

**ЛЬВІСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БЕЗПЕКИ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ
Кафедра українознавства**

Ірина Бабій

ОСНОВИ ДІЛОВОДСТВА

*Навчально-методичне видання
для курсантів та студентів 2-3 курсів*

ЛЬВІВ, СПОЛОМ, 2020

УДК 003.074
Ба 12

Рецензенти: *Васянович Григорій Петрович*, доктор педагогічних наук, професор Львівського державного університету безпеки життєдіяльності
Висоцька Тетяна Йосифівна, кандидат філологічних наук, доцент Львівського національного університету імені І.Я. Франка

*Обговорено та затверджено на засіданні Вченої ради
навчально-наукового інституту
психології та соціального захисту ЛДУБЖД
Протокол № 2 від "05" листопада 2020 р.*

Бабій, Ірина Володимирівна.

Основи діловодства : навчально-методичне видання для курсантів та студентів 2-3 курсів / Бабій І. В. – Львів : СПОЛОМ, 2020. – 76 с. : табл. – Бібліогр.: с. 62-64 (38 назв).

Наведено останній стандарт щодо оформлення організаційно-розпорядчої документації 4163-2003, а також інших законодавчих документів у сфері діловодства.

Для студентів, офіцерів служби цивільного захисту, екологів, фахівців з охорони праці.

© Бабій І. В., 2020
© В-во «Сполом», 2020

Вступ

Діловодство (справочинство) – важлива частина управлінської діяльності будь-якої установи, підприємства, організації, відомства, тому вивчення основ діловодства згідно з чинним законодавством є актуальним для майбутніх офіцерів служби цивільного захисту, екологів, фахівців з охорони праці тощо.

Методичні матеріали укладено з урахуванням останнього стандарту щодо оформлення організаційно-розпорядчої документації 4163-2003, а також інших законодавчих документів у сфері діловодства.

Мета видання – підготувати грамотних, висококваліфікованих фахівців, які опанували навички документування управлінської інформації та засвоїли особливості організації роботи зі службовими документами.

Завдання видання:

- формувати навички раціональної роботи з документами;
- формувати навички з організації контролю за проходженням та виконанням документів;
- навчити укладати та опрацьовувати документи, службові листи.

Програмні результати навчання:

- здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій;
- застосовувати набуті теоретичні знання для вирішення конкретних практичних завдань у професійній діяльності;
- вчасно й грамотно презентувати результати своєї професійної діяльності;
- відповідальне ставлення до виконання професійних обов'язків, прагнення саморозвитку та самовдосконалення.

Компетентності:

- здатність використовувати знання, вміння та навички у сфері діловодства в процесі професійної діяльності;
- вміння організувати та здійснювати ефективну роботу з документацією.

У результаті вивчення навчальної дисципліни курсант/студент повинен

знати:

- понятійний апарат дисципліни;
- законодавчі акти України, державні стандарти, інші нормативні та методичні документи із документаційного забезпечення управління;
- основні вимоги до складання та оформлення документації;
- вимоги до контролю за проходженням і виконанням документів;
- способи організації раціональної роботи з документами.

вміти:

- правильно складати та оформляти документи відповідно до вимог чинних державних стандартів;
- формувати систему документів регулювання організаційних відносин, використовуючи загальну методику діловодства;
- раціонально організувати та здійснювати контроль за функціонуванням системи документообігу.

I. ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Тема 1. Діловодство як галузь знань і діяльності

План

1. Офіційно-діловий стиль – стиль ділових документів.
2. Основні поняття, завдання, діловодства (справочинства), його види, етапи розвитку.
3. Законодавче регулювання діловодства.
4. Документ – ключове поняття діловодства, його основні функції.
5. Класифікація документів.

Ключові слова: діловодство (справочинство), офіційно-діловий стиль, документ, класифікація документів.

1. Офіційно-діловий стиль – це стиль ділових паперів, що використовуються в офіційному спілкуванні між державами, установами, приватною особою та установою й регулюють їх ділові взаємини; основне його призначення – регулювати офіційно-ділові стосунки.

Основними ознаками офіційно-ділового стилю є: послідовність і точність викладу фактів, чіткість, однозначність та лаконічність висловлювання, наявність мовних кліше і штампів, вживання слів у прямому значенні, використання спеціальних термінів, прямий порядок слів у реченні, відсутність емоційно забарвлених слів. Виокремлюють такі *підстилі* офіційно-ділового стилю: законодавчий (закони, укази, постанови, статuti); дипломатичний (міжнародні угоди, конвенції, комюніке (повідомлення), звернення (ноти), протоколи, меморандуми, заяви, ультиматуми); адміністративно-канцелярський (накази, інструкції, розпорядження, заяви, характеристики, довідки, службові листи тощо).

2. Відповідно до Закону України “Про Національний архівний фонд й архівні установи” **діловодство** (справочинство) – сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організацію роботи зі

службовими документами. Головними завданнями діловодства є забезпечення ефективного процесу документознавчого управління, створення документів, а також зберігання й забезпечення доступу до документів.

Складовими частинами діловодства є: система документації, система документування та організація роботи з документами.

Діловодство поділяється на *адміністративне* (загальне) й *спеціальне*.

Передумови виникнення діловодства пов'язують зі створенням перших документів, що функціонували в Київській Русі, зразками яких є договори київських князів з греками 907, 911, 944, 971 років, різноманітні грамоти, "Руська правда". Основними етапами розвитку українського діловодства вважають: 1) актове й приказне діловодство; 2) колезьке діловодство; виконавче діловодство; 3) радянське діловодство; 4) сучасне діловодство.

3. Законодавчо-правове регулювання діловодства в Україні базується на Конституції України й складається з нормативно-правових актів, що регламентують роботу в цій сфері діяльності, а саме:

Закону України "Про Національний архівний фонд та архівні установи"; проєкту Закону України "Про діловодство"; ДСТУ 4163-2003; Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Ради Міністрів (Постанова Кабінету Міністрів від 17 жовтня 1997 р. №1153), Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності; в засобах масової інформації (Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №348) та Інструкції про порядок обліку, зберігання й використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять конфіденційну інформацію, що є власністю держави (Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 1998 р. № 1893).

Проєкт Закону про діловодство, що встановлює право-

ві засади організації діловодства в Україні з метою визначення єдиних норм створення управлінських документів і роботи зі службовими документами, що законодавчо регулює питання організації діловодства щодо такого: основні принципи державної політики з діловодства й суб'єктів її реалізації; відповідальність за порушення в організації й здійсненні діловодства, а також відшкодування збитку, завданого внаслідок цих порушень; унормування права власності суб'єкта діловодства на його документаційний фонд; організація діловодства спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері архівної справи й діловодства, інших центральних органів виконавчої влади, державних архівних установ, а також служби діловодства суб'єкта діловодства; обов'язковість застосування національних стандартів; встановлення єдиних організаційних і правових засад (формуляр документа, правила виконання, строки зберігання, вимоги до збереженості, норми користування тощо) функціонування електронного й паперового службових документів у системі діловодства (в Україні поширюється впровадження електронного діловодства й систем електронного документообігу; ухвалено закони України "Про електронні документи та електронний документообіг" і "Про електронний цифровий підпис", а також Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади, затверджений постановою Кабінету Міністрів України №1453 від 28 жовтня 2004 р.); унормування мови діловодства, що на сьогодні вирішується в межах Закону Української РСР "Про мови в Українській РСР", а в регіонах – відповідно до постанов місцевих органів державної влади. Основні положення Єдиної державної системи діловодства (ЄДСД) розповсюджуються на організаційно-розпорядчу документацію. Деякі положення є обов'язковими для виконання, інші мають рекомендаційний характер.

Якщо міжнародним договором, згоду на обов'язковість якого надано Верховною Радою України, встановлено інші норми, ніж ті, що передбачені законодавством України з ді-

ловодства, застосовуються норми міжнародного договору.

4. Документ – основний вид писемного ділового спілкування й засіб фіксації в спеціальній формі інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини.

Документ виконує такі основні **функції**: *інформативно-комунікативну, кумулятивну, соціально-культурно-історичну, управлінську, облікову.*

5. Класифікації документів підвищує оперативність роботи апарату управління й відповідальність виконавців шляхом розподілу функцій структурних підрозділів і обов'язків виконавців, чіткого розподілу інформації. Класифікацію здійснюють з огляду на Загальну характеристику Державного класифікатора управлінської документації ДК 010-98 (ДКУД 010-98). Документи групують за *спеціалізацією* (загальні, документи з адміністративних питань, з фінансових питань та ін.); за *призначенням* (організаційні, розпорядчі, довідкові, особові та ін.); за *формою* (стандартні та індивідуальні); за походженням (службові та особисті); за *місцем створення* (внутрішні та зовнішні); за *стадіями створення* (оригінали й копії); за *терміном зберігання* (постійне, тривале, тимчасове); за *терміном виконання* (звичайні безстрокові, термінові, дуже термінові).

Тема 2. Складання реквізитів документів

План

1. Поняття про реквізити документа.
2. Реквізити документів за Державним стандартом. Постійні і непостійні реквізити документа.
3. Правила оформлення сторінки документа.
4. Поняття про бланк документа і бланк організації. Види бланків.

Ключові слова: реквізит документа, формуляр-зразок, бланк.

