують спеціальні довідкові списки назв деяких графств Англії і штатів США на англійській, українській і російській мовах.

На конверті, вище адреси одержувача, може бути зазначений спосіб відправлення, наприклад: “Registered” (рекомендований); “express daliveri” (терміновою доставкою); “to be called for” або “post restante” (до запитання) і т.д.

Отже, адреса на конверті може виглядати так:

Registered
Messrs. Kolin Greswell & Co., Limited
51 Sydney Street,
London, W.C.
England

або

Post restate
Prentise-Mell, Inc.
170 Sunset Street,
New York, N.Y., 10022
USA

Адресу відправника розміщують за звичайними правилами.

Наприкінці назв багатьох британських фірм вказується: “Limited” (Ltd.) – ООО.

До назви американських фірм може додаватися слово “Corporation” (Co.) – акціонерна корпорація або “Incorporated” (Inc.) – зареєстрована як корпорація.

Якщо адреса особи, якій відправляють листа, точно не відомий, то його адресують фірмі, яка підтримує зв’язки з цією особою і може передати або переслати їй лист. У такому разі перед назвою фірми друкують: “In care of” або “Care of” (с/о), що переводиться як “на турботу” і застосовується в значенні “за адресою”, “на адресу”, наприклад:

*Mr. A.Musika
C/o Prentise- Hall, Inc.
170 Sunset Street,
New York, N.Y., 10022
USA*

Фірмові бланки

РЕКВІЗИТ 1. Фірмові бланки для листів, які розглядаються, повинні бути двомовними. Їх слід виготовляти на високоякісному папері формату А4 з полями в один дюйм (2,54 см.). У лівому верхньому куті або в центрі верхньої частини листа розміщуються емблему і назву підприємства.

РЕКВІЗИТ 2. Якщо підприємство маловідоме і з назви не зрозуміло, чим воно займається, то має бути вказаний профіль його діяльності, наприклад: “Туристичне бюро”, “Бюро перекладів”, “Перевезення вантажів” і т.д. Якщо це ТОВ, то після його назви вказується “Лтд” в українському блоці і “Ltd” – в англійському.

За назвою підприємства або внизу листа розміщують юридичну адресу фірми, що складається з поштової і телеграфної адреси, номерів телефонів, факсів, номера реєстраційної ліцензії, ідентифікаційного номера (коду), номерів телефонів представництв фірми, електронної адреси.

РЕКВІЗИТ 3 (індекс документа) друкують нижче назви підприємства від межі лівого поля.

Індекс може бути цифровим, словесним і словесно-цифровим, наприклад:

*Reference: 104
Ref.: DA
Ref.: DA/104
Ref.: DA/SP/104*

Тут “Reference” (Ref.) – послання, але означає “індекс (номер)”; “DA” – ініціали автора; “SP” – ініціали секретаря або виконавця; 104 – порядковий номер документа.

Якщо лист є відповіддю, то в реквізиті 3 можна вказати вихідний номер ініціативного листа, що друкується в одному рядку з індексом:

Ref.: DA/SP/104 Your reference 197

РЕКВІЗИТ 4 (дата) оформляють нижче реквізиту 3 (в листах до США) або в правій верхній частині (у листах до Великобританії). Для листів, які відправляються до Великобританії, пропонується такий варіант:

12th September, 2001

У листах до США дату оформляють так:

September 12, 2001

Не рекомендується подавати дату цифрами, тому що, наприклад, “04.03.2002” британці можуть прочитати як “3 квітня 2000 року”, а американці як “4 березня 2000 року”.

Назви місяців можна скорочувати:

31th Oct., 2004

РЕКВІЗИТ 5 (адресат) розміщується нижче дати. Окремими рядками вказується:

- ◆ ім'я і прізвище одержувача;
- ◆ посада одержувача (у разі потреби);
- ◆ назва фірми;
- ◆ номер будинку, назва вулиці;
- ◆ назва міста, штату, графства, поштового округу (цифрами);
- ◆ назва країни.

Якщо лист адресований фірмі, до назви якої входять власні імена, то спочатку друкують “*Messrs*” – добродії, наприклад:

Messrs. Johr Smith & Co., Ltd.
21 Knightsbridge...

Якщо в назві фірми немає власних імен, то реквізит 5 оформляється так:

The Modern Engineering Corporation
220 West Seventh Street
New York, N.Y., 10078
USA

Коли лист адресують конкретній посадовій особі, то перед його зміною друкують: “*Mr*” – “*Mister*” (якщо це чоловік), “*Miss*” (якщо жінка незаміжня). Замість “*Miss*” можна вживати загальне скорочення – “*MS*”. Якщо лист адресується особі, яка займає високу посаду, то після її прізвища друкують: “*Esq.*” (“*Esquire*”), наприклад:

Mr. Simon Mollingworth
Marketing Manager
The Modern Engineering Corporation
220 West Seventh Street
New York, N.Y. 10078
USA

або

Jean-Mishel Six, Esq.
Managing Director
Jean-Mishel Six & Co., Ltd.
51 Sydney Street
London, W.C.
England

Якщо лист адресується особі, прізвище якої не відоме автору, то в перших двох рядках реквізиту 5 вказують посаду цієї особи і назву фірми, наприклад:

*The Managing Director
Jean-Michel Six & Co. Ltd.
51 Sydney Street
London, W.C.
England*

РЕКВІЗИТ 6 (вступне звертання) друкують з нового рядка, відступивши від реквізиту 5 на 2–4 міжрядкових інтервали.

Після вступного звертання в листах до Великобританії ставлять кому, а в листах до США — двокрапку.

Якщо автор листа хоче, щоб його обов'язково прочитала конкретна людина, то перед вступним звертанням або після нього друкують:

*Attention: Mr. Simon Mollingworth
Gentleman:*

або

*Dear Sir,
Attention of Mr. Simon Mollingworth*

Відсутність вступної форми ввічливості може бути розцінено адресатом як грубе порушення етикету.

РЕКВІЗИТ 7. Заголовки тексту оформляють після вступного звертання, наприклад:

Subject: order #187

або

Re: The Style of Setting up a letter

або

In re: The New European Market: a special report

Де “*Subject*” – предмет, тема, питання;
“*Re*” – “*regarding*” – “що стосується”;
“*In re*” – “*in regard to*” – “відносно”.

Заголовок до тексту — не обов'язковий реквізит.

РЕКВІЗИТ 8 (текст). Викладення тексту має бути ввічливим, стислим і зрозумілим. Бажано уникати великої кількості сторінок. Текст поділяють на абзаци, які можна відокремлювати один від одного додатковим інтервалом. Початок кожного абзацу друкують без відступу від межі лівого поля або відступають 5 пробілів.

У першому абзаці роблять комплімент адресату, тобто висловлюють задоволення від підтримання партнерських відносин, щиро вдячність за відповідь на свій лист, за кроки до співробітництва. Вступний комплімент має бути навіть тоді, коли автор повідомляє про щось неприємне.

У наступному абзаці викладають суть питання. В останньому абзаці висловлюють надію на подальше співробітництво, наприклад: *“Сподіваємося, що угода буде взаємовигідною і сприятиме подальшому співробітництву”*.

Якщо в листі говориться про припинення ділових відносин, то його можна закінчити такою фразою: *“Одночасно ми запевняємо у своїй відкритості для ділових відносин у майбутньому”*.

РЕКВІЗИТ 9 (заклучна форма ввічливості) розміщують нижче основного тексту документа і формулюють залежно від форми вступного звертання.

“Yours truly” – (США), *“Yours faithfully”* – (Великобританія) – *“щиро Ваш”*. Якщо було звертання *“Dear Mr.”* із зазначенням імені і прізвища, то пишуть: *“Sincerely yours”* – (США), *“Yours sincerely”* – (Великобританія).

РЕКВІЗИТ 10 (підпис) нижче заключної форми ввічливості залишають не менше п'яти міжрядкових інтервалів для особистого підпису автора (керівника). Нижче підпису дають його розшифровку: ім'я і прізвище в одному рядку та посада.

Yours truly,
(підпис В. Петренко)
Viktor Petrenko
Marketing Manager

5.7. Передача документів за допомогою електронного зв'язку

Сьогодні дуже широко використовуються оперативні засоби зв'язку, у тому числі факсимільного. За його допомогою передають телефонограми (факси).

Факс — це службовий документ, отриманий за допомогою спеціального апарата телефонними каналами зв'язку. Факс є ксерокопією переданого документа. Телефаксом можуть передаватися будь-які документи і додатки до них: таблиці, схеми, рисунки, фотографії. Найчастіше цей тип зв'язку використовується між діловими партнерами, фірмами, організаціями.

За допомогою факсу можуть відправлятися документи, виконані типографським, машинописним або рукописним способом у чорному або темно-синьому кольорі з чітким і контрастним зображенням (перші екземпляри та їх ксерокопії) на білому папері з мінімальною висотою букв і цифр 2,0 мм. Товщина ліній зображення має бути не менше 0,15–0,20 мм. Ширина документа не повинна перевищувати 210,0 мм. Довжина документа не обмежується. Документи повинні бути розброшуровані і мати поля не менше 15 мм.

На документі, призначеному для передачі за допомогою факсимільного зв'язку, додатково до реєстраційних реквізитів виконавця проставляються такі написи:

- ♦ У правому верхньому куті документа робиться напис (будь-яким способом) “*Факс, з досиланням*” або “*Факс, без досилання*”, що визначається необхідністю відправки оригіналу поштою.

- ♦ У нижньому куті лицьової сторони останнього аркуша документа вказується виконавець — прізвище і його телефон.

Факс оформляється так, як і службовий лист.

Додатковими даними, які автоматично проставляє апарат, є такі:

- ♦ код відправника;
- ♦ дата і час передачі документа;
- ♦ номер телефаксу, з якого була переведена інформація;
- ♦ кількість сторінок.

Відправник факсу (адресант) повинен отримати підтвердження про одержання інформації адресатом. У ньому мають бути:

- ◆ код фірми-одержувача;
- ◆ номер телефаксу одержувача;
- ◆ дата, час і тривалість передавання;
- ◆ кількість отриманих сторінок;
- ◆ результат (RESULTS).

Головною є графа, в якій у разі отримання повідомлення повністю і без помилок проставляється “OK”; у разі, збоїв — “NEGATIVE”.

Якщо використовують дуже тонкий папір, то факс слід зробити копію факса.

Забороняється передавати по мережі факсимільного зв'язку інформацію, що містить таємні або цілком таємні відомості, а також банківську таємницю і відомості “*Не для преси*”, “*Для службового користування*”.

Звичайно факси з комерційною інформацією зберігають протягом трьох років і не передають в архів, а факси з дуже важливою інформацією, наприклад про експортно-імпорتنі операції, зберігають не менше 10 років.

Раніше широко використовувалися для передачі термінової інформації телеграми і телефонограми.

Телеграма — це службовий документ, що є буквено-цифровим повідомленням, яке передається за допомогою телеграфного зв'язку.

Особливістю телеграфного зв'язку була швидкість передачі повідомлення і його документальність. На сьогодні телеграми використовуються в недостатньо комп'ютеризованих районах.

Тексти телеграм друкують без абзаців. Текст має бути коротким і однозначним.

Умовні позначки:

КРПК (ТЧК) — крапка;

КМ (ЗПТ) — кома;

ЛПК (КВЧ) — лапки;

НР — номер;

ДВК (ДВТ) — двокрапка.

Значки “-”, “+”, “%” і однозначні числа пишуть словами, а багатозначні — цифрами.

Телеграфний зв'язок підприємств, організацій, установ України з представництвами далекого зарубіжжя здійснюється українською мовою, тільки алфавіт замінюють латинськими буквами.

Службові телеграми оформляють на поштових, фірмових бланках або на чистих аркушах паперу в двох екземплярах (перший передається у відділення зв'язку, а другий підшивають до справи).

Розрізняють ініціативні телеграми і телеграми-відповіді. У телеграмах-відповідях на початку вказують номер документа, на який відповідають, а в кінці — вихідний номер, після чого пишуть назву підприємства, посаду, прізвище людини, яка підписала телеграму. Ту частину телеграми, яку передають телеграфом, друкують маленькими буквами. При оформленні службової телеграми використовуються такі реквізити:

- ◆ назва виду документа (телеграма);
- ◆ категорія телеграми (термінова, міжнародна, посадова);
- ◆ вид телеграми (два адресати, відповідь “оплачено”);
- ◆ телеграфна адреса одержувача;
- ◆ номер документа, на який відповідають;
- ◆ текст;
- ◆ вихідний номер телеграми;
- ◆ скорочена назва підприємства, яке відсилає телеграму;
- ◆ посада особи, яка підписала телеграму;
- ◆ прізвище особи, яка підписала телеграму;
- ◆ поштова адреса і назва підприємства-відправника;
- ◆ підпис;
- ◆ дата підписання телеграми;
- ◆ відбиток печатки підприємства-відправника.

Телефонограма — це службовий документ, що є оперативним повідомленням, переданим за допомогою телефону.

Даний вид зв'язку використовують, якщо необхідно повідомити кого-небудь про щось, наприклад, про засідання, ділову зустріч.

Телефонограми, як правило, складає секретар-референт або інший працівник за дорученням керівника.

Текст телефонограми має бути лаконічним, чітким, стислим (до 50 слів), з акцентом на факти, час і місце проведення заходу, на питання, що будуть обговорюватися (див. Додаток 16–17). Якщо в тексті є слова, які погано сприймаються на слух, то слід кожен звук передати словами.

Складену й оформлену телефонограму має перевірити і підписати керівник або відповідний працівник підприємства.

При оформленні вихідної телефонограми вказується:

- ◆ назва виду документа (телефонограма);
- ◆ адресат;
- ◆ дата підписання;
- ◆ індекс (вихідний номер);
- ◆ підпис;
- ◆ прізвище і номер телефону особи, яка передала телефонограму;
- ◆ прізвище і номер телефону особи, яка отримала телефонограму;
- ◆ дата і час передачі телефонограми.

Передаючи телефонограму, варто дотримуватися таких правил:

- ◆ представитися і назвати номер свого службового телефону;
- ◆ назвати вид документа;
- ◆ продиктувати текст телефонограми;
- ◆ назвати посаду і прізвище особи, яка підписала телефонограму;
- ◆ записати посаду і прізвище, ім'я, по батькові особи, яка прийняла телефонограму, номер її службового телефону, час передачі (одержання) телефонограми.

Одержавши телефонограму, секретар повинен ознайомитися з її змістом. Телефонограми оформляють на загальних,

трафаретних чи спеціальних бланках або на чистих аркушах паперу формату А5 в одному екземплярі.

На підприємствах з невеликим документообігом телефонограми записуються в спеціальні журнали.

План семінарського заняття

1. Функції протоколу.
2. Порядок створення витягів із протоколу.
3. Причини написання доповідних і пояснювальних записок.
4. Складання звітів на підприємстві.
5. Вимоги до текстів службових листів.
6. Особливості складання листів до іноземних партнерів.
7. Прийом і передача факсимільних повідомлень.

Рекомендована література: 7, 13, 17, 19, 20, 23, 25, 26, 31, 33.

Термінологічний словник

Витяг з протоколу — це окрема частина протоколу, оформлена певним чином.

Доповідна записка — це службовий документ, адресований керівнику даної або вищої організації (керівнику структурного підрозділу), у якій автор інформує про ситуацію, що склалася, виконану роботу, а також подає свої висновки і пропозиції.

Пояснювальна записка — це службовий документ, у якому пояснюється зміст окремих положень основного документа (плану, звіту, проекту і т.д.) або причини яких-небудь подій, фактів, порушень.

Звіт — це службовий документ, що містить повідомлення про діяльність особи чи організації, підсумок виконання дорученої роботи, справи і т.д.

Лист — короткий рукописний (або машинописний) документ, призначений для одного або декількох адресатів, який пересилається через поштові організації.

Протокол — це службовий документ із занотованим ходом обговорення питань і рішень, схвалених на зборах, нарадах, конференціях та інших засідань колегіальних органів.

Довідка — це службовий документ, що містить опис і підтвердження тих або інших фактів чи дій.

Телеграма — це службовий документ, що є буквено-цифровим повідомленням, яке передається за допомогою телеграфного зв'язку.

Телефонограма — це службовий документ, що є оперативним повідомленням, переданим за допомогою телефону.

Факс — це службовий документ, отриманий за допомогою спеціального апарата телефонними каналами зв'язку.

Запитання для самоперевірки

1. Способи складання протоколу.
2. У чому полягає відмінність доповідної і пояснювальної записок?
3. Види звітів на підприємстві.
4. Структура службового листа.
5. Типові звертання в службовому листі.
6. Види службових листів.
7. Процес відправлення телеграм на підприємстві.
8. Обробка факсимільних повідомлень.

Теми рефератів

1. Проведення протокольних заходів на підприємстві.
2. Види звітів на підприємстві.
3. Вимоги до службових листів.
4. Ділове листування з іноземними партнерами.

Завдання для практичної роботи

Використовуючи приклад протоколу, наведений у додатках до даного посібника, складіть протокол останнього семінарського заняття по предмету “Діловодство”. Складіть витяг із складеного протоколу, що дає інформацію з окремого питання семінарського заняття.

Тести для перевірки знань

- 1. Протокол оформляється на аркушах паперу:**
а) А3; б) А4; в) А5; г) У3; д) У4; е) У5.
- 2. Опис і підтвердження тих чи інших фактів міститься в:**
а) протоколі;
б) витягу з протоколу;
в) довідці;
г) звіті.
- 3. Лист вкладають у конверт, згинаючи не більше ніж:**
а) 0 разів; б) 1 раз;
в) 2 рази; г) 3 рази.
- 4. Листи-відповіді надходять у відповідь на:**
а) інформаційні листи;
б) супровідні листи;
в) гарантійні листи;
г) ініціативні листи.
- 5. Послуги з розсилки по Україні надає:**
а) Укртелеком;
б) Укрпошта;
в) Укрзалізниця;
д) Укрчастотнадзор.
- 6. Телеграми на підприємстві створюються в:**
а) 1 екземплярі;
б) 2 екземплярах;
в) 3 екземплярах.

ТЕМА 6. ОСОБОВІ ДОКУМЕНТИ

6.1. Автобіографія

Автобіографія є документом, у якому автор повідомляє про себе основні факти своєї біографії.

Реквізити:

- ◆ назва виду документа
- ◆ текст, у якому вказується:
 - П.І.П.;
 - дата народження;
 - місце народження;
 - документи про освіту, курси підвищення кваліфікації, сертифікати (повна назва всіх навчальних закладів, у яких проходило навчання).
 - відомості про трудову діяльність (коротко, у хронологічній послідовності назви місць роботи із зазначенням посад);
 - короткі відомості про склад родини (батько, мати, дружина, чоловік, діти);
- ◆ дата написання;
- ◆ підпис.

Кожне нове повідомлення починається з абзацу.

Основною вимогою до даного виду документів є досягнення вичерпного лаконічного викладу всіх необхідних відомостей про себе.

Автобіографія складається при влаштуванні на роботу, навчання. Зберігається в особовій справі співробітника, студента.

6.2. Характеристика

Характеристика є документом, у якому в офіційній формі виражається громадська думка про співробітника як члена колективу і який складається на його вимогу або у відповідь на письмовий запит іншої установи.

Основні реквізити характеристики:

- ◆ назва виду документа;
- ◆ заголовок (П.І.П. особи, на ім'я якої видається характеристика; рік або повна дата народження; посада; якщо необхідно — місце проживання);
- ◆ текст, що містить такі відомості:
 - трудова діяльність співробітника (скільки часу працює в організації, на якій посаді);
 - ставлення до службових обов'язків і трудової дисципліни (вказуються найбільш значимі досягнення, захоплення і покарання);
 - моральні якості (риса характеру, ставлення до інших членів колективу);
 - висновки;
 - призначення характеристики (за необхідності);
- ◆ дата складання;
- ◆ підпис керівника організації (за необхідності — інших відповідальних осіб);
- ◆ печатка.

Характеристика оформляється на стандартному аркуші паперу в двох екземплярах: перший видається на вимогу, другий (копія) — підшивається в особову справу.

6.3. Резюме

Резюме — це документ, у якому викладаються особисті, освітні і професійні відомості про людину.

Реквізити

- ◆ назва виду документа;
- ◆ текст, що містить наступну інформацію:
 - домашня адреса, телефон (факс);
 - П.І.П.;
 - мета складання документа;
 - особисті дані (дата народження, родинний стан);
 - відомості про освіту, курси підвищення кваліфікації, сертифікати (повна назва всіх навчальних закладів, у яких проходило навчання);

- відомості про професійний досвід (займана посада, попередні посади, стаж роботи);
- відомості про публікації (якщо необхідно);
- інша інформація на вимогу роботодавця;
- ◆ дата (за необхідності);
- ◆ підпис (за необхідності).

Резюме складається на прохання роботодавця при влаштуванні на роботу. Резюме може мати спеціальний бланк.

6.4. Заява

Заява — документ, адресований посадовій особі установи або підприємства, у якому заявник викладає своє прохання, наприклад, про прийом на роботу або на навчання, про звільнення із займаної посади, надання чергової відпустки, надання якої-небудь послуги: встановлення домашнього телефону або підключення до мережі Інтернет і т.д.

Заява є особовим документом, оформляється на чистому аркуші паперу і підписується особисто людиною, яка подає заяву. На заяві оформляються такі реквізити:

- ◆ адресат;
- ◆ дані про автора заяви (прізвище, ім'я, по батькові; займана посада — якщо автор уже є співробітником підприємства, або повна домашня адреса і телефон — якщо автор не є співробітником підприємства, до керівника якого він звертається із заявою);
- ◆ назва виду документа;
- ◆ дата;
- ◆ текст;
- ◆ відмітка про наявність додатка (якщо документи додаються);
- ◆ підпис.

Наприклад, при влаштуванні на роботу до заяви додаються такі документи: про освіту, паспорт, трудова книжка, військовий квиток (для військовозобов'язаних), анкета, автобіографія, фотокартки.

У заяві не прийнято вживати прийменник “від” і такі вирази, як “*дуже*”, “*переконливо*”, “*заздалегідь дякую Вам*”, “*прошу не відмовляти*”.

Заява про прийняття на роботу, як правило, адресується керівнику підприємства. Вона, після розгляду її разом з іншими необхідними документами, служить підставою для видання наказу про прийняття на роботу. У разі відмови заявнику, його повідомляють про це в усній або письмовій формі. Заява про переведення на іншу посаду оформляється на трафаретному бланку. У відомостях про себе заявник вказує займану ним посаду, домашню адресу і телефон не вказує.

Заява про надання чергової відпустки оформляється на чистому аркуші паперу або на трафаретному бланку. У тексті заяви обов'язково визначають дату початку відпустки. Запит про надання чергової відпустки вирішує керівництво відповідно до графіка відпусток. Кожен працівник має право на короткострокову відпустку без збереження заробітної плати. Така заява має бути мотивованою. Рішення приймає керівник і ставить свою резолюцію. Наказ про надання відпустки оформляється, виходячи з тексту заяви і цієї резолюції. При цьому підставою для формулювання наказу є резолюція (якщо, наприклад, у ній зазначена менша кількість днів, то й у наказі має вказуватися та сама кількість днів). Заява про звільнення із займаної посади за складом реквізитів і оформленням подібна заяві про переведення на іншу посаду. Її також складають на трафаретному бланку або чистому аркуші паперу. У заяві про надання навчальної відпустки має бути посилення на довідку-виклик з місця навчання, без якого питання про надання відпустки вирішити неможливо. Зазначений документ подається на розгляд разом із заявою.

6.5. Трудова книжка

Трудова книжка — це документ встановленого зразка, у якому містяться відомості про стаж роботи, нагороди, заохочення кожного працівника.

Трудовим книжкам, зокрема точному заповненню їх, приділяють особливу увагу. Порядок заповнення трудових книжок і вкладишів до них, обліку їх і видачі у разі звільнення або втрати і т.п. регламентує *“Інструкція про порядок ведення трудових книжок на підприємствах, в установах і організаціях”*.

Розглянемо порядок ведення трудових книжок.

Трудові книжки заводяться на всіх працівників підприємства, установ і організацій (далі — підприємств) усіх форм власності, які проробили в них більше п'яти днів, включаючи осіб, що є співвласниками (власниками) підприємств, селянських господарств, на сезонних і тимчасових працівників за умови, що вони підлягають державному соціальному страхуванню.

На осіб, які працюють за трудовим договором у підприємців, що не мають прав юридичної особи, трудові книжки не заводяться. Їхня робота підтверджується довідкою організації, за участю якої був укладений трудовий договір між особою і наймачем, а також довідкою про сплату внесків у Фонд державного соціального страхування.

На осіб, які працюють за сумісництвом, трудові книжки заводяться тільки за місцем основної роботи.

Трудові книжки раніше встановленого зразка обміну не підлягають.

При влаштуванні на роботу, особа зобов'язана подати трудову книжку, оформлену у встановленому порядку.

Трудові книжки і вкладиші до них заповнюються українською мовою.

Якщо людина тільки починає свій трудовий шлях і ще не має трудової книжки, то власник або уповноважений ним орган може оформити (виписати) її не пізніше ніж за тиждень від дня прийняття працівника на роботу.

У трудову книжку вносять такі відомості:

- ♦ про працівника — прізвище, ім'я і по батькові, дату народження;
- ♦ про роботу, переведення на іншу постійну роботу, звільнення;

- ♦ про нагородження державними нагородами і відзнаками, про заохочення за успіхи в роботі відповідно до чинного законодавства України;
- ♦ про відкриття, на які видані дипломи, винаходи і раціоналізаторські пропозиції та грошові винагороди у зв'язку з цим.

Стягнення в трудову книжку не заносяться.

Записи у разі звільнення працівника або переведення його на іншу роботу повинні точно відповідати формулюванням чинного законодавства і містити посилання на відповідну статтю і пункт закону.

Всі записи про прийняття на роботу, переведення на іншу постійну роботу або звільнення, а так само про нагороди і заохочення вносяться власником або уповноваженим ним органом після видання наказу (розпорядження), але не пізніше ніж за тиждень, і повинні точно відповідати текстовому наказу (розпорядженню).

Дати зазначають арабськими цифрами (число і місяць — двозначними, а рік — чотиризначними), наприклад: 31.10.2003.

З кожним записом, що вноситься в трудову книжку (вкладиш) на підставі наказу про прийняття на роботу, переведення або звільнення, власник або уповноважений ним орган зобов'язані ознайомити робітника під розписку в особовій картці (форма №П-2) у якій має бути такий же запис, як і в трудовій книжці.

У разі потреби власник або підпорядкований йому орган може видати робітнику на його прохання завірений витяг із трудової книжки.

Виправлені відомості про роботу, переведення на іншу роботу, нагородження, заохочення та інші повинні точно відповідати оригіналу наказу.

Відомості про співробітника записують на першій сторінці (титульній сторінці) трудової книжки. П.І.П. (повністю, без скорочень або заміни імені і по батькові ініціалами) і дату народження вписують на підставі паспорта або свідоцтва про народження.

Після проставлення дати заповнення трудової книжки її власник своїм підписом підтверджує правильність внесених відомостей.

Зміни в записі П.І.П. і дати народження вносить власник або уповноважений ним орган на останньому місці роботи, на основі документів (паспорта, свідоцтва про народження, свідоцтва про шлюб, розлучення, зміну прізвища, імені, по батькові) з посиланням на назву, номер і дату. Зазначені зміни вносять на першій сторінці (титульному аркуші) трудової книжки. Одною лінією закреслюють, наприклад, попереднє прізвище або ім'я і записують нові дані з посиланням на відповідні документи на внутрішньому боці обкладинки і завіряють підписом керівника підприємства або печаткою відділу кадрів .

У графі 3 розділу “Відомості про роботу” пишуть повна назва підприємства.

Під цим заголовком у графі 1 ставлять порядковий номер запису, в графі 2 зазначають дату прийняття на роботу.

Внесення відомостей про роботу:

У графі 3 пишуть : “*Прийнятий в..... цех (відділ, підрозділ)*” і зазначають його конкретну назву, професію або посаду та присвоєний розряд. Перелік, професій, посад наводять відповідно до класифікації професій.