1-2. Документ повинен містити обов'язкові для його

виду реквізити, що розміщуються в установленому порядку. Реквізит службового документа - обов'язковий елемент, зафіксований в документі для його ідентифікації, організації обліку та надання йому юридичної сили. Усього ДСТУ визначає 32 реквізити, які є в різних комбінаціях (але з однаковим розташуванням) використовують у різних типах документів. Розташування реквізитів має чітко визначену схему (варіюється з огляду на кутове чи поздовжнє розташування реквізитів на бланку). Кожен вид документу має свій **формуляр-зразок** – сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку. Розташування реквізитів на бланку документа подано в додатку № 1.



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

3. Управлінські документи: формат А4, А5, ліве поле – 35 мм, праве – 8мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 19 мм (А4), та 16 мм (А 5). На бланку друкується тільки перша сторінка, інші – на чистих аркушах.

Не можна переносити підпис на іншу сторінку, якщо на цій сторінці нема мінімум двох рядків тексту док-та. У цілому переносів слід уникати!

Нумерація починається з другої сторінки. Якщо текст з одного боку, то номер сторінки буде посередині верхнього берега аркуша, якщо з двох, то нумеруємо непарні в правому верхньому кутку, а парні – у лівому. На відстані 10 мм від краю.

4. Організаційно-розпорядчі документи, що мають обґрунтовані підстави для опрацювання в паперовій формі, оформлюються на **бланках** – це стандартний аркуш паперу з відтвореною на ньому постійною інформацією документа й місцем, залишеним для змінної. Для виготовлення бланків використовуються аркуші паперу формату А4 (210 x 297 міліметрів) та А5 (210 x 148 міліметрів). Дозволено використовувати бланки формату А3 (297 x 420 міліметрів) – для оформлення документів у вигляді таблиць і А6 (105 x 148

міліметрів) – для резолюцій (доручень). Бланки документів повинні мати такі поля (міліметрів): 30 – ліве; 10 – праве; 20 – верхнє та нижнє. Бланки документів повинні мати такі поля (міліметрів): 30 - ліве; 10 - праве; 20 - верхнє та нижнє.

Бланки кожного виду виготовляються на основі поздовжнього розміщення реквізитів. Реквізити заголовка розміщуються центрованим (початок і кінець кожного рядка реквізиту однаково віддалені від меж зони розташування реквізитів) способом. Розташування реквізитів бланка повинні відповідати ДСТУ 4163-2003. Бланки документів повинні виготовлятися друкарським способом на білому папері високої якості фарбами насичених кольорів.

На бланках посадових осіб та бланках структурних підрозділів, що не є юридичними особами, не відтворюються зображення гербів, емблем або товарного знака. Види бланків у паперовій формі, що виготовлені друкарським способом, підлягають обліку та обліковуються в журналах обліку бланків листів та наказів. Порядкові номери проставляються нумератором, друкарським або іншим способом на нижньому полі зворотного боку бланка або на лівому полі лицьового боку бланка. Пронумеровані бланки зберігаються в шафах, сейфах. Знищення зіпсованих бланків здійснюється в установленому порядку за актом з відміткою в обліково-реєстраційній формі.

Тема 3. Правила складання документів з управління кадрами

План

1. Основні види документів з управління кадрами.
2. Правила складання та оформлення основних видів документів з управління кадрами:
 - а) заяви;
 - б) автобіографії та резюме;
 - в) особового листка з обліку кадрів;
 - г) характеристики;

г) трудової книжки;

д) особової справи.

Ключові слова: автобіографія, резюме, особова справа, особовий листок з відділу кадрів, трудова книжка, характеристика.

1. Документи з управління кадрами створюють під час зарахування на роботу, звільнення, переведення, відпусток, заохочень, дисциплінарних стягнень тощо.

2. Правила складання та оформлення основних видів документів з управління кадрами.

А. Заява – це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, за допомогою якого громадяни реалізують через державні, приватні або громадські організації (установи, заклади) надані їм права (на працю, відпочинок, матеріальне й соціальне забезпечення тощо) або захищають свої інтереси. Заяви класифікують за призначенням (особисті й службові) і за походженням (зовнішні й внутрішні).

Б. Автобіографія (від гр. autos – сам, bios – життя, grapho – пишу) – це документ, у якому особа власноручно подає стислий опис свого життя й діяльності в хронологічному порядку. Автобіографія є обов'язковим документом особової справи. Автобіографія складається працівником самостійно за довільною формою на аркуші паперу форматом А4 або на трафаретному бланку, як правило, при вступі на роботу, вступі до навчального закладу. Існують такі види автобіографії: автобіографія-розповідь, яку складають в описовій формі; автобіографія-документ, у якій точно викладають факти.

Резюме – документ, у якому подано короткі відомості про навчання (кваліфікацію), досвід роботи, професійні успіхи та досягнення особи, що його уклала. Резюме стає конкурентоздатним завдяки своєму вигляду та змісту, бо його аналізують без присутності кандидата на посаду. Обов'язково має бути в друкованому вигляді.

Різновиди резюме:

1. *Хронологічне* – сфокусоване на досвіді роботи, інформацію про який розміщено в хронологічній послідовності (!!!! починаючи з останнього місця працевлаштування).

2. *Функціональне* – акцент на вміннях та навичках. Таке резюме оптимальне для людей з невеликим досвідом роботи.

3. *Комбіноване* – популярне серед професійних рекрутерів, надає інформацію як про навички та трудові досягнення, так і показує хронологію трудової біографії.

4. *Цільове* – складають під конкретну вакансію. У ньому акцентують на тих навичках і пунктах професійної біографії, які актуальні саме для цього роботодавця.

5. *Нетрадиційне* – характеризується використанням інфографіки, презентує кандидата через відеорезюме чи online портфоліо; актуальне для кандидатів, що шукають роботу в креативній сфері.

В. Особовий листок з обліку кадрів – це основний та обов'язковий документ в особовій справі працівника.

Він містить перелік даних працівника: його освіту, попередню роботу, стосунок до військової служби, сімейний стан тощо, тобто узагальнює біографічні дані.

Під час заповнення особового листка з обліку кадрів використовують такі документи: паспорт, трудова книжка, військовий квиток, документ про освіту (диплом, додаток до диплому, посвідчення, свідоцтво, атестат), документи про присвоєння наукового ступеня, про винаходи (якщо працівник їх має).

Бланк особового листка з обліку кадрів заповнює від руки працівник під час оформлення на роботу, виправлення в ньому не допускаються.

Особовий листок з обліку кадрів та особова картка зберігаються в організації після звільнення працівника впродовж трьох років, а потім їх передають на зберігання до архіву.

Г. Характеристика – це документ, у якому в офіційній формі висловлено громадську думку про особу (працівни-

ка, студента, курсанта, учня), що містить оцінку його ділових і моральних якостей. Характеристика складається на вимогу особи, яка працює в установі, для подання в іншу установу (при вступі до навчального закладу, висуванні на виборні посади, переобранні, атестації, оформленні на роботу за конкурсом до науково-дослідних інститутів, представленні до нагороди тощо) або відповідно до письмового запиту іншої установи. Згідно з типовим запитом характеристика може надсилатися до вищих інстанцій, судових та адміністративно-господарчих органів та інших установ. Характеристики оформлюють на загальних бланках або чистих аркушах паперу форматом А4 у двох екземплярах: перший видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи. Відповідно до призначення характеристики поділяються на *виробничі, атестаційні, рекомендаційні та нейтральні*.

Завірену характеристику видають особисто працівникові (учневі, студентові) або надсилають до установи (організації, підприємства), яка її затребувала.

Г. Трудова книжка та витяг з неї – це документ встановленого зразка, у якому записано відомості про місце, посади та стаж роботи працівника, а також нагороди, заохочення тощо. Це основний документ, який підтверджує трудову діяльність. Порядок ведення трудових книжок регламентує Інструкція про порядок ведення трудових книжок працівників (Наказ Міністерства юстиції № 110 від 17.08.1993р.).

Під час працевлаштування працівники зобов'язані надавати трудову книжку, якщо це перше місце праці, то лише паспорт і диплом. Заповнювати трудову починають не пізніше ніж через тиждень від часу прийняття на роботу чи стажування. Це робить власник чи уповноважений орган. Записи мають відповідати текстові відповідних наказів.

У трудову вносять відомості про працівника (ПІБ, дата народження – на першій сторінці, титульному аркуші, підпис працівника та особи, що заповнювала трудову, печатка установи – першого місця праці. Зміну імені роблять на першій сторінці, зокрема, закреслюють і вписують нові дані з

посиланням на відповідні документи, засвідчує зміни керівник ВК), відомості про роботу, переведення на іншу постійну роботу, звільнення. Про нагородження, заохочення. Про відкриття, винаходи. Стягнення не заносять. Отож: у графі 1 проставляють порядковий номер; у графі 2 – дату; у графі 3 – повне найменування установи, посаду, розряд. Переведення в тій же установі оформляють так само, як прийняття на роботу.

Витяг з трудової книжки оформлюють на бланку формату А4, де обов'язково має бути позначка про засвідчення копії. Можливе також використання засвідченої копії.

Д. Особова справа – комплект документів, який містить докладні відомості про працівника (студента). Її комплектують з таких документів:

1) опис документів; 2) доповнення до особового листка з обліку кадрів; 3) особовий листок з обліку кадрів; 4) автобіографія; 5) копії документів про освіту, перелік наукових праць; 6) характеристика, рекомендаційні листи; 7) заява про зарахування на роботу. Може бути трудовий договір або контракт; 8) витяг з рішення конкурсної комісії; 9) витяг наказів про зарахування на роботу, переведення, звільнення. Далі додаються витяги з наказів про зміну анкетних даних, копії документів, які засвідчують підвищення кваліфікації. Другорядні документи можуть формувати окрему справу.

Усі зазначені документи підшивають в окрему теку з номером, ПВБ працівника. Часто на ній є ще правила користування службовою справою.

Особова справа, як і особова картка, є важливою для визначення стажу роботи під час призначення пенсії, оформлення дубліката трудової книжки. Нормативними актами встановлено термін зберігання облікових документів - 75 років. Документи особової справи ведуть протягом усієї роботи працівника в установі. До особової справи не додають накази про відпустки, відрядження, курси перепідготовки, підвищення кваліфікації, стажування.

Тема 4.1 Правила та практика складання довідково-інформаційних документів

План

1. Поняття про довідково-інформаційні документи та їх основні види.
2. Правила складання й оформлення основних видів довідково-інформаційних документів:
 - а) довідки;
 - б) звіту;
 - в) доповідної, пояснювальної, службової записки;
 - г) клопотання;
 - г) оголошення, прес-релізу.

Ключові слова: довідко-інформаційні документи, довідка, звіт, пояснювальна записка, клопотання, прес-реліз.

1. Більшість документів, що відсилають з установ або надсилають до установ, є **інформаційно-довідковими**. Вони містять інформацію про фактичний стан справ в установі, який є підставою для ухвалення розпорядчих документів. Довідково-інформаційні документи мають допоміжний характер стосовно організаційно-розпорядчої документації.

2. Правила складання й оформлення основних видів довідково-інформаційних документів

А. Довідка – документ, що містить опис і підтвердження тих або інших фактів чи подій. Довідки видають зацікавленим особам чи установам. Вони можуть підтверджувати факт праці, навчання, посаду, розмір зарплатні, місце проживання.

Службові довідки повідомляють про факти та події службового характеру, їх оформлюють на трафаретному бланку (А5, А4, де частина тексту вже надрукована) установи, якщо довідка зовнішня.

Частина довідок має встановлену форму, наприклад: № 086-о, Ф2 (про склад сім'ї) тощо.

Б. Звіт – це документ, у якому в письмовій формі подано інформацію про виконання певної роботи.

Різновиди звітів: 1) *статистичні* – оформляють на бланках; 2) *текстові* – оформляють на звичайному папері за встановленою формою.

Звіти складають про одноразову роботу або про роботу, яку виконували впродовж певного терміну (тиждень, місяць, рік). Розрізняють також *періодичні* звіти (такі звіти, як правило, затверджує керівник й вони відповідають раніше затвердженим планам) та *разові* (такі звіти не потребують затвердження, їх скеровують до посадових осіб, які делегували виконання певного завдання; текст разового звіту може починатися словами: “*За Вашим розпорядженням...*”, відтак подають висновки та пропозиції тощо).



^{n.b.} Печатку та підпис керівника ставлять лише на зовнішніх звітах.

В. Записки

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

Доповідна записка може бути створена як з власної ініціативи, так і за вказівкою керівництва, тому виділяють: 1) *інформаційні*; 2) *ініціативні*; 3) *звітні*.

Текст доповідних записок пишуть від руки або друкують.



^{n.b.} Внутрішню доповідну записку підписує той, хто її складає. Зовнішню оформлюють на загальному бланку установи з підписом керівника.

2. Службова записка – схожа за змістом до доповідної та є документом, що адресований фахівцеві чи керівникові даної установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, які становлять спільний інтерес (а також про виконану роботу), з висновками та пропозиціями автора.

3. Пояснювальна записка – це документ, який укладають для пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій, учинків працівника на вимогу керівника, у деяких випадках – з ініціативи підлеглого. Крім того, зміст пояснювальної записки може з'ясовувати певні положення основного документа (плану, звіту, проєкту).

Розрізняють *службові* (укладають на бланку, тоді дату проставляють угорі ліворуч) та *особисті* (укладають на звичайному аркуші з відтворенням реквізитів та за підписом автора) пояснювальні записки.



Службовим пояснювальним запискам присвоюють номер (№ 34-15)178).

Г. Клопотання (подання) – документ, у якому викладено адресоване до керівництва прохання затвердити певне рішення. Готують клопотання переважно керівники структурних підрозділів за власним підписом. Зазвичай клопотання стосується присвоєння звань, призначення на вищі посади, премій, нагородження, надбавок тощо.

Оформляють клопотання переважно від руки на папері А4, рідше на бланку.



Якщо клопотання є зовнішнім документом, то містить реєстраційний номер.

Г. Прес-реліз – це документ, у якому установа подає інформацію про певну подію або захід з метою ознайомлення ЗМІ з подією та подальше висвітлення її в найбільш вигідному або важливому для установи аспекті. Прес-релізи вважають одним з найефективніших засобів поширення новин.

У прес-релізі розміщується лаконічна, актуальна, цікава для громадськості оперативна інформація. Повідомлення в прес-релізі повинно відповідати на кілька основних запитань: **Хто? Що? Де? Коли? Як? Чому?** Відповіді на перших чотири запитання повинні розміщуватися у вступі, відповіді на два останніх можуть розміщуватися в тексті повідомлення.

Оголошення – це повідомлення про час і зміст нарад,

засідань, подій тощо. Оголошення містить адресну інформацію. За змістом вони поділяються на 1) оголошення про майбутню подію; 2) оголошення про потребу в послугах або можливість їх надання. За формою оголошення можуть бути писані, мальовані, друковані.



Формулювання в тексті оголошення повинні бути стислі. Дату і місце події доцільно виділити іншим шрифтом.

Контрольні запитання



1. Що таке довідково-інформаційні документи й чим вони відрізняються від інших груп документів?
2. Які основні реквізити довідок знаєте? На яких бланках укладають довідки?
3. Записка як різновид довідково-інформаційних документів, основні види записок.
4. Чим відрізняється прес-реліз від оголошення?
5. Якими є вимоги до тексту оголошення та прес-релізу?

Тема 4.2 Правила складання довідково-інформаційних документів. Поняття про організаційні документи

План

1. Правила складання протоколу.
2. Правила оформлення витягу з протоколу.
3. Правила складання акту.
4. Поняття про організаційні документи: статут, положення.

Ключові слова: протокол, акт, витяг, статут, положення.

1. Протокол – це службовий документ, у якому фіксується хід обговорення питань і рішення, ухвалені на з'їздах, конференціях, зібраннях, нарадах, засіданнях колегіальних

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

За обсягом фіксованих даних протокол може бути: *стислий, повний, стенографічний*.

Протокол оформлюють на загальному чи спеціальному бланку або на чистих аркушах паперу формату А. Датою протоколу є дата проведення засідання, а не дата його остаточного оформлення чи підписання. Якщо засідання тривало кілька днів, то через тире зазначають дати першого й останнього днів засідань. Наприклад: *08.-10.06.2009; 30.06.-02.07.2009; 30.12.2008 – 02.01.2009*.

Текст протоколу складається із *вступної* та *основної* частин. У вступній частині зазначають (без абзацу!) прізвища та ініціали голови, секретаря, присутніх (в алфавітному порядку) постійних членів колегіального органу та запрошених осіб, а також порядок денний. У протоколі розширеного засідання в рубриці “Присутні” зазначають лише їхню кількість, а список із прізвищами додають до протоколу.

Основна частина протоколу складається з розділів, що мають відповідати пунктам порядку денного. Кожен розділ нумерують арабськими цифрами й структурують за такою схемою: **СЛУХАЛИ – ВИСТУПИЛИ – УХВАЛИЛИ**.

Стиль протокольних рішень (ухвал) – розпорядчий, лаконічний, виключає неоднозначні трактування.

Остаточний оформлений протокол підписують голова та секретар колегіального органу. Зберігають протоколи в окремій справі.

2. Витяг з протоколу – засвідчена копія частини тексту протоколу.

Витяг із протоколу може бути оформлений на загальному чи спеціальному бланку або на чистих аркушах паперу формату А4 або А5 (залежно від обсягу інформації).

З відповідного протоколу до витягу без будь-яких змін, скорочень чи доповнень переносять такі реквізити: “Назва

підприємства”, “Назва структурного підрозділу підприємства”, “Дата документа”, “Реєстраційний індекс документа”, “Місце складення документа”, “Заголовок до тексту документа”; якщо в протоколі є гриф затвердження та (або) гриф обмеження доступу до документа, ці реквізити також мають бути відтворені й у витязі. Майже всю вступну частину тексту протоколу переносять до витягу повністю, лише в порядку денному зазначають один потрібний пункт або кілька пунктів і при цьому залишають порядкові номери цих пунктів без змін. З основної частини тексту протоколу до витягу переносять лише необхідний розділ або кілька розділів.



З оригіналу протоколу до витягу переносять ім'я та прізвища головуючого на засіданні та секретаря, але особисто ці особи витяг із протоколу не підписують. Відмітка про засвідчення документа є обов'язковим реквізитом витягу з протоколу (**Згідно з оригіналом**). Підпис особи, яка оформила відмітку про засвідчення витягу з протоколу, має бути засвідчений відбитком простої круглої печатки підприємства (як правило, печатки служби діловодства, служби кадрів або іншого структурного підрозділу, в якому працює відповідна службова особа).

3. Акт – документ правової чинності, складений однією чи кількома особами, що підтверджує будь-які встановлені факти чи події. Акти складають після ухвал, при передаванні товарно-грошових цінностей однією особою іншій.