Якщо робітник виходить на пенсію за віком на пільгових умовах, то запис у трудовій книжці роблять на підставі наказу, виданого за результатами атестації робочих місць, і посилання на “списки виробництв, професій, посад і показників, що дають право на пільгове пенсійне забезпечення”. Показники, зазначені в цих списках, обов'язково мають бути підтверджені в “Картці оцінки умов роботи за робочим місцем за результатами атестації” і записуються в дужках. Якщо робітнику присвоюється черговий розряд (категорія), то в трудовій книжці роблять запис про це.

Запис відомостей про роботу за сумісництвом, оформлений у встановленому порядку в межах одного підприємства, оформляють у такому ж порядку, як і при надходженні на роботу.

Якщо за період роботи працівника змінилася назва підприємства, то про це в графі 3 трудової книжки окремим рядком роблять запис: *“Підприємство (назва) з (дати) перейменоване на (назва)”*, а в графі 4 зазначають підставу для перейменування — наказ (розпорядження), його дату і номер.

У трудову книжку окремим рядком вносять (перед відомостями про роботу на даному підприємстві) з посиланням на дати, номери і назву відповідних документів такі записи:

- ♦ про тривалість служби в Збройних Силах України та інших військах;
- ♦ про тривалість навчання у навчальних закладах;
- ♦ про роботу в колгоспі;
- ♦ про період одержання допомоги по безробіттю — вносяться в трудову книжку центром державної служби зайнятості населення.

Відомості про нагородження і заохочення вносяться в розділ *“Відомості про нагородження”* при нагородженні державними нагородами і відзнаками України, а в розділ *“Відомості про заохочення”* — відомості про заохочення за успіхи в роботі.

У трудових книжках не роблять записів про премії, передбачені системою заробітної плати або виплати яких мають регулярний характер.

Записи про причини звільнення в трудовій книжці повинні відповідати нормам законодавства і мати посилання на статтю і пункт закону. Наприклад, *“Звільнений у зв’язку з прогулами, п. 4 ст. 40 КЗпП України”*.

Запис про звільнення робітника роблять у такий спосіб: у графі 1 ставлять порядковий номер запису; у графі 2 — дату звільнення; у графі 3 зазначають причину звільнення. Наприклад, *“Звільнений у зв’язку із скороченням штатів, п. 1 ст. 40 КЗпП України”*.

День звільнення вважається останнім днем роботи.

У разі переведення робітника з одного підприємства на інше за згодою керівників підприємств у графі 3 записують посилання на згоду: *“Звільнений у зв’язку з переведенням на роботу в (назва підприємства), п. 5 ст. 36 КЗпП України”*.

У разі переходу на виборну посаду в графі 3 роблять запис: *“Звільнений у зв’язку з обранням на виборну посаду в (назва організації) п. 5 ст. 36 КЗпП України”*.

Якщо в трудовій книжці заповнені всі сторінки відповідних розділів, то вона доповнюється вкладишем, який вшивається в трудову книжку, заповнюється і ведеться власником або уповноваженим органом за місцем роботи працівника в такому ж порядку, як і трудова книжка.

Вкладиш без трудової книжки недійсний. Видаючи наступний новий вкладиш, на першій сторінці (титульному аркуші) трудової книжки зверху ставлять відбиток штампа розміром 10x25 або з написом *“Виданий вкладиш”* і зазначають його серію залежно від того, яку трудову книжку має робітник (нового зразків або раніше встановлених 1938 і 1974 років).

Власник або уповноважений ним орган зобов’язані видати працівнику його трудову книжку в день звільнення, із занесенням в неї запису про звільнення.

У разі затримання видачі трудової книжки з вини власника або уповноваженого ним органу працівнику виплачується середній заробіток за весь період вимушеного прогулу. День звільнення в такому разі вважається день видачі трудової книжки. Про новий день звільнення видається наказ і вноситься запис про визнання недійсною попередньої дати звільнення у встановленому порядку.

Якщо працівник був відсутній на роботі в день звільнення, то власник або уповноважений ним орган посилає йому у цей день поштове повідомлення про необхідність одержати трудову книжку.

У разі смерті працівника трудова книжка видається на руки його найближчим родичам під розписку або висилається поштою на їх вимогу. У трудовій книжці померлого в розділі *“Відомості про роботу”* ставлять дату запису, а в графі 3 пишуть:

“Робота припинена в зв’язку зі смертю”. Далі заповнюють графу 4, де вказують дату і номер наказу. Цей запис підтверджуються у встановленому порядку.

Особа, яка загубила трудову книжку (вкладиш до неї), зобов'язана негайно повідомити про це власника за місцем останньої роботи. Не пізніше як за 15 днів після заяви, а у разі ускладнень — в інший термін власник видає нову трудову книжку або вкладиш до неї (нових зразків) з написом “*Дублікат*” у правому верхньому куті першої сторінки.

Дублікат трудової книжки або вкладиша до неї заповнюють за загальними правилами. У розділах “Відомості про роботу” і “Відомості про заохочення” дубліката вносять записи про роботу, а так само про нагородження і заохочення за місцем останньої роботи на підставі раніше виданих наказів (розпоряджень).

6.6. Трудовий контракт, трудовий договір

Трудовий контракт — це правовий документ, який свідчить про наявність домовленості між підприємством, організацією чи установою і працівником про умови спільної виробничої і творчої діяльності. Відповідно до Цивільного кодексу України громадяни за допомогою контракту реалізують право розпоряджатися своїми здібностями та можливостями.

Основними реквізитами трудового контракту є:

- ◆ назва виду документа з коротким викладенням його призначення (на виконання обов'язків, на управління підприємством);
- ◆ дата і місце підписання;
- ◆ Орган, що наймає працівника
- ◆ посада, П.І.П. того, кого наймають;
- ◆ текст, що містить наступні пункти:
 - загальні положення;
 - функції й обов'язки керівника (фахівця);
 - компетенція і права керівника (фахівця);
 - матеріальне і соціально-побутове забезпечення фахівця;
 - відповідальність сторін, вирішення спорів;
 - зміни і розірвання контракту;
 - адреси сторін та інші відомості;

- ◆ підписи сторін — укладачів контракту;
- ◆ печатка, що підтверджує підпис наймача.

Контракт складається в двох екземплярах — по одному для кожної сторони; про кількість екземплярів зазначається в тексті контракту.

Трудова угода — це документ, що регламентує відносини між установою і позаштатним співробітником.

Трудова угода, укладена з штатним співробітником, визначає коло його обов'язків, що виходять за межі безпосередніх службових обов'язків.

Трудовий договір складається з таких реквізитів:

- ◆ назва виду документа;
- ◆ заголовок;
- ◆ місце складання;
- ◆ дата;
- ◆ текст з переліком повноважень і зобов'язань сторін;
- ◆ юридичні адреси сторін;
- ◆ підписи;
- ◆ печатка установи.

Щоб зайняти вакантну посаду в банківській установі необхідно задовольняти кваліфікаційним характеристикам, що висуваються до даної посади. Вони покликані сприяти правильному добору і розміщенню кадрів, підвищенню їх ділової кваліфікації, розподілу праці, а також забезпеченню єдності у визначенні посадових обов'язків цих категорій працівників і пропонованих до них кваліфікаційних вимог.

Кваліфікаційні характеристики по кожній посаді складаються з трьох розділів: *“Посадові обов'язки”*, *“Повинен знати”* і *“Кваліфікаційні вимоги”*:

- ◆ Розділ *“Посадові обов'язки”* містить основні функції, які можуть бути доручені повністю або частково працівнику банківської установи, який обіймає дану посаду.
- ◆ Розділ *“Повинен знати”* містить основні вимоги, що висуваються до працівника відносно спеціальних знань, а також знань законодавчих актів, положень, інструкцій та інших керівних і нормативних документів, методів і

засобів, які він повинен вміти застосовувати при виконанні посадових обов'язків.

- ♦ Розділ “*Кваліфікаційні вимоги*” визначає рівень необхідної професійної підготовки працівника і практичних навичок, необхідних для виконання покладених на нього обов'язків.

Кваліфікаційні характеристики є основою для розробки посадових інструкцій на місцях в установах банку, закріплюючи конкретні обов'язки і відповідальність працівника.

Кваліфікаційні характеристики на заступників керівників підрозділів не розроблялися, оскільки їхні посадові обов'язки, вимоги до знань і кваліфікації визначаються на основі кваліфікаційних характеристик відповідних посад керівників.

Особи, які не мають спеціальної підготовки або стажу роботи, встановлених кваліфікаційними вимогами, але володіють достатнім практичним досвідом і виконують якісно й у повному обсязі покладені на них посадові обов'язки, за рекомендацією атестаційної комісії можуть бути призначені на відповідні посади так само, як і особи, що мають спеціальну підготовку і стаж роботи.

План семінарського заняття

1. Автобіографія.
2. Характеристика.
3. Резюме.
4. Види заяв.
5. Оформлення і ведення трудових книжок.

Рекомендована література: 1, 3, 6, 7, 11, 13, 19, 20, 23, 25, 26, 27, 31.

Термінологічний словник

Автобіографія — це документ, у якому автор повідомляє про себе основні факти своєї біографії.

Заява — документ, адресований посадовій особі установи або підприємства, у якому заявник викладає своє прохання до нього.

Резюме — це документ, у якому викладаються особові, освітні і професійні відомості про людину.

Трудова книжка — це документ встановленого зразка, у який заносяться відомості про стаж роботи, нагороди, заохочення кожного працівника.

Трудова угода — це документ, який регламентує відносини між установою і позаштатним співробітником.

Трудовий контракт — це правовий документ, який свідчить про наявність домовленості між підприємством, організацією чи установою і працівником про умови спільної виробничої і творчої діяльності.

Характеристика — це документ, у якому в офіційній формі виражається громадська думка про співробітника як члена колективу і який складається на його вимогу або у відповідь на письмовий запит іншої установи для надання в цю установу.

Запитання для самоперевірки

1. У яких випадках необхідна автобіографія, а в яких резюме?
2. У яких випадках необхідна характеристика?
3. Структура заяви.
4. Ким заповнюється трудова книжка?
5. Як оформляється в трудовій книжці прийняття на роботу?
6. Як оформляється в трудовій книжці звільнення з роботи?
7. Зміст трудового контракту.
8. Порядок укладання трудового договору.

Теми рефератів

1. Типові форми заяви.
2. КЗпТ як основний документ, що визначає трудові правовідносини на підприємстві.
3. Порядок ведення трудових книжок на підприємстві.

4. Роль відділу кадрів на підприємстві.
5. Особливості укладання трудового договору зі штатним співробітником.
6. Кваліфікаційні характеристики за посадами працівників комерційного банку.

Завдання для практичної роботи

Складіть від імені якого-небудь літературного персонажа автобіографію і резюме. Напишіть характеристику на даного персонажа, потім порівняйте отримані документи і зробіть висновки.

Тести для перевірки знань

1. Хронологічно правильним буде порядок написання на одному підприємстві:

- а) характеристика-резюме-автобіографія;
- б) автобіографія-резюме-характеристика;
- в) резюме-автобіографія-характеристика.

2. Трудова книжка на великому підприємстві заповнюється:

- а) її власником;
- б) начальником відділу охорони праці;
- в) відділом кадрів.

3. У п. 4 ст. 40 КЗпП зазначено, що працівник звільнений у зв'язку з:

- а) скороченням штатів;
- б) смертю працівника;
- в) прогулами;
- г) переходом на виборну посаду;
- д) власний варіант _____.

4. Трудовий контракт складається в:

- а) 1 екземплярі;
- б) 2 екземплярах;
- в) 3 екземплярах;
- г) власний варіант _____.

5. Кваліфікаційні характеристики складаються з:

- а) 1 розділу;
- б) 2 розділів;
- в) 3 розділів;
- г) власний варіант _____.

ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ

7.1. Основні положення з документування управлінської діяльності

Документування управлінської діяльності охоплює всі процеси, що відносяться до запису (фіксації) на різних носіях та оформлення за встановленими правилами інформації, необхідної для здійснення управлінських дій. Документування здійснюється природною мовою (рукописні, машинописні документи, у тому числі телеграми, телефонограми), а також штучною з використанням нових носіїв (флеш-карти, дискети, диски та ін.).

Склад управлінських документів визначається компетенцією і функціями організації, порядком вирішення питань, обсягом і характером взаємозв'язків з іншими організаціями і закріплюється в таблиці документів. Єдність правил документування управлінських дій на всіх рівнях управління забезпечується застосуванням Державної системи документаційного забезпечення.

Уніфікована система документації (УСД) — це комплекс взаємопов'язаних документів, створених за єдиними правилами і вимогами, що містять інформацію, необхідну для управління у певній сфері діяльності.

УСД призначена для використання як за допомогою засобів обчислювальної техніки, так і при традиційних методах опрацювання інформації.

Управлінські документи за назвою, формою і складовою реквізитів повинні відповідати УСД, вимогам ДСДОУ, положенням (статутам) про організації, іншим нормативним документам, що містять правила документування. Відповідно до чинного законодавства і компетенції органи управління видають такі розпорядничі документи: рішення, постанови, розпорядження, накази, вказівки, доручення, інструкції.

Рішення, постанови і накази видають у всіх випадках, коли необхідно прийняти нормативний або індивідуальний акт з основних питань компетенції організації. Розпорядження і вказівки видаються з оперативних питань та для організації виконання постанов, рішень і наказів.

Розпорядничий документ може бути скасований (змінений) розпорядничим документом самої організації або вищестоящої. Дія цього документа може бути припинена відповідними компетентними органами.

Проекти документів, які стосуються інтересів інших організацій, повинні попередньо узгоджуватися з цими організаціями. У разі розбіжностей до проекту додаються зауваження або формулювання суті розбіжностей.

Хід обговорення питань і рішення, які приймаються на засіданнях колегіальних органів, рада, зборах, нарадах, фіксуються в протоколах. Протоколи оформляються на підставі запису ходу засідань, стенограм, звукових записів (текстів доповідей, виступів, довідок, проектів постанови або рішень, порядку денного, списків запрошених та ін.).

Якщо хід засідання стенографується, текст стенограми розшифровується, друкується, завіряється і зберігається разом з протоколом.