Акти оформляє комісія, створена керівником установи, та затверджується відповідним наказом. Акти поділяють на 1) *законодавчі*; 2) *управлінські*.

Якщо акт оформлюють на бланку установи, то на ньому має бути відтворено зображення Державного Герба України (у державних і комунальних закладах) або зображення емблеми (у приватних закладах).

Дата й місце складання документа, проставлені в акті, мають збігатися з датою та місцем заактованої події. Якщо комісія працювала кілька днів, то в акті вказують останній

день роботи. Заголовок до тексту акта формулюється за допомогою віддієслівного іменника з прийменником “про”, наприклад: “Про знищення печаток і штампів”.

Кількість примірників акта визначається практичною потребою. Як правило, акти оформлюють у **трьох** примірниках, кожний із яких має бути власноруч підписаний усіма особами, які брали участь у його складанні. Перший примірник найчастіше скеровують до організації вищого рівня, другий подають керівникові закладу, третій – підшивають до справи.

Акт вважається прийнятим і набуває чинності після підписання його всіма членами комісії або всіма особами, які брали участь в його складені.

Особа, яка не погоджується зі змістом акта, все ж таки зобов’язана його підписати із зазначенням своєї незгоди.

4. Організаційні документи – це документи, що закріплюють конкретні функції, права та обов’язки органів управління на тривалий час; слугують для організації, упорядкування та погодження будь-якої діяльності. Із розроблення організаційних документів розпочинається не тільки функціонування установи, але й виникає управлінська діяльність, що врегульовується за допомогою права.

До організаційних документів зараховують **положення, статuti, регламенти, інструкції (посадові інструкції), правила, розклади.**

Зазначені документи розробляють висококваліфіковані спеціалісти. Цьому передують значна робота з вивчення різноманітних аспектів діяльності установи або її структурних підрозділів, а також чинного законодавства з цих питань.

Положення — це правовий акт, що визначає основні правила організаційної діяльності установ (органів влади), їх структурних підрозділів, а також організацій і підприємств (філій). Складають положення під час створення нових установ чи організацій, а також визначається правовий статус тимчасово створених комісій, груп, бюро тощо. Положенням може бути також зведення правил, що регулює певні напрями діяльності.

Положення бувають *типові* та *індивідуальні*. Типові по-

ложення розробляються і, як правило, затверджуються вищими органами управління для системи установ і підприємств. Індивідуальні положення створюються на основі типових і затверджуються керівником установи.



Підписує положення керівник установи й затверджує вища за порядком підпорядкування організація.

Статути — це юридичні акти, якими оформляється утворення установ, організацій чи товариств, визначаються їхні структура, функції, взаємовідносини з іншими організаціями чи громадянами й правове становище у визначеній сфері державного управління або господарської діяльності. Статути можуть бути *типові* та *індивідуальні*. Індивідуальний статут укладається для певної установи чи організації шляхом конкретизації типових статутів і затверджується вищою організацією, якій підпорядковується зазначена установа.

Статут служить основою для розроблення положення.

Текст статуту, як правило, складається з таких розділів:

1. Загальні положення, в яких розкриваються мета, завдання, функції, чинність статуту щодо об'єктів та суб'єктів і т. ін.
2. Головна діяльність, її зміст.
3. Планування та облік робіт.
4. Призначення допоміжних служб.
5. Взаємодія з іншими органами, аналогічними за діяльністю.
6. Специфічні особливості діяльності.
7. Відповідальність організації за належне виконання зобов'язань.
8. Порядок вирішення спорів, подання претензій та інше.
9. Звіт, звітність і контроль.
10. Зовнішньо-економічна діяльність.
11. Реорганізація та ліквідація.

Посадова інструкція – документ, що визначає організаційно-правове становище працівника в структурному

підрозділі й забезпечує умови для його ефективної праці. Текст посадової інструкції містить такі розділи:

- загальна частина;
- функції працівника;
- обов'язки працівника;
- права;
- взаємовідносини;
- відповідальність працівника;
- оцінка працівника.

Інструкцію затверджує керівник установи або структурного підрозділу. Інструктивний характер мають також “правила”, “рекомендації”, “методичні вказівки”.



Контрольні питання

1. З'ясуйте правила складання й оформлення протоколу.
2. Особливості написання тексту протоколу.
3. Пригадайте загальні вимоги до оформлення витягів з документів.
4. Правила укладання витягу з протоколу.
5. Правила складання й оформлення акта, різновиди актів.
6. Особливості текстової частини акта.
7. На які групи поділяються організаційні документи?
8. Хто затверджує положення, статут, посадову інструкцію?

Тема 5. Правила та практика складання розпорядчих документів

План

1. Поняття про розпорядчі документи та їх основні види.
2. Правила складання й оформлення основних видів розпорядчих документів:
 - а) вказівки;
 - б) постанови;
 - в) наказу;
 - г) розпорядження.

Ключові слова: розпорядчі документи, вказівка, постанова, наказ, розпорядження.

1. Розпорядчі документи – це документи, за допомогою яких здійснюється розпорядча діяльність, оперативне керівництво в певній установі, на підприємстві. До розпорядчих документів належать: постанова, ухвала, наказ, розпорядження, вказівка.

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

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

Б. Постанова – правовий акт, який приймається вищими та деякими центральними органами управління для розв'язання найважливіших питань, що стоять перед цими органами, і для встановлення стабільних норм та правил поведінки. Постанови видають Кабінет Міністрів України, Президія Верховної Ради України, державні комітети, місцеві держадміністрації, ради місцевого самоврядування.



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



Текст постанови складається з *констатувальної* та *розпорядчої* частин. У констатувальній фіксуються мотиви передбачуваних постановою дій, дається посилання на розпорядчий документ вищого органу управління – як основа (підстава) для видання постанови. Розпорядча частина починається з найменування коле-

гіального органу та слова “ПОСТАНОВЛЯЄ”, яке пишеться великими літерами. Наступний текст викладається в наказовій формі (кому, що й коли робити).

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

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

В. Наказ – правовий акт, який видається керівником підприємства, організації.

За змістом накази поділяють на: **1)** накази із загальних питань: *ініціативні* (видаються для оперативного впливу на процеси, що виникають усередині організації (підприємства), та на *виконання* (видаються при створенні, реорганізації або ліквідації структурних підрозділів, затвердженні положень про структурні підрозділи, підсумовуванні діяльності установ, затвердженні планів тощо); **2)** про особовий склад (формулюють призначення, переміщення, звільнення працівників, відрадження, відпустки, різні заохочення, нагороди й стягнення).

Проект наказу готує певний структурний підрозділ або окрема посадова особа за дорученням керівника. Проект наказу за необхідності узгоджують шляхом візування з зацікавленими підрозділами, юрисконсультом та посадовими особами, яких він стосується, але в усіх випадках візують виконавець та очільник структурного підрозділу. Відтак проект наказу передають керівникові, який вносить у нього зміни та доповнення, підписує наказ і проставляє дату. У разі відсутності керівника наказ підписує посадова особа, яка виконує його обов’язки. Наказ набуває чинності з часу його підписання, якщо інші терміни спеціально в ньому не зазначені. З наказом повинні бути ознайомлені всі названі в ньому особи, які розписуються на одному з примірників наказу або на спеціальному бланку.

Накази із загальних питань і щодо особового складу мають окрему самостійну нумерацію, яка починається з початку календарного року. Наказ має мати заголовок, який відповідає на запитання “**Про що?**”, наприклад “*Про підго-*

товку матеріально-технічної бази організації до роботи в зимовий період”, “Про зміну графіка роботи” тощо.

Текст наказу з основної діяльності складається з **двох** частин: *констатувальної* (преамбула) і *розпорядчої*. У першій викладають та аналізують факти, що стали причиною видання наказу. Якщо підставою для видання наказу є розпорядчий документ вищої організації, то в констатувальній частині вказують назву, номер, дату і заголовок до тексту цього розпорядчого документа, а також передають зміст того розділу документа вищої організації, який був підставою для видання цього наказу.

У наказах щодо особового складу цієї частини немає.

Розпорядча частина наказу починається словом **НАКАЗУЮ**, яке друкується великими літерами окремим рядком. Кожний пункт наказу нумерується арабськими цифрами й містить такі частини: перелік запропонованих дій, виконавець дії та термін виконання. В останньому пункті розпорядчої частини вказуються особи, на яких покладається контроль за виконанням наказу. Цей пункт записують так: “Контроль за виконанням наказу покладається на....” (повне найменування посади й прізвища в знахідному відмінку).



Якщо дається постійне доручення виконавцеві, то термін виконання в наказі може бути не вказаним.

Запропоновані для виконання дії називають в інфінітивній формі (*зарахувати, підготувати*). Якщо фактам надають більше значення, ніж особі, то вживають пасивну форму (*Серйозні порушення виявлено...*); активна форма вживається для зазначення ініціатора певної дії (*начальник планового відділу зобов'язаний...*)



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

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

Накази щодо **особового складу** мають у частині оформлення деякі відмінності від наказів з питань основної діяльності. Текст заголовка такого наказу формулюється так: *про прийняття на роботу, про переведення на іншу роботу, про звільнення, про надання відпустки, про нагородження, про дисциплінарне стягнення* тощо. Розпорядча частина обов'язково поділяється на пункти (у разі потреби). Кожний пункт наказу починається дієсловом, що означає дію: **ПРИЗНАЧИТИ, ПЕРЕВЕСТИ, ЗВІЛЬНИТИ, ОГЛОСИТИ ПОДЯКУ** тощо (пишеться великими літерами від нульової позиції). Нижче, з абзацу, великими літерами пишуть прізвище й малими літерами ім'я та по батькові особи, щодо якої видається наказ, її посада, структурний підрозділ, куди вона призначається з посиланням на відповідні статті Кодексу законів про працю України тощо. Виконавці можуть бути названі також узагальнено, наприклад: *“начальникам структурних підрозділів”*. У кінці кожного пункту наказу щодо особового складу зазначають підставу для його укладання (доповідна записка, заява тощо). Якщо в одному пункті наказу перераховують кілька осіб, то їхні прізвища наводять в алфавітному порядку.

Витяг з наказу. Копії зі службових (зокрема кадрових) документів виготовляють, засвідчують і видають лише з дозволу керівника підприємства або керівника відповідного структурного підрозділу цього підприємства (наприклад, відділу кадрів) – залежно від виду та змісту документа. Напис **“Копія”** проставляють у верхній правій частині лицьового боку першого аркуша документа.

Особливість оформлення витягів з наказів полягає у відтворенні тексту. Констатувальну частину тексту переносять до витягу повністю, а з розпорядчої беруть лише потрібний пункт або кілька пов'язаних між собою пунктів і при цьому залишають порядкові номери цих пунктів без змін.

Витяг із наказу може бути оформлений на загальному чи спеціальному бланку або на чистому аркуші паперу формату А4 (210x297 мм) або А5 (210x148 мм) залежно від обсягу тексту.

Під час оформлення витягу з наказу слід пам'ятати:

– з відповідного наказу до витягу без будь-яких змін, скорочень чи доповнень переносять такі реквізити: “Назва підприємства”, “Дата документа”, “Реєстраційний індекс документа”, “Місце складення документа”, “Заголовок до тексту документа”;

– реквізит “Підпис” оформлюють так: з оригіналу наказу до витягу переносять назву посади керівника, його ім'я та прізвище. Сам керівник особисто підписувати витяг із наказу не повинен;

– відмітка про засвідчення витягу з наказу є обов'язковим реквізитом цього документа, саме вона надає йому юридичної сили; підпис особи, яка оформила відмітку про засвідчення витягу з наказу, має бути засвідчений відбитком простої круглої печатки підприємства (як правило, печатки служби діловодства, служби кадрів або іншого структурного підрозділу, в якому працює відповідна службова особа).

Г. Розпорядження – правовий акт управління державного органу, що видається в рамках наданої посадовій особі, державному органу компетенції і є обов'язковим для громадян та організацій, яким адресовано розпорядження. Розпорядження видають заступники директора, голови правління, керівники служб у межах наданих їм прав і щодо питань, які записані в Положенні про лінійні або функціональні підрозділи організації.

Групи розпоряджень: *загальні*; *часткові* – це вимога до підлеглих для вирішення окремих питань.

Розпорядження відрізняється від наказу тим, що його можна оскаржити в першого керівника організації.

Контрольні запитання



1. Які функції виконують розпорядчі документи? Які різновиди розпорядчих документів Ви знаєте?
2. З яких частин складається текст розпорядчих документів?
3. Що таке наказ? Як класифікують накази.

4. Хто підписує накази?
5. Коли набуває чинності наказ?
6. Що таке розпорядження?
7. Які реквізити мають вказівка та положення?

Тема 6. Ділове листування

План

1. Поняття про службові (ділові) листи, їх класифікація.
2. Правила складання ділового листа та його структура.
3. Основні види ділових листів:
 - а) листи-прохання;
 - б) листи-відповіді;
 - в) лист-підтвердження;
 - г) лист-запит;
 - г) мотиваційний лист.
4. Мережеве ділове листування.

Ключові слова: службовий лист, лист-оферта, мотиваційний лист.

1. Поняття про службові (ділові) листи, їх класифікація

Службовий лист – це поширений вид документації, один зі способів обміну інформацією. Службові листи належать до основних засобів встановлення інформаційних, ділових контактів між організаціями, установами та закладами.

Класифікація ділових листів. Існує декілька варіантів класифікації ділових листів, в основі їх лежать різні класифікаційні ознаки.

1. *За функційною ознакою* листи поділяють на дві групи:
– листи, що вимагають відповіді (лист-запитання; лист-прохання; лист-звернення; лист-пропозицію та ін.). Такі листи повинні завжди містити індекс (вихідний номер і дату) того листа, що став причиною для листування;

– листи, які не потребують листа-відповіді (лист-попередження; лист-нагадування; лист-запрошення та ін.)

2. *За кількістю адресатів* ділові листи поділяються на звичайні (один адресат), *циркулярні* (один відправник, однак кілька адресатів), *колективні* (автором такого листа є колектив працівників).

3. *За композиційними особливостями* ділові листи поділяються на *одноаспектні* і *багатоаспектні*. Одноаспектний лист розглядає одну проблему, питання, а багатоаспектний – декілька, наприклад, містить прохання, повідомлення й пропозиції.

2. Правила складання ділового листа та його структура

Службовий лист оформляється на спеціальному для листів бланку формату А4 (210 x 297 мм). Якщо текст листа не перевищує семи рядків, використовують бланк формату А5 (210 x 148 мм).

Службовий лист **обов'язково** містить:

- дату (на бланках дату листа ставлять ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці; у листі, які оформляють на звичайному аркуші, – внизу ліворуч); датою листа є дата його підписання, яка повинна збігатися з датою реєстрації вихідної кореспонденції в службі діловодства;
- реєстраційний індекс;
- посилання на документ, на який дається відповідь;
- адресат (якщо лист адресовано установі, то цю установу зазначають у *називному* відмінку, якщо конкретній особі, то найменування посади, прізвище, ім'я, по батькові адресата зазначають у *давальному* відмінку).
- заголовок до тексту (короткий виклад змісту листа, наприклад: “*Про надання інформації стосовно стану виконання Державної цільової програми...*”);
- текст (основний реквізит службового листа);
- відмітку про наявність додатків (у разі потреби);
- підпис (службовий лист підписує працівник, який створив документ, керівник структурного підрозді-

лу, в якому його створено, у разі потреби – заступник керівника відповідно до функціональних обов'язків (якщо лист повинен підписувати керівник установи).

- **гербовою печаткою засвідчуються лише гарантійні листи.**



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

Основним компонентом службового листа є **текст**. Якщо лист адресовно конкретній особі, то починати його необхідно з увічливої форми звертання у формі *кличного* відмінка з використанням пошанних слів (*велимишановний, шановний, високоповажний* тощо). Текст листа, як правило, складатися з двох частин: опису фактів або подій; висновків та пропозицій.

Текст листа викладається від *першої* особи *однини* чи *множини* з використанням фраз-кліше: “*Просимо / прошу повідомити...*”, “*Роз'яснюємо, що...*” або від *третьої* особи *однини*: “*Головне управління ДСНС України у м. Львові інформує...*” .

Постскрипtum (**P.S.**) у листі можливий лише за умови, якщо після написання листа сталася подія, про яку адресант неодмінно має повідомити адресата. Після цього реквізиту необхідно поставити підпис.

Деякі **правила етикету ділового листування**:

- намагайтеся викладати інформацію чітко й по суті, не зловживати чужим часом та увагою;
- пишіть коротко й просто;
- слідкуйте за логічністю та послідовністю викладу; розбивайте текст на смислові абзаци, аби полегшити його сприймання;
- уникайте багатозначності та не переобтяжуйте лист іншомовними словами;
- будьте ввічливі; уникайте категоричності; не забувайте про вступний і завершальний компліменти;
- завершальні речення листа можуть виражати: повторну подяку, висловлення сподівання чи надії, за-

певнення у співробітництві чи надійності, прохання дати відповідь, зателефонувати тощо, вибачення за турботу чи затримку з відповіддю;

- уже написаний лист не надсилайте відразу, відкладіть, щоб потім ще раз перечитати;
- правила ввічливості традиційно вимагають відповіді на службовий лист протягом **7-10** днів;
- після отримання листа-запиту, що потребує докладного розгляду, слід протягом **трьох** днів повідомити про його одержання й дати остаточну відповідь протягом 30 днів;
- лист-співчуття надсилається протягом **10** днів після сумної події;
- лист-вітання можна надсилати впродовж **8** днів з моменту отримання повідомлення про врочистість.

3. Основні види ділових листів:

А. Лист-прохання. Лист, що потребує відповіді. Текст такого листа зазвичай будується так: в основній частині змісту виклад причини, яка спонукала звернутися з проханням; далі виклад самого прохання; у завершальній частині висловлюється надія на очікуваний результат.

Прохання зазвичай висловлюється так:

Просимо повідомити...

Будь ласка, повідомте про... (коли, як, що)...

Просимо при нагоді надіслати нам...

Будьте ласкаві терміново надіслати нам усі необхідні документи...

Просимо Вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь...

Просимо у Вас детальнішої інформації про...

Будь ласка, надішліть додаткову інформацію та можливі ілюстративні матеріали про...

Будемо Вам дуже вдячні, якщо Ви...

Будьте ласкаві взяти всіх необхідних заходів, щоб виправити ситуацію...

Просимо Вашої допомоги у справі...

Ми будемо дуже вдячні, якщо Ви забезпечите нас технічним обладнанням.

Було б чудово, якби Ви письмово підтвердили своє рішення про...

Ми були б щиро вдячні, якби Ви могли повідомити про своє рішення найближчим часом...