У межах власної компетенції організації всіх рівнів управління можуть направляти листи при здійсненні оперативних зв'язків з вищестоящими галузевими і функціональними органами, підвідомчими й іншими організаціями та окремими громадянами.

Листи, як правило, повинні складатися у разі, якщо неможливий або утруднений бездокументний обмін інформацією: усні роз'яснення, вказівки (особисті або по телефону), інструктування і т.д. За необхідності термінової передачі інформації складаються телеграми і телефонограми, документ передається через модемний зв'язок, факсом або по телефону.

Проект управлінського документа має бути узгоджений з виконавцями (авторами тексту), керівниками зацікавлених структурних підрозділів або організацій.

Внутрішнє узгодження проекту документа має проводитися в такій послідовності:

- ♦ з галузевими, функціональними, територіальними підрозділами, дорадчими органами і за необхідності — з громадськими організаціями;
- ♦ з працівниками, відповідальними за вирішенням функціональних питань (головними, старшими фахівцями та ін.);
- ♦ з фінансовим підрозділом або головним бухгалтером (бухгалтером);
- ♦ з юридичною службою;
- ♦ зі службою документаційного забезпечення;
- ♦ із заступником голови колегіального органу або заступником керівника організації, в компетенції яких перебувають питання, що містяться в проекті документа.

Управлінський документ підписується або затверджується керівником організації або посадовою особою, що його заміщує, відповідно до її компетенції, встановленої правовими актами: статутом або положенням про організацію, структурний підрозділ, посадовою інструкцією, наказом про розподіл обов'язків і т.д. Два або більше підписи ставляться в разі, якщо за зміст документа відповідальні кілька посадових осіб.

Документи грошового, матеріального і кредитного характеру, що є підставою для прийому і видачі грошей, товарно-матеріальних та інших цінностей, а також змінюють кредитні і розрахункові зобов'язання з іншими організаціями, підписують керівник організації і головний бухгалтер (бухгалтер). Спільні документи кількох організацій підписують керівники всіх організацій.

Документи, складені комісією, підписують всі члени комісії. Рішення (постанови) колегіальних органів підписуються головою і секретарем. Розпорядження, що видаються керівником колегіального органу за принципом єдиноначальності, мають один підпис.

Право підпису розпорядницьких документів у формі вказівок або розпоряджень може надаватися заступнику

керівника, головному інженеру, керівникам структурних підрозділів.

Затверджені документи (інструкції, положення, статuti та ін.) підписує посадова особа, відповідальна за їх підготовку.

Протокол підписують головуючий на засіданні колегіального органу (ради, колегії, збори, наради) і секретар.

Доповіді, доповідні записки, довідки та ін. документи інформаційного, довідкового або аналітичного характеру можуть бути підписані виконавцем, якщо вирішувані в них питання не виходять за межі його прав і компетенції, встановлених посадовою інструкцією.

Існують також документи-додатки. Вони можуть бути трьох видів: затверджені відповідним розпорядничим документом або ті, що вводяться ними в дію (додатки до правових актів, що мають самостійне значення); які пояснюють або доповнюють зміст іншого документа; ті, що направляються з листом в інші організації.

Для спрощення документообігу в організації використовують стандартні й уніфіковані форми документів.

Уніфікація документів полягає у встановленні однаковості складу і форм управлінських документів, що фіксують здійснення однотипних управлінських функцій. Стандартизація документів — це форма юридичного закріплення проведеної уніфікації і рівня її обов'язковості. Встановлено такі категорії стандартів: державні стандарти (ДСТ), галузеві стандарти (ГСТ), республіканські стандарти (РСТ). Уніфікація документів проводиться з метою скорочення кількості застосовуваних документів, типізації їх форм, підвищення якості, зниження трудомісткості їх опрацювання, досягнення інформаційної сумісності різних систем документації за однойменними і суміжними функціями управління, більш ефективного використання обчислювальної техніки.

До основних етапів уніфікації і стандартизації в організації відносять:

- ♦ встановлення переліку документів, які беруть участь у документообігу організації;

- ♦ стандартизація формулярів і текстів документів;
- ♦ трафаретизація формулярів документів.

Під трафаретизацією розуміють спосіб уніфікації текстів документів, який полягає в тому, щоб вся інформація, характерна для групи документів, умовно поділялася на трафаретну, або постійну, і індивідуальну, або змінну. З цією метою створюються збірники трафаретних текстів, при цьому деякі з них мають по кілька стандартних варіантів. Аркуш з трафаретним текстом складається з двох частин: типової (трафаретної) частини і частини, що змінюється — вставки.

Ступінь трафаретизації може бути різний: весь документ, його частина, окремий абзац або речення. Типові тексти дають можливість заощадити до 50–75% часу виконавця при стовідсотковій гарантії, що жодне слово не буде пропущено в тексті.

Трафаретні тексти вводяться в дію наказом керівника організації. Їх розробка завжди повинна базуватися на державних стандартах. Трафаретизація сприяє підвищенню продуктивності праці і поліпшенню культури діловодства.

7.2. Завдання і функції служби діловодства

Діловодство в банку здійснюється спеціальною службою, що діє на правах самостійного структурного підрозділу, секретарем керівника або іншою посадовою особою банку.

На службу діловодства покладається вирішення таких завдань:

- ♦ забезпечення єдиного порядку роботи з документами, починаючи з їх створення (одержання) і до відправки або здачі в архів;
- ♦ встановлення організаційно-правового положення, структури, функцій, прав і відповідальності служб, зайнятих документальним забезпеченням; визначення посадового складу і кваліфікаційних вимог до працівників цих служб;
- ♦ створення для них єдиної нормативно-методичної бази (інструкцій, положень, рекомендацій та ін.);

- ♦ розробка і впровадження нормативних і методичних документів з удосконалення діловодства;
- ♦ участь в розробці та використанні в практичній діяльності засобів і методів автоматизованої обробки документів на базі ПЕОМ.

Відповідно до покладених на неї завдань служба діловодства здійснює такі функції:

1. В області документування:

- ♦ проектування бланків документів;
- ♦ організація за дорученням керівництва банку підготовки низки документів, їх оформлення і випуску;
- ♦ забезпечення машинописного виготовлення документів, стенографування, копіювання і тиражування документів;
- ♦ впорядкування документальної бази, дотримання правил підготовки й оформлення документів;
- ♦ контроль за якісною підготовкою й оформленням документів, скороченням непотрібної переписки, термінами проходження, узгодження і виконання документів;
- ♦ автоматизована підготовка документів.

2. В області організації роботи з документами:

- ♦ визначення порядку проходження й опрацювання документів;
- ♦ прийом, відправлення, експедиційна опрацювання документів; попередній розгляд;
- ♦ реєстрація й облік документів, ведення журналів і картотек;
- ♦ організація своєчасного розгляду і підготовки до доповіді керівництву банку внутрішніх та тих що надходять і відправляються документів;
- ♦ організація контролю за виконанням документів, регулювання ходу виконання, узагальнення відомостей про результати виконання документів;
- ♦ використання в процесі реєстрації, обліку, контролю виконання, пошуку сучасних засобів обчислювальної техніки;

- ♦ складання номенклатури справ банку; забезпечення формування справ, оперативного зберігання документів і справ; підготовка справ до здачі в архів.

3. В області методичної роботи:

- ♦ методичне керівництво і здійснення контролю за організацією роботи з документами в структурних підрозділах банку;
- ♦ підвищення кваліфікації працівників служби діловодства і відповідальних за діловодство в структурних підрозділах банку;
- ♦ вивчення передового досвіду організації роботи з документами в державних структурах.

Організаційна структура служби діловодства банку розробляється з метою встановлення чіткої побудови служби діловодства, раціонального розподілу функцій між посадовими особами служби і підвищення ефективності роботи управлінського апарату.

Вона ґрунтується на чинному законодавстві та нормативно-методичних документах у сфері діловодства й архівної справи і розробляється відповідно до організаційної структури банку, обліку обсягу документообігу, системою ведення діловодства. До її складу включаються: організаційно-структурна схема служби діловодства, положення про службу діловодства і посадові інструкції працівника служби діловодства.

Організаційно-структурна схема служби діловодства банку складається на основі організаційної структури банку, штатно-посадового складу його працівників, розподілу функцій між структурними частинами служби діловодства і посадових осіб.

Залежно від масштабів діяльності (статутний капітал, фінансовий оборот, наявність філій, відділень та ін.), його організаційної структури і штатно-посадового складу, кадрових і технічних засобів, територіального розміщення, обсягу взаємин із клієнтами і партнерами, кількості опрацьовуваної документації банки умовно можна поділити на три групи: великі, середні, малі (див. Додаток 18).

Віднесення банку до однієї з груп є основою для складання організаційно-структурної схеми служби діловодства банку. На цій підставі розробляються положення про службу діловодства, посадові інструкції її працівників.

Для визначення кількості і найменування посад працівників служби діловодства, нормування їхньої праці банк застосовує певні нормативи і норми.

7.3. Функції секретаря і канцелярії

Як правило, у невеликих банках весь обсяг діловодної роботи виконує секретар керівника або секретар керівника підрозділу банку. Однак цим не обмежуються їхні обов'язки: з докладним описом роботи, рівня відповідальності, освіти й особистісних якостей секретарів різних ступенів кваліфікації можна ознайомитися в спеціальному документі “Ступені кар'єри і підвищення кваліфікації секретаря”, розробленому Скандинавською групою Європейської асоціації професійних секретарів (EAPS).

Секретарська робота вимагає уміння швидко переключатися з одного виду діяльності на інший і характеризується широтою і різноманітністю виконуваних функцій. Найважливіша функція — надання максимальної допомоги керівнику й економія його часу. Це завдання має на увазі виконання таких функцій:

- ♦ Робота з документами. Цей вид діяльності включає весь комплекс робіт, пов'язаних з діловодством: оформлення документів, направлення документів у структурні підрозділи, контроль за термінами виконання документів, прийом документів на підпис керівнику і контроль за правильністю їх оформлення, організація зберігання виконаних документів.

- ♦ Робота із засобами зв'язку. Ведення телефонних переговорів (за відсутності керівника на робочому місці секретар записує прізвище і телефон абонента, який телефонував, і, по можливості, яке питання його цікавить), прийом і відправлення факсів, повідомлень електронною поштою. Секретар зо-

бов'язаний також стежити за справністю всіх засобів зв'язку, які знаходяться в його підпорядкуванні, і негайно викликати ремонтні служби у разі їх несправності.

- ◆ Робота з відвідувачами. Включає прийом і допомогу співробітникам підприємства, які звернулися до секретаря, а також відрядженим (направленим у потрібний підрозділ, допомога із влаштуванням у готель). Секретар організує прийом співробітників та інших відвідувачів у визначені години прийому (попередній запис на прийом до керівника).

- ◆ Підготовка і проведення нарад. Секретар повинен поінформувати запрошених на нараду за розпорядженням керівника, підготувати список учасників, оформити доповідь керівника. Під час проведення наради секретар веде його протокол.

- ◆ Роботи господарського характеру. В обов'язки секретаря входить також широке коло питань господарського характеру. Це перевірка якості прибирання кабінету керівника, забезпечення справності всіх технічних засобів, що тут знаходяться, а також всім необхідним канцелярським приладдям.

Секретар повинен мати такі якості:

- ◆ професіоналізм, кваліфікація і стаж роботи;
- ◆ надійність, ретельність, висока працездатність;
- ◆ комунікабельність, уміння уникати конфліктів;
- ◆ привабливість, елегантність, здоров'я, відсутність шкідливих звичок;
- ◆ уміння зберігати конфіденційну інформацію.

Професійні навички секретаря:

- ◆ уміння працювати на комп'ютері (MS Office, Internet Explorer);
- ◆ знання іноземної мови;
- ◆ уміння вести діловодство;
- ◆ комунікативність;
- ◆ уміння планувати й організувати виконання доручень.

У великих банках з великим потоком ділових документів організацію діловодства і роботу з документами забезпечує

спеціальний підрозділ — канцелярія. Залежно від характеру виконуваної роботи співробітників канцелярії поділяють на дві категорії: фахівці і технічні виконавці.

Фахівці — це референти, методисти, завідувач архіву, завідувач експедицій, редактор, коректор. Технічні виконавці — це секретар-стенографіст, діловод, експедитор, кур'єр.

Основні функції, які виконує канцелярія на підприємстві:

1. Приймання і реєстрація (облік) документів.
2. Розподіл документів і доставка їх виконавцям.
3. Оформлення і відправлення вихідних документів.
4. Стенографування і друкування документів.
5. Контроль за термінами виконання документів.
6. Формування справ і здача їх в архів.

7. Організація зберігання і забезпечення використання документів, що зберігаються в архіві.

7.4. Організація роботи з документами

Рух документів з моменту їх одержання або створення до завершення виконання, відправлення або здачі в справу утворюють документообіг банку (див. Додаток 19).

Документи, що надходять до банку, у тому числі створені за допомогою засобів обчислювальної техніки, проходять первинну обробку, попередній розгляд, реєстрацію, розгляд керівництвом і доставляються виконавцям.

Прийом і первинна обробка документів здійснюються централізовано експедицією або співробітниками служби діловодства. При надходженні документів у неробочий час вони приймаються черговим співробітником. Конверти з документами, у тому числі рекомендовані, розкриваються, при цьому перевіряється правильність доставки, цілісність упаковки. Конверти від документів, що надходять, не знищуються у разі, якщо тільки по конверту можна визначити адресу відправника, час відправлення й одержання документа, а також при надходженні особистих або доплатних документів. На отриманому документі проставляється реєстраційний штамп.

Документи з грифом “*Особисто*” або адресовані громадським організаціям в експедиції не розкриваються і передаються за призначенням. Телеграми приймаються під розписку з проставленням дати і часу приймання, а потім передаються на розгляд керівництву і виконання. Текст телефонограми записується (друкується) одержувачем на спеціальному бланку або в журналі й оперативно передається керівнику, якому вона адресована.

Факсограми надходять на офіційний номер факсу банківської установи. При роздрукуванні з факсу інформації, що надійшла, на звичайному папері на ній проставляється реєстраційний штамп і час надходження. Факсограма передається адресату під розписку в день її надходження, термінова – негайно. У разі, якщо факсограма роздрукована на термопапері, з неї знімається ксерокопія, яка завіряється, реєструється і передається адресату в зазначений термін. При надходженні в банк оригіналу документа, на підставі якого була відправлена факсограма, за ним зберігається реєстраційний номер, присвоєний факсограмі, що надійшла раніше.

Документи, що надходять з електронною копією, повинні надсилатися із супровідним листом до магнітного носія. Текст копії на магнітному носії має відповідати тексту документа. Електронні повідомлення, що надсилаються електронною поштою, через систему Інтернет, іншими телекомунікаціями, за відсутності електронного підпису юридичної чинності не мають.

Попередній розгляд документів проводиться з метою розподілу документів, що надійшли, на такі, що потребують обов’язкового розгляду керівництва, та такі, що направляються безпосередньо в структурні підрозділи і відповідальним виконавцям. Попередній розгляд здійснюється виходячи з оцінки їхнього змісту, на підставі встановленого в банку розподілу обов’язків. Без попереднього розгляду передаються за призначенням документи, адресовані безпосередньо структурним підрозділам або посадовим особам. Документи, адресовані керівництву банку або без зазначення конкретної посадо-

вої особи і структурного підрозділу, попередньо розглядаються службою діловодства.

На розгляд керівництва передаються документи, отримані від урядових і вищих органів, що містять інформацію з принципових питань діяльності банку і вимагають рішення керівництва. Інші документи після попереднього розгляду службою діловодства направляються виконавцям.

Обробка і передача документів виконавцям повинна здійснюватися в день їх надходження до служби діловодства або в перший робочий день у разі надходження документів у неробочий час. Документи, що виконуються кількома структурними підрозділами банку, передаються їм по черзі або одночасно в копіях. Оригінал передається відповідальному виконавцю, названому в резолюції першим. Необхідність розмноження документів і кількість копій визначаються особою, яка організовує виконання. За необхідності невідкладного виконання документа допускається ознайомлення виконавця з його змістом до розгляду документа керівництвом банку.

Документи, що відправляються банком, у тому числі створені за допомогою засобів обчислювальної техніки, проходять сортування, пакування, оформлення поштового відправлення і здачу у відділення зв'язку.

Опрацювання і відправка документів здійснюються централізовано експедицією або службою діловодства відповідно до Правил надання послуг поштового зв'язку. Документи, призначені для відправки, приймаються повністю оформленими, підписаними і зареєстрованими, з відміткою про категорію поштового відправлення (крім простих відправлень). Перед пакуванням перевіряється правильність оформлення документів, наявність додатків, відповідність кількості екземплярів кількості адресатів. Неоформлені або неправильно оформлені документи підлягають поверненню на доробку. На замовлену кореспонденцію складається опис розсилання, у якому співробітник експедиції проставляє своє прізвище і дату відправки.

За допомогою засобів електрозв'язку здійснюється передача інформації у вигляді телеграм, факсограм, телефонограм, повідомлень електронною поштою.

Телеграми, що складаються в банку, приймаються співробітниками служби діловодства завізованими, підписаними, датованими і зареєстрованими, з позначкою про категорію і вид відправки; відправка телеграм здійснюється відповідно до правил надання послуг телеграфного зв'язку.

Факсограми передаються з паперового носія (тексти, таблиці, графіки, рисунки, креслення і т.д.) службою діловодства за наявності заявки від структурного підрозділу із зазначенням офіційного номера факсу банку-адресата. На оригіналі переданого факсом документа проставляється реєстраційний штамп і час відправки факсограми; оригінали документів після відправки опрацьовуються відповідно до встановлених в банку правил роботи з документами; в окремих випадках за згодою між організаціями адресату не досилається оригінал документа.

Передача телефонограм здійснюється усно каналами телефонного зв'язку і записується (друкується) одержувачем.

Електронні повідомлення передаються електронною поштою, через мережу Інтернет, іншими телекомунікаційними мережами і обробляються відповідно до інструкції з діловодства організації-одержувача.

Документи, що надходять для відправки, повинні оброблятися і відправлятися в той же день або не пізніше наступного робочого дня.

Проходження внутрішніх документів на етапах їх підготовки й оформлення має відповідати порядку проходження документів, що відправляються, а на етапі виконання — документів, що надходять.

Проекти нормативних документів (постанови, накази, розпорядження, положення, правила, інструкції і т.д.) після підготовки й узгодження із зацікавленими підрозділами і посадовими особами передаються в юридичну службу для перевірки відповідності змісту документа чинному законодавст-

ву, а потім у службу діловодства, яка здійснює контроль за правильністю їх оформлення.

Правильно оформлені документи передаються на підпис керівництву банку відповідно до права підпису документів і розподілу посадових обов'язків. Копії підписаних керівниками розпорядницьких документів в обов'язковому порядку розсилаються в структурні підрозділи, у підпорядкуванні яких знаходяться розглянуті питання.

Передача документів між структурними підрозділами здійснюється через секретарів цих підрозділів або відповідальних за діловодство, з відповідною відміткою в реєстраційній формі.

Порядок функціонування в банку внутрішніх документів в електронній формі визначається відповідними правилами, встановленими банком, які не суперечать законодавству.

Контроль за виконанням документів містить постановку на контроль, попередню перевірку і регулювання ходу виконання, зняття з контролю, направлення виконаного документа в справу, облік і узагальнення результатів контролю виконання, інформування керівника.

Контроль за виконанням документів здійснюють керівники, служба діловодства і відповідальні виконавці. Контроль за виконанням організаційно-розпорядницьких документів здійснюється групою контролю служби діловодства. Контроль за виконанням документів інших систем документації ведеться за дорученням керівників у відповідних структурних підрозділах відповідальними за діловодство виконавцями.

Терміни виконання внутрішніх документів обчислюються в календарних днях починаючи з дати підписання (затвердження) документа.

Термін виконання документів, що надійшли з інших організацій із зазначеним терміном виконання, визначається керівником банку, виходячи з цього терміну, а без зазначення терміну виконання — з дати їх надходження. Типові терміни виконання документів встановлюються актами органів влади і суб'єктів України. Документи без зазначення конкретної дати

виконання, які мають у тексті позначку “*Терміново*” — виконуються у триденний термін, а ті, що мають позначку “*Оперативно*”, — у 10-денний термін, інші — у термін не більше одного місяця.

Зміна терміну виконання здійснюється тільки за вказівкою керівника у такому порядку: типові терміни — прийняттям нового акта, індивідуальні — керівниками, що їх встановили. Призупинити виконання документів, а також скасовувати їх має право тільки вищестояща організація, організація — автор документа й органи Держнагляду. Терміни підготовки (оформлення), представлення (відправлення) і типові терміни виконання документів закріплюються в Інструкції з діловодства банку.

Постановку документів на контроль здійснює керівник банку, служба діловодства або спеціально призначена посадова особа.

Контрольні реквізити про хід і результати виконання документа заповнюються службою діловодства банку або в його структурних підрозділах спеціально призначеними особами.

Якщо документ пересилається на виконання в підвідомчу філію (відділення) з наступним інформуванням про результати розгляду, разом з документом пересилаються два екземпляри реєстраційно-контрольної картки (РКК — див. Додаток 20). Після виконання один екземпляр картки повертається із зазначенням дати і змісту виконання. У структурних підрозділах контроль за виконанням документів ведеться аналогічно.

Перевірка виконання здійснюється до закінчення терміну виконання в такому порядку:

- ♦ завдань наступних років — не рідше одного разу на рік;
- ♦ завдань наступних місяців поточного року — не рідше одного разу на місяць;
- ♦ завдань поточного місяця — кожні десять днів, за п’ять днів до закінчення терміну або за запитом.

Документ вважається виконаним після фактичного виконання завдань, доручень, запитів, повідомлення результатів

зацікавленим особам і здачі його в справу. Зняття документа з контролю здійснює керівник банку або за його дорученням служба діловодства. Служба діловодства щомісяця готує довідки про стан виконавської дисципліни.

7.5. Реєстрація вхідних документів

Приймання кореспонденції, що надходить в установу, здійснюється централізовано в експедиції (один із підрозділів канцелярії) або секретарем. Конверти знищуються, крім тих випадків, коли тільки по конверту можна встановити адресу відправника. Вся документація, що надходить, сортується на таку, що реєструється, і таку, що не реєструється.

Реєстрація документа — це фіксація факту його створення або одержання шляхом присвоєння унікального реєстраційного номера (індекса документа) і запису відомостей про нього в реєстраційний журнал.

До таких, що не реєструються службою діловодства, відносяться такі види документів:

1. Рекламні матеріали.
2. Повідомлення про наради, конференції та їх програми.
3. Прейскуранти.
4. Друковані видання (книги, журнали, газети).
5. Телеграми і листи про дозвіл відряджень і відпусток.
6. Наукові звіти за темами.
7. Вітальні листи і запрошення.
8. Бухгалтерські документи (місячні, кварталні, піврічні, річні звіти).
9. Листи, надіслані в копії для відомості.
10. Планові документи.
11. Повідомлення про відправлення цінностей, бланків.
12. Статистична звітність (поштова і телеграфна).

Документи, які не реєструються, передаються в структурні підрозділи за приналежністю.

При реєстрації документів на підприємстві слід дотримуватися таких правил:

- 1) кожен документ реєструється тільки один раз;
- 2) всі документи реєструються тільки в одному місці;
- 3) всі документи реєструються за єдиною формою, прийнятою на підприємстві.

Реєстраційний номер документа, як правило, складається з таких елементів:

- 1) шифру організації в міністерстві або відомстві;
- 2) номера справи, у якій міститься документ або його копійний екземпляр;
- 3) порядкового номера документа в реєстраційному журналі.

Реєстрація вхідних документів здійснюється шляхом проставлення в правому нижньому куті лицьової сторони першої сторінки документа реєстраційного штампа за допомогою ручного штемпеля із зазначенням на ньому дати й індексу документа.

Для вихідних документів дата й індекс проставляються в лівій частині аркуша під постійними реквізитами бланка на спеціально відведеному місці.

Приклад реєстрації документів:

1. З АТ “Старт” 14 лютого 2004 року направлено лист в організацію “Експо-Бізнес” із запитом на участь у виставці — це вихідний документ.

Шифр АТ “Старт” 25, номер справи для службових листів 08 і порядковий номер документа в реєстраційному журналі 15 (у такому разі індекс документа має вигляд 25/08-15). У полі На № _____ запис відсутній, оскільки документ ініціативний і не є відповіддю на якийсь інший документ, тому немає і посилання на його індекс.

В АТ “Старт” 1 березня 2004 року отримана відповідь, зареєстрована в “Експо-Бізнес” під номером 63/17-07 25 лютого. У полі На № __ в “Експо-Бізнес” внесли номер листа, на який підготовлена ця відповідь — 25/08-15.

Для АТ “Старт” отриманий з “Експо-Бізнес” лист є вхідним документом. При його надходженні в АТ “Старт” він одержав реєстраційний номер 25/18-42 (25 — шифр підприємства, 18 —

номер справи, 42 — порядковий номер листа в реєстраційному журналі для вхідних документів). Для запису вхідного номера на самому листі в нижній його частині під підписом проставлений штамп, на якому і зазначений вхідний номер.

7.6. Порядок роботи з бланками, печатками, штампами

У банківських установах обов'язковому обліку підлягають печатки і штампи, що містять повну назву банку; бланки з кутовими і поздовжніми штампами, що мають необхідний графаретизований текст документів; посвідчення особи, відрядні і відпускні посвідки, а також всі види пропусків, бланки документів про освіту (атестати, дипломи, свідоцтва), трудові книжки.

Порядок обліку інших видів бланків визначається інструкцією з ведення діловодства в банку. Контроль за їх виготовленням, зберіганням і використанням покладається на службу діловодства і відповідальних за діловодство.

Особи, персонально відповідальні за облік і зберігання печаток, штампів і бланків, призначаються наказом керівника банку.

Облік печаток і штампів ведеться в журналі (додаток 21) — бланків — у журналі обліку бланків (додаток 22), окремо за видами бланків. Видача їх здійснюється під розписку у відповідних журналах. Журнали обліку включаються в номенклатуру справ. Їх сторінки нумеруються, прошиваються й опечатуються. Печатки і штампи повинні зберігатися в сейфах або металевих шафах. Бланки дозволяється зберігати в надійно замкнутих шафах, що опечатуються. На бланках посвідчень особи, відрядних і відпускних посвідчень, усіх видів пропусків, документів про освіту (дипломів, атестатів, свідоцтв) типографським способом або нумератором проставляються порядкові номери, а за необхідності і серії. Порядкові номери і серії проставляються на всіх частинах (аркушах) цих бланків.

Перевірка наявності печаток, штампів і бланків здійснюється не рідше одного разу на рік комісією, яка при-

значається наказом керівника банківської установи. Про проведені перевірки робляться відмітки в журналах обліку після останнього запису. У разі виявлення порушень в обліку, зберіганні і використанні печаток, штампів і бланків комісія проводить службове розслідування, результати якого оформляються актом і доводяться до відома керівництва.

Печатки бувають двох видів: прості і гербові. Прості печатки — круглі, прямокутні, квадратні, трикутні. Їх ставлять на копіях, розмножених екземплярах розпорядничьких актів, на довідках про трудову діяльність громадян, пропусках, під час відправки бандеролей, пакетів та ін.

Гербова печатка ставиться на документах, перелік яких передбачений нормативними актами:

- ◆ акти списання;
- ◆ листи погодження проектів нормативно-правових актів;
- ◆ довідки (лімітні; про виплату страхових сум, нараховану заробітну плату, з місця роботи та ін.);
- ◆ доручення на одержання товарно-матеріальних цінностей, бюджетні, банківські, пенсійні, платіжні доручення;
- ◆ договори;
- ◆ заяви (на акредитив, про відмову від акцепту та ін.);
- ◆ зразки відбитків печаток і підписів співробітників, які мають право здійснювати фінансово-господарські операції;
- ◆ посвідка про відрядження;
- ◆ кошторис витрат (на утримання управлінського апарату, капітальне будівництво та ін.);
- ◆ гарантійні листи;
- ◆ подання про нагородження орденами і медалями;
- ◆ реєстри (чек);
- ◆ штатний розклад;
- ◆ титульні списки.