Б. Лист-запит. Лист, що потребує відповіді. Мета такого листа – отримати докладну інформацію про певні події, факти, товари, послуги або уточнити вже наявну, попередню інформацію.

В. Лист-відповідь. Такі листи укладають на листи-прохання та листи-запити. Тому лист-відповідь обов'язково містить посилання на первинний лист і його тему із вказівкою дати та номера первинного листа (Наприклад: *На Ваш лист від 10 березня 2020 р. № 13/7 повідомляємо..., На Ваш запит від 06.01.2015 відповідаємо...*). Не зволікайте з відповіддю, не примушуйте вашого кореспондента чекати.

Відповіді на листи-прохання, листи-пропозиції, листи-запити передбачають згоду або відмову. У разі негативної відповіді (відмови) у тексті формулюють її чітко обґрунтування. У тексті використовуються фрази в доброзичливому тоні, щоб не образити одержувача (*“На жаль, наше підприємство не має можливості прийняти Вашу пропозицію на цей момент”*).

Г. Лист-підтвердження. Не потребує відповіді. Підтверджує одержання листів, переказів, цінних паперів. Стиль такого листа залежить від конкретної ситуації, основна вимога – доброзичливість!

Г. Інші види листів

Мотиваційний лист – це різновид особистої супровідної кореспонденції, короткий за обсягом (!!! 200--250 слів), що доповнює резюме під час влаштування на роботу. Його мета – справити потрібне враження на потенційного працедавця та довести, що саме ВИ повинні отримати вакантне місце!

У тексті мотиваційно листа обов'язково зазначають: чому обрали саме цей заклад / фірму; Чому саме ВИ маєте обійняти цю посаду; Чим унікальний Ваш досвід;

- ПРИЧИНА, що спонукає Вас отримати посаду/мож-

ливість навчатися саме у цьому закладі. Чітко формулюйте цілі: особисті, професійні, соціальні;

- **СТУПІНЬ ПІДГОТОВКИ**, досвід та результати;
- **ПРИКЛАДИ**, що вплинули на формування Вашої особистості, на вибір професії, переломні життєві моменти;
- **ДОКАЗОВІСТЬ** (наводьте цифри, факти, дипломи, сертифікати);
- **ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ** (продемонструйте свою індивідуальність, скажіть про хобі, громадську, волонтерську роботу);
- напишіть про **ПЕРСПЕКТИВИ** (окресліть, яким бачите своє майбутнє через 2-5 років); **ЩИРІСТЬ**.

Лист-нагадування. Не потребує відповіді, терміновий. Надсилається, якщо йдеться про наближення чи закінчення терміну виконання певних заходів, зобов'язань. Лист доцільно складати на фірмовому бланку компанії. У вступній частині листа зазвичай формулюють причину й цілі звернення до адресата, покликання на факти й документи, порушені одержувачем, нагадування про необхідність виконати попередні домовленості. У цих випадках використовують фрази-кліше: *вважаємо за необхідне сповістити Вас, нагадуємо про закінчення термінів надання, змушені довести до відома, звертаємо Вашу увагу* та ін. Основна частина листа-нагадування складається з опису висунутих відправником вимог і нагадувань обов'язків одержувача, пропозиції виконати умови договору. При цьому вживають вирази: *наполягаємо на отриманні, наполегливо просимо* тощо. Необхідні розміри грошових виплат вказуються цифрами та прописом. Рекомендується визначити терміни виконання зобов'язань (конкретну дату також вказати прописом). У листі можна вказати дії, які можуть бути вжиті для вирішення проблеми: *інакше ми залишаємо за собою право, в іншому випадку ми не беремо на себе відповідальність* тощо. Наприкінці листа вживається ввічливі фрази: *завжди раді надати потрібну послугу, будемо вдячні за швидку відповідь, сподіваємося на Ваше розуміння, з повагою* тощо.

Лист-запрошення. Не потребує відповіді. За допомогою такого листа сповіщають людину або групу людей про майбутній захід (виставки, наукові конференції, презентації, семінари, вечірки, ювілеї). Текст листа інформує про назву заходу, мету його проведення, число, час і місце провадження, контакти організатора для збору додаткових відомостей, номер телефону або адреса сайту, якщо потрібна попередня реєстрація. Найважливішу інформацію можна виокремити з допомогою іншого шрифту, великих літер чи підкреслень.

Лист-пропозиція адресується потенційному партнерові чи замовникові у формі рекомендацій щодо співпраці. По-іншому такий лист називають *офертою*. Мета пропозиції – спонукати адресата до ділової співпраці, залучити надійного партнера для подальшого розширення своєї сфери діяльності на взаємовигідних умовах.

4. Мережеве ділове листування

Бізнес активно використовує додатки для обміну повідомленнями у своїй роботі. Щоб комунікація була ефективною, слід пам'ятати:

1. Перш ніж почати листування, поцікавтеся, у який час співрозмовникові буде зручно з вами спілкуватися в чаті.

2. Сьогодні додатки для обміну повідомленнями пропонують таку функцію, як секретні чати, тому для обміну конфіденційною інформацією такий формат може бути ідеальним рішенням.

3. Обдумайте тему й текст заздалегідь. В одному повідомленні може обговорюватися тільки одна тема.

4. Не зловживайте вузькогалузеву термінологією.

5. Намагайтеся уникати канцеляризмів і довгих повідомлень. Що простіше написано ваше повідомлення, то вищі шанси того, що питання буде вирішене найближчим часом.

6. Смайлики можна використовувати не лише в особистому листуванні. Це чудовий спосіб знизити градус напруги в спілкуванні.

7. Перед тим, як надсилати, переконайтеся, що всі слова написані правильно.

8. Якщо ж ви все-таки помітили помилку в повідомленні

після того, як надіслали його, не видаляйте. Краще виправити текст за допомогою функції редагування.

9. Надсилаючи листи електронною поштою, не пишiть текст суцiльним блоком – використовуйте структурування на абзаци. Обов'язково вкажіть тему листа – не залишайте це поле порожнім.

10. Якщо ви берете участь у груповому листуванні й хочете надіслати лист у відповідь тільки одному адресатові – обов'язково перевірте, чи не вказані в полі “Кому” всі інші учасники листування.

11. На електронні повідомлення слід відповідати якомога швидше. Інакше це можуть сприйняти як неорганізованість або неуважність до того, хто надсилав електронний лист.

Контрольні запитання



1. З'ясуйте, які листи називають діловими (службовими)?
2. За якими критеріями класифікують ділові листи?
3. Які етикетні фрази використовують у діловому листуванні?
4. З'ясуйте основні вимоги до тексту листа-відповіді.
5. Визначте основні вимоги до тексту мотиваційного листа.
6. Пригадайте особливості мережевого ділового листування.

Тема 7. Організація документообігу

План

1. Організація документообігу.
2. Приймання, реєстрація та розгляд вхідних документів.
3. Контроль за виконанням документів.
4. Складання номенклатурних справ.

Ключові слова: документообіг, вхідні/вихідні документи, реєстрація.

1. Документообіг в установі – рух службових документів з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення на архівне зберігання. Обсяг документообігу визначається кількістю вхідних, вихідних, внутрішніх документів за рік. Залежно від структури установи й обсягу документообігу система ведення діловодства може бути: централізованою – застосовується в установах з документообігом до 10 000 документів на рік, з невеликою кількістю структурних підрозділів; децентралізованою – в установах з територіально відокремленими структурними підрозділами й документообігом понад 100 000 документів на рік.

Ефективна організація документообігу передбачає:

- проходження документів в установі найкоротшим шляхом;
- скорочення кількості інстанцій проходження документів (зокрема, під час погодження);
- уникнення дублетних операцій під час роботи з документами;
- централізацію (здійснення однотипних операцій з документами в одному місці);
- усунення ручних рутинних операцій, які можна автоматизувати.

2. Приймання, реєстрація та розгляд вхідних документів. Доставка документів до установи здійснюється через систему взаємодії, а також з використанням засобів поштового зв'язку, кур'єрською службою. Поштою та через кур'єрську службу доставляється письмова кореспонденція.

Вхідні документи приймає секретар-референт чи інша особа. Відтак вхідні документи проходять такі етапи: первинне оброблення, попередній розгляд, реєстрація, виконання, підшивання до справи, зберігання.

Первинне оброблення кореспонденції полягає у фіксуванні факту надходження та перевірці її цілісності.



У разі пошкодження конверта робиться відповідна відмітка у поштовому реєстрі. У разі відсутності, нецілісності вкладень внаслідок пошкоджен-

ня конверта, упакування, що унеможливорює прочитання тексту документа, складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається кореспондентові, а інший зберігається в службі діловодства.

Далі вхідні документи сортують та керівник канцелярії чи інша призначена для цього особа здійснює їх попередній розгляд (у день одержання чи перший робочий день, якщо документи надійшли в неробочий час).



Доручення вищих органів, телефонограми, телеграми розглядають негайно.

Керівництву передають документи урядових чи вищих органів, інші скеровують до підрозділів та виконавців, а також реєструють ті документи, які підлягають реєстрації. Реєстрації підлягають усі вхідні і вихідні документи, які потребують обліку та виконання. Кожен документ реєструють лише один раз: вхідні у день надходження (не пізніше наступного дня; у правому нижньому куті ставлять штамп про реєстрацію), вихідні в день підписання чи затвердження.

Для реєстрації використовують форми двох типів:

- *реєстраційно-контрольні картки* (їх групують на виконані і невиконані документи);
- *журнал реєстрації* (в установах з невеликим обсягом документообігу; ведуть окремо журнал урядових документів, наказів тощо);

Існує також автоматизована реєстрація.

Реєстраційний індекс документа складається з порядкового номера документів, індексу структурного підрозділу/ посадової особи та індексу справи за номенклатурою, до якої буде згодом підшито справу. Відтак документи передають керівникові, який пише відповідну резолюцію, потім служба діловодства передає документи до виконавців.

Примірний склад запису про реєстрацію вхідних документів:

1. Вид документа.
2. Дата та час надходження документа в установу.

3. Дата реєстрації документа.
4. Реєстраційний індекс документа.
5. Кореспондент.
6. Дата реєстрації та реєстраційний індекс кореспондента.
7. Короткий зміст.
8. Відповідальний підрозділ установи, який в установленому порядку визначений відповідальним за виконання документа в установі.
9. Відповідальний виконавець – працівник відповідального підрозділу установи, який в установленому порядку визначений відповідальним за виконання документа в установі.
10. Відмітка про виконання документа.

3. Робота з вихідними документами передбачає такі операції: складання проєкту документа, узгодження цього проєкту, підписання й затвердження (якщо потрібно), реєстрація, відправлення. Секретар, який оформляє підписані документи до надсилання, має перевірити правильність адреси одержувача, наявність усіх підписів, поставити номер листа, посилання на вхідний документ, звірити копії, відповідність кількості примірників кількості адресатів



Усі вихідні документи оформляють у двох примірниках, за винятком факсів. Оригінали наказів, планів, протоколів лишаються в установі.

Примірний склад запису про реєстрацію вихідних документів, створених установою:

1. Дата реєстрації документа.
2. Реєстраційний індекс документа.
3. Адресат.
4. Короткий зміст.
5. Відповідальний підрозділ установи, яким підготовлено документ.
6. Відповідальний виконавець – працівник відповідального підрозділу установи, який підготував документ.
7. Дата та час надходження документа адресатові.

8. Дата реєстрації та реєстраційний індекс адресата.

9. Відмітка про виконання документа адресатом.

4. Контролю підлягають усі зареєстровані документи, здійснює його, як правило, канцелярія. Відповідальними за виконання є ті особи, які вказані в розпорядчому документі, в резолюції керівника. Контроль за виконанням відображений у картках (як правило, створюють окрему контрольну картотеку. Реєстраційно-моніторингові картки документів, щодо виконання яких проводиться моніторинг, для зручності можуть групуватися за *строками* (наближенням строків) виконання документів, за *виконавцями*, за *кореспондентами* або *групами* (накази з основної діяльності, накази з адміністративно-господарських питань, доручення вищих органів влади, доручення керівника установи тощо).

Строки виконання документа закріплені в інструкціях з діловодства. Вони можуть бути:

- *типовими* (встановлюють для наймасовіших документів відповідно до актів вищих органів влади);


- *індивідуальними* (встановлює керівник).

Документи, в яких строк виконання не зазначено, які не є документами інформаційного характеру або не містять контрольних завдань, повинні бути виконані не пізніше ніж за **30** днів з моменту реєстрації документа в установі, до якої надійшов документ. Якщо завдання потребує термінового виконання, у тексті завдання обов'язково зазначається конкретний кінцевий строк виконання.

Типові строки виконання документів:

- закони, рішення Верховної Ради, укази президента, постанови Кабміну, рішення місцевих рад, накази керівника, рішення колегіальних органів – відповідно до встановлених у самих документах строків;
- запити депутата Верховної Ради – не більше як 3 дні;
- пропозиції громадян – до 1 місяця, за винятком тих, що потребують додаткового вивчення;
- заяви, скарги громадян – не пізніше 1 місяця з дня надходження;
- листи установ – 10 днів.

Документ вважають виконаним, коли поставлені в ньому питання вирішені, а авторові надано вичерпну відповідь. Після цього документ знімають з контролю. Про таке зняття роблять позначку на картці.

 **n.b.** На сучасному ринку систем автоматизації діловодства й електронного документообігу працюють: “ДокПроф”, “InterDoc”, “eDocLib 2.0”, “Діло”, “Атлас ДОК”, “ЄВФРАТ-Документообіг” та ін. Усі програми спрямовано на оптимізацію документообігу в сучасних службах діловодства.

II. ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Семинар № 1

Тема: Діловодство як галузь знань і діяльності

Мета: актуалізувати знання про функціональні стилі української мови; закріпити теоретичні знання про законодавче регулювання діловодства та документ як ключове поняття діловодства.

Методичні рекомендації: опрацювати конспект лекції №1. З'ясувати роль офіційно-ділового стилю в системі функціональних стилів української літературної мови, звернути увагу на підвиди цього стилю та його основні ознаки: нормативність, точність, лаконічність, логічність, структурованість, з'ясувати роль мовних штампів і кліше, канцеляризмів – лексичних маркерів офіційно-ділового стилю. Розуміти зміст понять “діловодство”, “документ” та його основні функції та критерії класифікації. Знати перелік документів, які регулюють документаційне забезпечення управління.

Підготувати відповіді на запитання:



1. Офіційно-діловий стиль української мови.
2. Діловодство як процес документаційного забезпечення управління.
3. Законодавче регулювання діловодства.
4. Документ – ключове поняття діловодства, його основні функції.

Завдання:



1. Підготувати зразки текстів офіційно-ділового стилю. Проаналізувати які мовні засоби засвідчують використання саме цього стилю мовлення.
2. Підготувати презентацію до реферативної доповіді про історію діловодства в Україні.

Література:

1. *Блощинська В. А.* Сучасне діловодство: навч. посібник. – К.: ЦНЛ, 2005.
2. *Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С. В.* Сучасні ділові папери: навч. посібник. – 4-е вид., перероб і доп. К., 2003, 400с.
3. *Діденко А.Н.* Сучасне діловодство: навч. посібник. К.: 4-те вид. К.: Либідь, 2004, 384 с.
4. *Жуковська В. М.* Діловодство: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2004. 152с.
5. *Козоріз В.П., Ланицька Н.І.* Загальне і кадрове діловодство: навч. посібник. К. : МАУП, 2002, 168 с.
6. *Комова М.В.* Діловодство. К.: Алерта, 2007.
7. *Палеха Ю.І.* Загальне документознавство. К.: Ліра-К, 2008.
8. Сучасне діловодство: зразки документів. Діловий етикет, інформація для ділової людини. К.: Довіра, 2010.
9. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – 2-е вид., доп. і випр. К.: Довіра, 1999.
10. *Шевчук С. В.* Українське ділове мовлення: навч. посібник. – 6-е вид, випр. і доп. К.: Алерта, 2008, 301 с.

Семінар № 2

Тема: Складання та оформлення реквізитів документів

Мета: закріпити теоретичні знання, виробити практичні навички і вміння щодо складання та оформлення реквізитів документів; актуалізувати знання про стилістичні та правописні норми сучасної української мови.

Методичні рекомендації: опрацювати конспект лекції № 2. Засвоїти загальні правила оформлення сторінки документа та вимоги до тексту документа. Знати вимоги до бланків документа. Уміти оформляти основні реквізити документа. Особливу увагу слід звернути на різні варіанти написання адресата, дати; розміщення печатки; різницю між

написанням та розташування таких реквізитів як гриф затвердження, гриф погодження, віза, резолюція.

Підготувати відповіді на запитання:



1. Правила оформлення сторінки документа (береги та відступи, шрифти, інтервали, варіанти рубрикації).
2. Вимоги до тексту документа. Поняття про штампи, канцеляризми, тавтології та плеоназми.
3. Різновиди бланків та формулярів документів.
4. Правила оформлення основних реквізитів документа:
 - адресат;
 - гриф затвердження;
 - резолюція;
 - підпис;
 - дата;
 - гриф погодження;
 - віза;
 - індекс;
 - відмітка про засвідчення копій;
 - відмітка про контроль;
 - відмітка про наявність додатку;
 - печатка.

Завдання:



1. На окремому аркуші відтворити схему розташування реквізитів за Державним стандартом.
2. Підготувати презентацію (відеоматеріали) до реферативної доповіді про зміни в українській правописній системі.
3. Відредагуйте текст відповідно до правил нового українського правопису (2019р.):

Професори Олена Хміль і Тетяна Вірська розпочинали з міні-проектів, відтак впродовж 5 років працювали над новим великим проектом. Спочатку його затверджували на засіданні кафедри. Потім були тривалі лабораторні випробування. Численні відрядження до Парижа та Рима, експертні оцінки європейських вчених і нарешті заслужене визнання та винагорода: професори стають лауреатами Дер-

жавної премії України в галузі науки і техніки. На урочистому засіданні Президент вручив дослідникам нагороду у День Незалежності. Відповідна інформація з'явилася в ефірі усіх каналів, на всіх офіційних веб-сайтах, не оминули звичайно й Фейсбук і навіть екс-опоненти привітали лауреатів. Науковий шлях непростий, але як казав великий Гете: "Для успіху достатньо лише 1 % таланту, усе інше зробить праця".