Відбиток печатки ставлять на документах поряд з підписом таким чином, щоб вона частково захоплювала посаду і

підпис. У фінансових документах, що направляються в банківські установи, печатка не повинна захоплювати підпис. На службових листах, надрукованих на фірмовому бланку, печатка не ставиться.

План семінарського заняття

1. Порядок документування управлінської діяльності.
2. Служба діловодства в банку.
3. Функції секретаря і канцелярії.
4. Організація документообігу в банку.
5. Порядок реєстрації документів.
6. Порядок роботи з бланками, печатками і штампами.

Рекомендована література: 7, 9, 13, 17, 18, 19, 20, 23, 25, 26, 30.

Термінологічний словник

Реєстрація документа — це фіксація факту його створення або одержання шляхом присвоєння унікального реєстраційного номера (індекса документа) і запису відомостей про нього в реєстраційний журнал.

Стандартизація документів — це форма юридичного закріплення проведеної уніфікації і рівня її обов'язковості.

Трафаретизація — це спосіб уніфікації текстів документів, яка полягає у тому, що вся інформація, характерна для групи документів, умовно поділяється на трафаретну, або постійну, та індивідуальну, або змінну.

Уніфікація документів — це встановлення однаковості складу і форм управлінських документів, що фіксують здійснення однотипних управлінських функцій.

Уніфікована система документації — це комплекс взаємопов'язаних документів, створених за єдиними правилами і вимогами, що містять інформацію, необхідну для управління у певній сфері діяльності.

Запитання для самоперевірки

1. Для чого призначена УСД?
2. Яким є порядок внутрішнього узгодження документа?
3. У чому полягає різниця між структурою служби діловодства у великому, середньому і малому банках?
4. Для чого необхідна уніфікація документів?
5. Якими якостями повинен володіти секретар?
6. Який порядок контролю за виконанням документа?

Теми рефератів

1. Організація діловодства в банку.
2. Уніфікація і стандартизація документів.
3. Обробка вхідної кореспонденції в банку.
4. Порядок роботи з печатками і штампами.

Тести для перевірки знань

1. Розпорядження, видані за принципом єдиноначальності, мають:

- | | |
|---------------|---------------------------|
| а) 1 підпис; | б) 2 підписи; |
| в) 3 підписи; | г) власний варіант _____. |

2. Протокол зборів підписують:

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| а) тільки голова; | б) голова і секретар; |
| в) секретар; | г) власний варіант _____. |

3. До технічних виконавців у канцелярії не належать:

- | | |
|---------------------------|----------------|
| а) секретар-стенографіст; | б) референт; |
| в) діловод; | г) експедитор. |

4. Документи, що мають у тексті позначку “Оперативно”, необхідно виконати протягом:

- | | | |
|------------|------------|-------------|
| а) 3 днів; | б) 7 днів; | в) 10 днів. |
|------------|------------|-------------|

5. Реєстрація вхідних документів здійснюється в:

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| а) лівому верхньому куті; | б) у лівому нижньому куті; |
| в) у правому верхньому куті; | г) у правому нижньому куті; |
| д) ліворуч посередині. | |

6. На копіях ставлять:

- | | | |
|--------------------|---------------------|---------------|
| а) просту печатку; | б) гербову печатку; | в) штамп ВТК. |
|--------------------|---------------------|---------------|

Тема 8. ОРГАНІЗАЦІЯ ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ У БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ

8.1. Номенклатура справ

Документи після їх виконання групуються у справи. Для того щоб документи потім можна було швидко відшукати і оперативно використовувати для управлінських цілей, складається орієнтовний список заголовків справ, що називається номенклатурою справ. Номенклатура справ складається згідно з правилами, викладеними в єдиній державній системі діловодства. В результаті документи в міру їх виконання будуть потрапляти тільки в ті справи, які заздалегідь для них передбачені номенклатурою.

Розрізняють два типи номенклатури справ — типову і конкретну.

Типова номенклатура справ встановлює список найменування справ для установ з однотипним характером діяльності. Вона складається на основі багаторічного аналізу документо-потоків підвідомчих установ. Наприклад, Міністерство освіти і науки України складає і надсилає до вузів типову номенклатуру справ для установ вищого освіти. Типові номенклатури справ є джерелом інформації для створення конкретної номенклатури справ.

Конкретна номенклатура справ являє собою список найменування справ, що виникають у результаті ділової діяльності однієї конкретної установи або підприємства.

Складанням конкретної номенклатури справ займаються діловодні служби установи або підприємства:

- ♦ на підставі вивчення комплексу документів, що утворюються в процесі його діяльності;

- ◆ на підставі розділів, що рекомендуються типовою номенклатурою, яка існує у відомстві, до якого належить установа.

Спочатку складаються номенклатури справ структурних підрозділів, причому в ній визначаються не тільки назви справ, а й встановлюються терміни їх зберігання в архіві, потім завідувач канцелярії підприємства складає зведену номенклатуру справ. Після її затвердження в установі цей документ направляється в усі підрозділи підприємства і стає обов'язковим для виконання. Ведення справ поза номенклатурою не допускається.

В одну справу відповідно до заголовків справ можуть групуватися документи одного виду, наприклад: *накази установи з основної діяльності* або *накази установи з адміністративно-господарської діяльності*.

В одну справу можуть потрапити і документи різних видів, наприклад: *акти, довідки перевірки стану діловодства і листування з приводу організації діловодства* або *акти, доповідні записки, довідки, характеристики, що надаються в судові органи і міліцію з кримінальних і цивільних справ*.

Формування справ має здійснюватися централізовано за місцем реєстрації документів (у канцелярії або у секретаря) і відповідати таким вимогам:

1. У справу направляють тільки виконані документи (оригінали або засвідчені копії), оформлені відповідно до вимог стандартів.

2. У справу не направляють документи:

- ◆ які не відповідають заголовку справи;
- ◆ неправильно оформлені (повертають на доопрацювання);
- ◆ які підлягають поверненню;
- ◆ чернетки;
- ◆ розмножені копії (наприклад, на ксероксі).

У справу групують документи одного документаційного року. Документи усередині справи розміщують у певному порядку. Основні принципи розміщення документів такі:

- ♦ запитальний (з питань, які вирішуються в документах);
- ♦ хронологічний (за датами документів);
- ♦ алфавітний (за прізвищами авторів або за алфавітом назв установ- кореспондентів);
- ♦ нумераційний (групуєть однорідні документи, які мають порядкову нумерацію, наприклад: накладні, квитанції і т.д.).

Найчастіше використовують запитально-логічний принцип, коли документи розміщують у справах в логічній послідовності вирішення того чи іншого питання. Така система збігається з хронологічною системою. Документи постійного і тимчасового термінів зберігання формуються в різні справи.

На кожному підприємстві (у його структурних підрозділах) має бути своя номенклатура справ (незалежно від того, є рекомендована чи типова номенклатура справ).

До основних принципів складання номенклатури справ належать:

- ♦ єдиний підхід до обліку, систематизації, опису і пошуку документів;
- ♦ застосування індексації документів;
- ♦ стабільність індексів справ.

Номенклатура справ складається на основі:

- ♦ положення про підприємство або його статут;
- ♦ планів робіт і звітів про роботу;
- ♦ штатних розкладів;
- ♦ переліку документів;
- ♦ класифікаторів;
- ♦ номенклатури справ за попередні роки;
- ♦ списків структурних підрозділів і кореспондентів;
- ♦ опису справ постійного і тимчасового зберігання (понад 10 років);
- ♦ довідкових картотек.

До номенклатури справ належать:

- ♦ всі справи і документи, що відображають документовані ланки роботи й окремі аспекти діяльності підприємства або структурного підрозділу;

- ♦ справи тимчасово діючих органів, документи яких є правовою основою для підтвердження повноважень організації або припинення її діяльності;
- ♦ незакінчені справи, які надійшли з інших підприємств для подальшої роботи з ними;
- ♦ всі довідкові картотеки документів.

Справи громадських організацій підприємства і його підрозділів включають у номенклатуру справ підприємства і його підрозділів, при яких вони організовані.

Не належать до номенклатури справ:

- ♦ друковані видання;
- ♦ збірка постанов Кабінету Міністрів України;
- ♦ відомості Верховної Ради України;
- ♦ брошури;
- ♦ довідники;
- ♦ інформаційні листки;
- ♦ бюлетені;
- ♦ реферативні журнали;
- ♦ експрес-інформація.

Номенклатуру справ затверджують у встановленому порядку. Затверджена номенклатура справ чинна упродовж багатьох років і підлягає перезатвердженню у разі до корінної зміни функцій і структури організації. Якщо таких змін не відбулося, то наприкінці кожного року її уточнюють, і вона набуває сили з 1 січня наступного року. Щорічний екземпляр номенклатури справ є документом постійного зберігання і належить до розділу номенклатури секретаріату (як правило, структурного підрозділу №1).

Номенклатуру справ складає секретар-референт або фахівець, який відповідає за роботу з документами, або архівіст підприємства.

Назви розділів номенклатури справ збігаються з назвами структурних підрозділів підприємства. Перший розділ номенклатури має назву “*Секретаріат*” (“Дирекція”, “Загальний відділ”); йому присвоюють індекс 01. Інші структурні підрозділи розміщують після секретаріату в порядку значи-

мости: спочатку виробничі відділи, потім — функціональні або допоміжні служби з присвоєнням їм індексів 02.03.04. і т.д. (див. Додаток 23).

Якщо структурних підрозділів немає, то в якості назви розділів номенклатури справ можуть використовуватися напрями діяльності підприємства або посада його керівників і фахівців, наприклад:

01 — генеральний директор:

02 — заступник генерального директора з виробничої діяльності:

03 — заступник генерального директора з комерційних питань і т.д.

У середині розділів номенклатури розміщують заголовки справ з присвоєнням відповідних індексів, наприклад: 01-02 (01 — “Секретаріат”, а 02 — порядковий номер справи, сформованої в секретаріаті).

На початку кожного розділу відзначають найбільш важливі для діяльності підприємства документи — накази, протоколи, після них — листування та інші інформаційно-довідкові документи, а наприкінці — журнали обліку або довідкові картотеки.

Заголовки справ повинні бути короткими і відповідати змісту документів, що зберігаються в даній справі.

Елементи заголовка справи розміщуються в такій послідовності:

- ◆ назва видів документів (накази, контракти, протоколи);
- ◆ короткий зміст документів (наприклад, *листування з АТЗТ “Оберіг” відносно будівництва під’їзних доріг до складів готової продукції*);
- ◆ період, якого стосуються документи справи (наприклад, *“Накази по основній діяльності за 2004 р.”*);
- ◆ слово “Копії”, якщо справа сформована з копій документів (наприклад, *Рішення Ради засновників за 2004 р. “Копії”*).

У назві справи, що містить *листування*, позначають: з ким, з якого питання вона ведеться (наприклад, *листування з АТ “Оберіг” про постачання товарів за 2003 р.*).

Заголовки типу “Різне листування”, “Документи по загальних питаннях” неприпустимі. Не рекомендується використовувати в заголовках справ слово “*material*”. Іноді можна застосовувати термін “Документи” з розшифровкою в дужках їхніх видів, наприклад: “Документи (листи, контракти, акти) про оренду приміщень, 2003 р.”.

У процесі ведення справи заголовки можна уточнювати і доповнювати.

Для кожної справи в графі 4 вказують термін зберігання документів з посиланням на відповідну статтю в Переліку типових документів або інших нормативних документів. Не рекомендується групувати однотипні документи в одну справу, якщо вони мають різні терміни зберігання.

У графі 5 “Примітки” роблять посилання на: відкриття справ; відповідальних за ці справи; передачу справ іншим підприємствам (структурним підрозділам) або іншій особі; справи, що переходять на наступний рік і т.д. (див. Додаток 24).

Той, хто оформив номенклатуру справ секретар-референт технічний секретар або інша відповідальна особа, підписує її, погоджує з архівним відділом і затверджує у керівника підприємства.

Номенклатуру складають не менше як у трьох екземплярах: перший екземпляр зберігають у справі; другий вивішують на внутрішньому боці стінки шафи (сейфа), де зберігаються справи, третій передають в архів підприємства.

Структурним підрозділам передають витяги з відповідних розділів номенклатури або додатково розмножені копії для формування з них окремих справ.

Упродовж року до номенклатури можуть заноситися заголовки нових справ. Для цього між її розділами залишають вільні місця. Номенклатуру справ можна використовувати протягом декількох років, якщо не відбувається принципових змін у структурі і функціях підприємства. Вона як правило, є сторінковим документом, тому для її оформлення можна користуватися спеціальним багатосторінковим трафаретним бланком формату А4.

Реквізити номенклатури справ:

- ◆ назва структурного підрозділу (для номенклатури структурного підрозділу);
- ◆ назва виду документа (*номенклатура справ*);
- ◆ дата;
- ◆ індекс;
- ◆ місце складування;
- ◆ гриф затвердження;
- ◆ заголовок до тексту (наприклад, “*На 2004 р.*”);
- ◆ текст (заповнюють табличну форму);
- ◆ підпис;
- ◆ візи (або гриф погодження);
- ◆ відмітка про виконання документа і направлення його в справу.

Справа не повинна містити більше 250 аркушів при товщині 4 см. Тому якщо документів більше, то їх формують у декілька томів, при цьому на обкладинці справи вказують номер тому.

Справи з моменту їх заведення в діловодство і до здачі в архів або знищення зберігаються в робочих кімнатах або в спеціально відведених приміщеннях. Їх розміщують у шафах, що замикаються, сейфах, в елеваторних картотеках, що забезпечують схоронність документів. Папки справ ставлять у вертикальному положенні корінцями назовні.

З метою підвищення оперативності пошуку документів справи розміщуються відповідно до номенклатури справ, копія якої або витяг з неї розміщуються на дверцятах шафи з внутрішнього боку. На корінцях обкладинок справ вказуються номери справ за номенклатурою.

Видача справ іншим підрозділам здійснюється з дозволу керівника служби діловодства, співробітникам підрозділів — під розписку. На видану справу заводиться карта-лінійник (див. Додаток 25). У ній вказується структурний підрозділ, індекс справи, дата її видачі, кому видана, дата повернення. Передбачаються графи для розписок в одержанні і прийманні справи.

Справи видаються в тимчасове користування співробітникам структурних підрозділів на термін не більше одного місяця. Після закінчення зазначеного терміну справа має бути повернута на місце її зберігання. Стороннім організаціям справи видаються на підставі письмових запитів з дозволу керівника банку або його заступника, що курує службу діловодства, за актами.

У додатку 26 подана зразкова номенклатура справ деяких відділів банку.

8.2. Зберігання документів

Підготовка виконаних документів до зберігання є завершальним етапом процесу діловодства. Відбір документів на зберігання в архіві або на знищення проводиться щорічно по закінченні діловодного року.

Підготовка документів до здачі у відомчий архів включає:

- ♦ проведення експертизи цінності документів;
- ♦ оформлення справ;
- ♦ складання описів справ;
- ♦ складання актів про виділення до знищення документів і справ.

Перший етап підготовки документів до здачі в архів полягає у визначенні термінів їх зберігання, що здійснюється в процесі експертизи наукової і практичної цінності документів. Ця експертиза проводиться спеціальною постійно діючою експертною комісією, призначеною керівником. Мета комісії — відібрати документи встановити терміни їх зберігання, а також відібрати на знищення документи, що втратили практичне значення. До складу комісії включаються найбільш кваліфіковані співробітники структурних підрозділів, діловодних служб та архівів.

Головними документами для експертних комісій, якими вони керуються при визначенні термінів зберігання документів, є перелік документів із зазначенням термінів зберігання. Перелік документів — це систематизовані списки доку-

ментів установ, організацій і підприємств, що містять нормативні вказівки щодо термінів зберігання. Переліки документів можуть бути:

- ♦ типовими. Їх призначення — уніфікація термінів зберігання однорідної типової документації, що утворюється у процесі діяльності всіх установ, незалежно від їх відомчої підпорядкованості і галузевої спрямованості. Наприклад, терміни зберігання наказів керівництва, планів і звітів, документів по особовому складу, бухгалтерській документації і т.д. Ці та інші типові документи виконують однакові для всіх установ функції, а тому повинні мати й однакові терміни зберігання;

- ♦ відомчими — за окремими галузями діяльності. Передбачають максимально повне охоплення видів документів за напрямом діяльності підприємств галузі.

Експертиза цінності проводиться на основі номенклатури справ і переліків документів із зазначенням термінів зберігання, з поаркушним переглядом справ постійного зберігання і з позначкою “ЕПК (експертно-перевірочна комісія)”.

Комісія може призначити документам такі терміни зберігання:

- ♦ короткочасні терміни зберігання — менше 10 років (наприклад, один рік, три, п'ять);
- ♦ довгострокові терміни зберігання — понад 10 років, включаючи постійне зберігання (наприклад, 10 років, 30 років, 75 років і т.д.);
- ♦ деякі документи не зберігають — вони підлягають знищенню.

Термін зберігання документів розраховуються з 1 січня року, наступного за роком закінчення їх діловодства. Наприклад, якщо документ проходив у травні 2003 року, то термін його зберігання буде розраховуватися з 1 січня 2005 року. У додатку 27 представлені терміни зберігання деяких документів, що з'являються або використовуються у процесі банківської діяльності.

На відібрані комісією до знищення документи складається *акт*, у якому перелічуються назви, індекси і заголовки до тексту знищених документів (див. Додаток 28). Використання цих документів для господарських потреб забороняється. Забороняється також спалювати їх. Документи подрібнюють у спеціальних машинах і здають у макулатуру.

Оформлення справ довгострокового (понад 10 років) і постійного зберігання передбачає комплекс робіт:

- ♦ оформлення реквізитів обкладинки справи — назва установи, номер, заголовок справи відповідно до номенклатури справ, рік, кількість аркушів, термін зберігання (див. Додаток 29);
- ♦ складання опису справи, у якому перелічують назви документів, їх дати, вказують кількість аркушів у кожному документі. Опис підписують члени експертної комісії, затверджує керівник підприємства (див. Додаток 30);
- ♦ брошуровка — підшивання документів у тверду обкладинку;
- ♦ нумерація аркушів;
- ♦ складання аркуша-завірителя справи.

Для справ короткочасного зберігання (до 10 років) процедура оформлення справ спрощується:

- ♦ документи залишають у справах в швидкозшивачах;
- ♦ аркуші не нумеруються;
- ♦ опис на справи не складаються.

Справи постійного і довгострокового зберігання підшиваються у тверду обкладинку в 3–4 проколи з урахуванням можливості вільного прочитання тексту всіх документів, дат, віз і резолюцій на них. Металеві скріпки повинні бути вилучені.

Аркуші в справі (за винятком аркушів-завірителів і внутрішнього опису) нумеруються арабськими цифрами валовою (порядковою) нумерацією в правому верхньому куті, не зачіпаючи тексту, чорним олівцем.

Кількість аркушів у справі, особливості її, а також всі наступні зміни в складі і стані справи (пошкодження, додання

нових документів, заміна оригіналів на копії) відзначаються в аркуші-завірителі (див. Додаток 31) з посиланням на відповідний акт.

Обкладинка справ постійного і довгострокового зберігання оформляється за встановленою формою.

На завершені справи постійного, довгострокового (понад 10 років) зберігання і по особовому складу складаються описи. На справи тимчасового (до 10 років включно) зберігання описи не складаються. Описи справ структурних підрозділів складаються секретарями під безпосереднім методичним керівництвом відомчого архіву. На основі цих описів складають зведений опис справ банку.

Описи складаються окремо на:

- ◆ справи постійного зберігання;
- ◆ справи тимчасового (10 років і більше) зберігання;
- ◆ справи по особовому складу.

Окремий опис являє собою перелік справ із самостійною валовою закінченою нумерацією.

Описи справ складаються за встановленою формою в двох екземплярах і подаються до відомчого архіву разом з передачею справ на зберігання.

З моменту заведення і до передачі в Державний архів справи зберігаються на підприємстві. Керівники структурних підрозділів і співробітники, які відповідають за діловодство, зобов'язані забезпечувати схоронність документів і справ. Справи, що знаходяться в робочих кімнатах і спеціально відведених приміщеннях, розміщуються у вертикальному положенні корінцями назовні, в шафах, що замикаються, забезпечують їх повну схоронність, захищають від пилу і впливу сонячного світла. Для полегшення пошуку документів справи розміщують відповідно до номенклатури справ, а витяг з неї з назвами й індексами всіх справ, що зберігаються в шафі, вивішують на внутрішньому боці шафи. На корінцях обкладинок справ вказуються індекси за номенклатурою.

Вилучення документів зі справ не допускається. У виняткових випадках з усного або письмового дозволу керівника

можливе вилучення документа (наприклад, на вимогу судово-слідчих органів). У цьому разі складають акт про видачу документа в тимчасове користування і вкладають його на місце вилученого документа. І ще в справі залишають точну і акт про причини вилучення оригіналу. Акт має бути скріплений гербовими печатками підприємства, що видало документ у тимчасове користування. Він зберігається в справі до повернення оригіналу документа.

Копії документів, що зберігаються в справах, можуть видаватися з усного або письмового дозволу керівника підприємства.

Якщо документ, з якого знімають копію, був оформлений на бланку, то й копію оформляють на бланку. У верхньому правому куті документа з 56 знакомісця (з лівостороннім відступом 14 см) друкують слово “Копія”.

Далі на бланк переносяться всі реквізити, оформлені на оригіналі. Копія не підписується керівником, але під реквізитом *Підпис* оформляють завірений напис, що підтверджує відповідність змісту копії оригіналу.

Завірений напис оформляється від межі лівого поля і починається зі слова “*Вірно*”, далі пишуть назву посади особи, яка завіряє, її підпис і розшифровку підпису. Під словом “*Вірно*” оформляється дата складання копії. Якщо на оригіналі стоїть печатка підприємства, то її відбиток необхідно поставляти і на копії.

Якщо окремі справи необхідні в структурних підрозділах для поточної роботи, то з архіву вони можуть видаватися в тимчасове користування. На місці справи залишається картка-замінник, у якій вказується (див. Додаток 25):

- ◆ у який підрозділ видана справа;
- ◆ його номер;
- ◆ кількість аркушів у справі;
- ◆ дата видачі;
- ◆ розписка в отриманні.

Справа має бути повернена в архів того ж дня.

В архівах підприємств і установ документи зберігаються не більше 15 років (залежно від підпорядкованості

підприємства), крім матеріалів по особовому складу, що зберігаються 40 років. Після закінчення зазначених термінів справи передаються з архівів підприємств у державні архіви.

План семінарського заняття

1. Складання номенклатури справ.
2. Організація зберігання документів тимчасового зберігання.
3. Робота експертної комісії.
4. Підготовка документів тривалого і постійного зберігання до здачі в архів.
5. Порядок видачі документів зі справи.

Рекомендована література: 7, 8, 9, 17, 18, 19, 20, 25, 26, 27.

Термінологічний словник

Справа — це сукупність документів, що стосуються певного питання діяльності установи і поміщених в окрему обкладинку з відповідним заголовком.

Корінець — місце згинання і скріплення аркушів, переплетення або обкладинки видання.

Номенклатура справ — це систематизований перелік найменування справ, заведених в організації, із зазначенням термінів їх зберігання, оформлений у встановленому порядку.

Формування справ — це віднесення документів до певної справи відповідно до номенклатури справ і систематизація документів усередині неї.

Запитання для самоперевірки

1. З якою метою складається номенклатура справ?
2. Що не входить до номенклатури справ?
3. Які допустимі обсяги справи?

4. Які функції виконує експертна комісія?
5. Який порядок знищення документів?
6. Яким чином можна взяти в тимчасове користування документ зі сформованої справи?
7. Як скласти опис справи?
8. Які документи зберігаються постійно?

Теми рефератів

1. Зразкова номенклатура справ кредитного відділу банку.
2. Зразкова номенклатура справ валютного відділу банку.
3. Створення і порядок роботи експертної комісії в комерційному банку.
4. Архів у комерційному банку.

Тести для перевірки знань

1. Мінімальна кількість номенклатури справ складає:

- а) 1 екземпляр; б) 2 екземпляри;
в) 3 екземпляри; г) 4 екземпляри.

2. Цінність документів перед здачею в архів визначається:

- а) секретарем;
б) керівником банку;
в) завідувачем АГЧ;
г) експертною комісією;
д) свій варіант.

3. Короткочасним терміном зберігання справ є термін менше:

- д) 1 року; б) 3 років;
в) 5 років; г) 10 років.

4. В архіві банку документи по особовому складу зберігаються:

- а) 10 років;
б) 25 років;
в) 40 років;
г) 75 років;
д) власний варіант _____.

ТЕМА 9. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЛОВОДСТВІ

9.1. Автоматизація діловодства

Використання в управлінні інформаційних технологій, для яких характерні висока гнучкість, мобільність і здатність пристосовуватися до різних умов роботи є неодмінною умовою підвищення ефективності управлінської праці. Ефективність діловодства як складової частини управлінської діяльності теж істотно підвищується з переходом на комп'ютерне опрацювання ділової документації.

- ◆ У першу чергу це стосується власне створення й оформлення ділових документів за допомогою текстових редакторів. Текстові редактори дозволяють не тільки підвищити швидкість оформлення документа, а й істотно підвищити його якість порівняно з технологіями ручного опрацювання документів.

- ◆ Інформаційні технології дозволяють також забезпечувати зручне зберігання документів, що реалізується у вигляді багаторівневої структури папок на диску комп'ютера. Наприклад, в операційній системі *Windows* це завдання може бути виконане за допомогою програми *Провідник*.

- ◆ Не менш важливе завдання діловодства — це організація реєстрації (обліку) документів, а також контроль за термінами їх виконання. Причому облік і зберігання необхідно організувати таким чином, щоб забезпечити швидкий і ефективний пошук будь-якого документа. Це завдання може бути вирішене за допомогою табличних редакторів.

- ◆ Рівень автоматизації діловодства істотно підвищується, якщо в кожному підрозділі підприємства встановити комп'ютери, сполучені локальною мережею. Необхідною умовою функціонування такої системи є існування потоків елек-

тронних документів у вигляді файлів, а не паперових копій. Робота з такими документами відбувається за уніфікованою схемою. Це істотно підвищує швидкість проходження документів, дозволяє опрацювати документи, за допомогою текстових редакторів, баз даних, електронних таблиць. Такий спосіб ведення діловодства називають безпаперовою технологією.

- ◆ Документи, що надійшли в організацію по каналах електронної пошти або створені в такому “електронному офісі”, вже існують у формі, доступній для комп’ютерного опрацювання. Більшою проблемою є документи, що надійшли в організацію у вигляді паперових копій. Їх можна піддати скануванню й опрацюванню за допомогою спеціалізованих програм – систем оптичного розпізнавання символів OCR (optical character recognition). Надалі в роботі з цими документами реалізуються всі переваги інформаційних технологій їх опрацювання.

Інформація, що міститься в документах, описується за допомогою Єдиної системи класифікації і кодування (ЄСКК) техніко-економічних показників (ТЕП). Однорідність інформації дає можливість здійснювати обмін інформацією між автоматизованими робочими місцями усередині інформаційної системи, між різними інформаційними системами. ЄСКК забезпечує відповідність класифікацій у всіх сферах і на всіх рівнях управління, однорідність вимірів.

Автоматизація управління може здійснюватися тільки разом з автоматизацією АРМ управлінського персоналу. Зближення процесів збору вхідної інформації, формування, відображення і використання вихідної інформації сприяє впровадженню режиму реального масштабу часу в опрацюванні інформації.

Управлінський персонал інтегрується в систему опрацювання даних як користувач інформаційної системи, виступаючи у новій ролі оператора ПЕОМ. При цьому він продовжує виконувати свої традиційні контрольні-аналітичні функції прийняття управлінських рішень, але на більш високому автоматизованому рівні.

АРМ управлінського персоналу розглядається в мережі як комунікаційна одиниця, що функціонує одночасно як джерело, передавач, одержувач і споживач інформації. За допомогою ресурсів АРМ управлінський персонал вирішує свої завдання, а комунікаційними каналами передає інформацію у відповідні інстанції. Обґрунтуванням для створення комунікацій є потреба в інформації. Комунікації дають можливість підвищити якісний склад інформації для управління.

Основними концепціями побудови АРМ є:

- ◆ децентралізоване опрацювання інформації на робочому місці управлінського персоналу;
- ◆ створення персональних баз даних;
- ◆ створення баз знань;
- ◆ створення мереж АРМ;
- ◆ інтелектуалізація АРМ.

АРМ управлінського персоналу — це програмно-технічний комплекс, що дає можливість автоматизувати виконувани ним функції управління в інтерактивному режимі “Користувач — ПЕОМ”. Основний принцип, закладений в АРМ — проблемна орієнтація комплексу, тобто орієнтація на вирішення певного класу завдань, об’єднаних загальною технологією опрацювання даних, єдністю режимів роботи й експлуатації.

Кожному класу користувачів відповідає певний тип АРМ, орієнтований на задоволення його функціональних та інформаційних потреб. У ньому основою автоматизації формування і прийняття управлінських рішень є персональні інформаційні системи.

У кожній інформаційній системі повинна бути забезпечена можливість для користувача здійснювати такі дії:

- ◆ опрацювання текстових документів;
- ◆ пошук необхідної інформації в довідкових фондах і архівах користувачів;
- ◆ формувати документи, відомості, таблиці;
- ◆ здійснювати обмін документами і даними;
- ◆ погоджувати, уточнювати, модернізувати завдання управління;

- ◆ приймати рішення в умовах невизначеності або неповної інформації.

Інформаційні системи на підприємстві можуть виконувати автоматизовані технології, наведені в Додатку 32.

Можна виділити такі переваги електронного документообігу:

- ◆ ефективне обслуговування клієнтів, що забезпечується більш швидким пошуком документів і, як наслідок, більш швидкою відповіддю на запит;
- ◆ ефективне управління інформацією, яке забезпечується більш швидким опрацюванням документів, зниженням ризику втрати важливих документів;
- ◆ високий ступінь захисту документів від втрати або знищення, від несанкціонованого доступу;
- ◆ підвищення продуктивності праці, що забезпечується, наприклад, завдяки можливостям мережних технологій (одночасний доступ до документа кількома клієнтськими ЕОМ мережі);
- ◆ зниження витрат на опрацювання паперових носіїв, на підтримання процесу опрацювання (зниження витрат на канцелярські товари, офісні меблі та ін.);
- ◆ зниження витрат на зберігання, яке забезпечується невеликими розмірами носіїв інформації при електронному документообігу.

Разом з тим існують три рівні проблем, пов'язаних з переходом від традиційного паперового документообігу до електронного:

1. Технічна неготовність організацій до роботи з електронними документами (відсутність достатньої кількості ПЕОМ, програмного забезпечення та ін.).

2. Технологічна неприпустимість переходу окремих категорій конфіденційних документів в електронний вигляд. Особливе значення має також фактор недостатності переносних ЕОМ, що унеможливує прочитання електронних документів поза офісом.

3. Законодавча база. Незважаючи на прийняті закони про електронний документообіг і електронний підпис, більшість

державних органів вимагають здачі звітів у друкованому вигляді.

Сучасна інтегрована система керування електронними документами повинна підтримувати механізми автоматизації комплексу таких завдань:

- ♦ аналіз організації бізнес-процесів і супровідного документообігу;
- ♦ збір, зберігання, пошук і перегляд документів;
- ♦ маршрутизація й опрацювання документів, керування бізнес-процесами і правилами проходження документів.

Складовими елементами системи керування електронними документами є:

- ♦ система керування документами;
- ♦ система автоматизації діловодства;
- ♦ архіви документів;
- ♦ системи створення й опрацювання документів;
- ♦ системи маршрутизації документів;
- ♦ системи комплексної автоматизації бізнес-процесів;
- ♦ системи підтримання прийняття рішень.

Кожна система базується на наборі специфічних для неї функцій. При цьому окремі підсистеми тісно взаємодіють між собою.

На сьогодні лідерами ринку систем автоматизації діловодства і документообігу є:

- ♦ Interoffice (Oracle) — забезпечує організацію документообігу, колективну роботу, інтеграцію з іншими засобами колективної роботи, підтримку базової системи передачі повідомлень, календаря, служби каталогів і папок, національних мов;
- ♦ GroupWise WorkFlow Professional (Novell) — тісно інтегрована з електронною поштою для організації колективної роботи й удосконалення робочих процесів, широко використовується спектр піктограм (елементи графіки) для опису документообігу, технологія WorkFlow;
- ♦ Saros Document Manager (Saros Corporation) — дворівневе керування документами (бібліотечний сервер і

клієнтське ПО), універсальний доступ до сховищ даних, єдина система безпеки і керування життєвим циклом інформації, атрибутивний пошук, автоматизація рутинної роботи (друк, архівування, обмін електронною поштою);

- ♦ Action WorkFlow (Action Technologies) — призначена для автоматизації інформаційних потоків у середовищі Lotus Notes або Microsoft SQL Server, підтримує стандартні технології керування документообігом, графічне моделювання бізнес-процесів, функції перевірки цілісності моделі і її оптимізації, розрахунок часу виконання і вартості процесів, генерує звіти;

- ♦ Work Expeditor (Compag) — швидка й ефективна організація колективної роботи та автоматизація бізнес-процесів, захист інформації на рівні полів даних, аудит всіх операцій, цілісність транзакцій і документів, автоматичний контроль версій документів, потужний графічний редактор карт ділових процесів, підтримання жорсткої і вільної, а також послідовної і рівнобіжної маршрутизації, контроль виконання і розсилання повідомлень, інтеграція з Outlook, можливість швидкого опрацювання заявок на базі стандартних інтерфейсів Microsoft;

- ♦ EDMSuite (IBM) — містить систему автоматизації документообігу FlowMark, засоби опрацювання графічних документів, трирівневий розподіл прав доступу, контроль версій документів;

- ♦ FormFlow (Symantec) — призначена для повного забезпечення всіх потреб організації щодо автоматизації бізнес-процесів на основі електронних форм.

Серед вітчизняних систем, що пройшли сертифікацію, можна виділити такі:

- ♦ “Бос-Референт” (“Ай-Ті”) — розроблена на основі Lotus Notes, виконує централізоване зберігання, пошук, пересилання складних документів будь-яких форматів з розмежуванням доступу до них;

- ♦ “Євфрат-99” (“Cognitive Technologies”) — працює в середовищі Windows 95/98NT/2000 і забезпечує автоматизацію

діловодства, охоплюючи реєстрацію, контроль за виконанням, організацію й обслуговування електронного архіву документів, отриманих з різних джерел; пошук тексту за змістом документа і реквізитами, морфологічний аналіз документів, підтримання широкого спектра графічних форматів;

- ♦ “Справа” (“Електронні офісні системи”) – основа продукту – поняття предметної сфери діловодства, взято з нормативних документів, інформаційна і функціональна моделі діловодства побудовані з урахуванням міжнародних стандартів структурного аналізу і проектування систем з використанням сучасних CASE-технологій;

- ♦ “LanDocs” (АТ “Ланіт”) – дворовневий комплекс ПО, призначений для автоматизації функцій реєстрації і заповнення облікових карток документів, розсилання документів, завдань, доручень, контролю за станом виконання документів, версій, створення звітів, записи в архів;

- ♦ “Docs Open” (“Звітка”) – в основі лежить потужна система керування документами всього підприємства, автоматизація ділових процесів на основі карт бізнес-функцій. Система ефективно підтримує не тільки електронний документообіг, а й паперовий;

- ♦ “Крон” (“Анкей”) – має систему керування даними, що забезпечує електронний підпис, спільне використання і контроль версій, поштову систему, систему реєстрації і виконання як простих, так і складних документів;

- ♦ “Optima WorkFlow” (“Оптіма”) – комплексна система керування потоками робіт і організації конфіденційного документообігу.

9.2. Сучасні тенденції розвитку CRM-систем

CRM-системи призначені для автоматизації керування продажами і роботою з клієнтами. Окремі її елементи призначені для автоматизації документообігу на різних підприємствах.

Типові компоненти CRM-технологій, реалізовані в CRM-системах, представлені в табл. 9.1.

**Типові компоненти CRM-технологій,
реалізованих у CRM-системах**

Абревіатура	Розшифровка	Призначення технології
SRR	Scheduling and Resource Reservation	Система календарів і планувальників
CM	Contact Management	Запис, підпорядкування, зберігання і використання інформації про клієнтів
PGS	Proposal Generation Systems	Генерація планів роботи з клієнтом і персоналізованими пропозиціями
MES	Marketing Encyclopedia Systems	Вбудований довідник з маркетингу, реалізація його методів і прийомів
SCS	Sales Configuration Systems	Засоби для вибору конфігурації товару відповідно до вимог клієнта, розрахунку його ціни, підготовки унікального комплексу документації
OMS	Opportunity Management	Керування потенційними угодами
PM	Project Management	Керування укладеними угодами
LCM	Life Cycle Management	Керування життєвим циклом проданих виробів
CC	Call Center	Опрацювання звернень клієнтів
IC	Incentive Compensation	Управління стимулюванням співробітників
PRM	Partner Relationship Management	Управління взаєминами з партнерами
SAR	Sales Analytic and Reporting	Засоби для дослідження і прогнозування продажів і побудови звітів

CRM-системи з'явилися на початку 80-х років у США. Тоді вони були призначені тільки для автоматизації продажів і підтримки клієнтів. CRM-системи початку 90-х років уже включали не тільки маркетинг, а й елементи аналітики. Основними учасниками даного ринку на той час були: Vantive, Scopus, Clarify, Siebel. Програми того часу були переважно одноклієнтними. Розвиток цих технологій привів до по-

яви багатофункціональних CRM-систем, що забезпечують обмін даними за допомогою мережі Internet. Потім з'явилися нові технології на базі CRM-системи:

- ♦ CMR – Customer-Managed Relationships (взаємини, керувані клієнтом);
- ♦ CFE – Customer-Focused Enterprise (підприємства, орієнтовані на клієнта);
- ♦ ERM – Employee Relationship Management (керування взаєминами з персоналом).

Що стосується ефективності впровадження подібних систем, то, на думку Siebel – лідера галузі 20% забезпечується за рахунок впроваджуваного ПО, 30% – залежить від персоналу підприємства, а решта 50% – від правильної побудови процесів на підприємстві.

Привабливість CRM-систем для різних підприємств за 100-бальною системою представлена в табл. 9.2.

Таблиця 9.2

Привабливість CRM-систем для клієнтів у 2003 р.

Розроблювач	Бали
<i>Системи для великих підприємств</i>	
PeopleSoft	65,6
SAP	62,2
Siebel	61,0
Oracle	60,3
<i>Системи для середніх підприємств</i>	
SalesLogix	73,5
Onyx	68,1
Pivotal	67,3
<i>Системи для малих підприємств</i>	
Microsoft	72,3
Salesforce.com	71,7
ACT!	63,8
GoldMine	63,3

Усього ж обсяг ринку CRM-систем у 2003 році склав 15 млрд дол. США. Основний приріст клієнтів спостерігався на ринку компаній середнього розміру з річним доходом від 50 млн до 1 млрд дол. (50–500 службовців).

На ринку України сьогодні доступні такі CRM-системи:

- ◆ MarketLand CRM від AS&T;
- ◆ SAP CRM 4.0 від “Інком”;
- ◆ MBS від Innoware;
- ◆ CRM від “Конто”;
- ◆ “Парус-Менеджмент і Маркетинг” від “Парус”;
- ◆ Sales-Logix від ProFIX;
- ◆ IScala CRM від Pronet;
- ◆ Terrasoft CRM від “Террасофт”;
- ◆ “ФОРТ: Sales Office” від “Форт”.

Основними споживачами цих систем є комерційні банки, страхові компанії, великі постачальники товарів, фірми, що займаються продажем і гарантійним обслуговуванням автомобілів.

CRM-системи в Україні виконують, як правило, такі операції:

- ◆ збір, зберігання і швидкий доступ до інформації, пов'язаної з певним клієнтом;
- ◆ планування продажів;
- ◆ контроль роботи менеджерів по кожній угоді;
- ◆ аналіз причин розірвання угод;
- ◆ планування і підготовка маркетингових кампаній;
- ◆ здійснення персоналізованого електронного розсилання;
- ◆ швидке складання необхідної документації (рахунків, договорів і т.д.);
- ◆ дослідження клієнтської бази і продажів у різних розрізах;
- ◆ здійснення контролю активності менеджерів;
- ◆ виконання оцінки ефективності маркетингових заходів.

План семінарського заняття

1. Застосування інформаційних технологій у діловодстві.
2. Переваги використання електронного документообігу.
3. Основні проблеми впровадження електронного документообігу.

4. Основні програмні продукти в сфері автоматизації документообігу.
5. Сучасні тенденції розвитку CRM-систем.

Рекомендована література: 2, 4, 5, 12, 14, 16, 23, 28, 29, 31.

Термінологічний словник

АРМ управлінського персоналу — це програмно-технічний комплекс, що дає можливість автоматизувати виконувани ним функції управління в інтерактивному режимі “Користувач — ПЕОМ”.

CRM-система — автоматизована система на підприємстві, призначена для управління продажами і роботою з клієнтами.

Запитання для самоперевірки

1. Які інформаційні технології застосовуються для автоматизації діловодства?
2. Які переваги дає застосування інформаційних технологій у діловодстві?
3. Які вимоги висуваються до сучасних інформаційних систем, що автоматизують діловодство?
4. Проведіть порівняльний аналіз сучасних інформаційних систем у діловодстві.

Теми рефератів

1. Автоматизація управлінської діяльності банку.
2. Побудова систем прийняття рішень.
3. Створення локальної мережі на великому підприємстві.
4. Сучасні системи автоматизації діловодства.
5. Роль CRM-систем в автоматизації діловодства.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

В.Н. Боровський, В.П. Прадун, Р.В. Друзін

ДІЛОВОДСТВО В БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВАХ

Навчальний посібник

Керівник видавничих проектів *Б. А. Сладкевич*

Редактор *Н.К. Боріна*

Друкується в авторській редакції

Верстка *О.А. Клевцова*

Дизайн обкладинки *Б. В. Борисов*

Підп. до друку 09.06.2006. Формат 60x84/16.

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