Література:

1. *Блощинська В. А.* Сучасне діловодство: навч. посібник. – К.: ЦНЛ, 2005.
2. *Глуцик С.В., Дияк О.В., Шевчук С. В.* Сучасні ділові папери: навч. посібник. – 4-е вид., перероб і доп. К., 2003, 400с.
3. *Діденко А.Н.* Сучасне діловодство: навч. посібник. К.: 4-те вид. К.: Либідь, 2004, 384 с.
4. *Жуковська В. М.* Діловодство: навч. посібник. К : КНТЕУ, 2004. 152с.
5. *Козоріз В.П., Липицька Н.І.* Загальне і кадрове діловодство: навч. посібник. К.: МАУП, 2002, 168 с.
6. *Комова М.В.* Діловодство. К.: Алерта, 2007.
7. *Палеа Ю.І.* Загальне документознавство. К. : Ліра-К, 2008.
8. Сучасне діловодство: зразки документів. Діловий етикет, інформація для ділової людини. К.: Довіра, 2010.
9. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – 2-е вид., доп. і випр. К.: Довіра, 1999.
10. *Шевчук С. В.* Українське ділове мовлення: навч. посібник. – 6-е вид, випр. і доп. К.: Алерта, 2008, 301 с.

Семінар № 3

Тема: Правила та практика складання та оформлення документів з управління кадрами

Мета: закріпити теоретичні знання про документи з управління кадрами; виробити практичні навички і вміння щодо складання та оформлення заяви, автобіографії, характеристики, резюме.

Методичні рекомендації: опрацювати конспект лекції № 3. Засвоїти вимоги до укладання кадрових документів та їх різновиди. Знати вимоги до тексту кадрових документів та алгоритм формування особових справ.

Студенти/курсанти самостійно укладають такі кадрові документи: заяву, характеристику, автобіографію, резюме.

Підготувати відповіді на запитання:



1. Охарактеризуйте вимоги до укладання автобіографії та резюме; з'ясуйте подібне і відмінне в тексті цих документів.
2. Охарактеризуйте види характеристик та особливості їх написання.
3. З'ясуйте, як формуються особові справи працівників.
4. З'ясуйте основні вимоги до ведення трудової книжки.

Завдання:



1. Написати зразки:
 - характеристики;
 - автобіографії;
 - резюме;
 - заяви про надання відпустки.
2. Відредагуйте тексти характеристик:

А. За час роботи на підприємстві він проявив себе як грамотна, здібна, цілеспрямована, наполеглива людина, яка вміє вчасно приймати вірні, виважені рішення в екстремальних ситуаціях, справляється з складними обставинами і досягає конкретних результатів.

Б. Петренко А.В. володіє гарними моральними якостями, має високорозвинене почуття відповідальності. Звертає увагу на покращення методів роботи.

В. В спілкуванні з колегами Коваленко М. комунікабельна, врівноважена, уважна та тактовна.

Г. Надзвичайно коректна при роботі з споживачами. На протязі багатьох років була головою цехового профспілкового комітету. Юрченко Т. приймає активну участь в громадському житті колективу.

Література:

1. *Блощинська В. А.* Сучасне діловодство: навч. посібник. – К.: ЦНЛ, 2005.
2. *Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С. В.* Сучасні ділові папери: навч. посібник. – 4-е вид., перероб і доп. К., 2003, 400с.
3. *Діденко А. Н.* Сучасне діловодство: навч. посібник. К.: 4-те вид. К.: Либідь, 2004, 384 с.
4. *Жуковська В. М.* Діловодство: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2004.
5. *Козоріз В.П., Ланицька Н.І.* Загальне і кадрове діловодство: навч. посібник. К.: МАУП, 2002, 168 с.
6. *Комова М. В.* Діловодство. К.: Алерта, 2007.
7. *Палеха Ю.І.* Загальне документознавство. К.: Ліра-К, 2008.
8. Сучасне діловодство: зразки документів. Діловий етикет, інформація для ділової людини. К.: Довіра, 2010.
9. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – 2-е вид., доп. і випр. К.: Довіра, 1999.
10. *Шевчук С. В.* Українське ділове мовлення: навч. посібник. – 6-е вид., випр. і доп. К.: Алерта, 2008, 301 с.

Семінар № 4

Тема: Правила та практика складання і оформлення довідково-інформаційних документів

Мета: закріпити теоретичні знання про довідково-інформаційні документи; виробити практичні навички і вміння щодо складання та оформлення довідки, пояснювальної записки, прес-релізу.

Методичні рекомендації: опрацювати конспект лекції № 4.1. Засвоїти вимоги до укладання довідково-інформаційних документів. Уміти пояснити відмінності між оголошенням та прес-релізом.

Студенти/курсанти самостійно укладають довідку, пояснювальну записку, прес-реліз, опираючись на здобуту

знання про довідко-інформаційні документи, та виправляють помилки у завданні 2, використовуючи “Український правопис” та довідники з культури ділового мовлення.

Підготувати відповіді на запитання:



1. На яких бланках укладають довідки, охарактеризуйте реквізити довідок.
2. Охарактеризуйте записку як різновид довідково-інформаційних документів, назвіть основні види записок та вимоги до написання їх тексту.
3. З'ясуйте відмінності між прес-релізом та оголошенням.
4. Назвіть вимоги до тексту оголошення та прес-релізу?

Завдання:



1. Написати зразки: довідки, пояснювальної записки, прес-релізу.
2. Виправте помилки, яких припустились при укладанні довідки:

*Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет ім. І.Я. Франка
вулиця Університетська 2, Львів, 79000*

ДОВІДКА

18.09.2020

Карпенко Тетяна Вікторівна навчається на III курсі юридичного факультету денного відділення. Видано для подання до адміністрації Шевченківського району Львівської міської ради.

*Декан
Секретар*

*підпис
підпис*

*В. І. Іванчук
Н. В. Стахів*

3. Відредагуйте текст:

У квітні місяці було 11 самовільних прогулів. Діяльність товариства “Відродження” служить інтересам справи на-

ціонального розвитку. Треба враховувати особливості і специфіку офіційно-ділового стилю. Не виключено, що частина бібліотеки Ярослава мудрого можливо знаходиться у Франції. Довідка видана громадянці Криничко А.В. в тім, що вона дійсно може продавати своє м'ясо. Курсанти скоро будуть майбутніми офіцерами.

Література:

1. *Блощинська В. А.* Сучасне діловодство: навч. посібник. – К.: ЦНЛ, 2005.
2. *Глущик С.В., Дяк О.В., Шевчук С. В.* Сучасні ділові папери: навч. посібник. – 4-е вид., перероб і доп. К., 2003, 400с.
3. *Діденко А. Н.* Сучасне діловодство: навч. посібник. К.: 4-те вид. К.: Либідь, 2004, 384 с.
4. *Жуковська В. М.* Діловодство: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2004.
5. *Козоріз В.П., Ланицька Н.І.* Загальне і кадрове діловодство: навч. посібник. К.: МАУП, 2002, 168 с.
6. *Комова М. В.* Діловодство. К.: Алерта, 2007.
7. *Палеха Ю.І.* Загальне документознавство. К.: Ліра-К, 2008.
8. Сучасне діловодство: зразки документів. Діловий етикет, інформація для ділової людини. К.: Довіра, 2010.
9. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – 2-е вид., доп. і випр. К.: Довіра, 1999.
10. *Шевчук С. В.* Українське ділове мовлення: навч. посібник. – 6-е вид, випр. і доп. К.: Алерта, 2008, 301 с.

Семінар № 5

Тема: Практика оформлення довідково-інформаційних документів. Поняття про організаційні документи

Мета: закріпити теоретичні знання про довідково-інформаційні документи; виробити практичні навички і вміння щодо складання та оформлення протоколу, витягу

з протоколу. Ознайомити курсантів/студентів з функціями організаційних документів та їх зразками.

Методичні рекомендації: опрацювати конспект лекції № 4.2. Повторити вимоги до укладання довідково-інформаційних документів. Актуалізувати правила засвідчення документів.

Студенти/курсанти самостійно укладають протокол, витяг з протоколу, акт, посадову інструкцію, з огляду на засвоєні теоретичні знання про довідко-інформаційні документи, а також готують презентацію про організаційні документи.

Підготувати відповіді на запитання:



1. Охарактеризуйте різновиди протоколів.
2. З'ясуйте правила укладання протоколів.
3. Визначте вимоги до оформлення витягу з протокола.
4. Визначте правила укладання акта.

Завдання:



1. Написати зразок протоколу (засідання академічної групи/взводу); підготувати витяг з протоколу за 2 пунктом порядку денного.
2. Написати зразок акта.
3. Підготувати проект власної посадової інструкції.
4. Підготуйте презентацію про організаційні документи (статути, положення, інструкції, правила).
5. Відредагуйте словосполучення.

Перевірка документів, при допомозі, одобрити рішення, піднімати питання, по ініціативі працівника, не дивлячись на обставини, нанести шкоду, грошові засоби, зазнати збитків, в заключення скажу, відложити засідання, поїхав по призначенню, проводити міроприємства, самий активний співрозмовник, це являється прикладом, дійсний адрес фірми, скажіть у двох словах, внести у список, я до вас по справі, це лишній раз доказує, розмовляти на англійській мові, це до мене не відноситься, приймати екстрені міри, більша половина коштів, в місяці вересні закінчується термін виконання.

Література:

1. *Блощинська В. А.* Сучасне діловодство: навч. посібник. – К.: ЦНЛ, 2005.
2. *Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С. В.* Сучасні ділові папери: навч. посібник. – 4-е вид., перероб і доп. К., 2003, 400с.
3. *Діденко А. Н.* Сучасне діловодство: навч. посібник. К. : 4-те вид. К.: Либідь, 2004, 384 с.
4. *Жуковська В. М.* Діловодство: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2004.
5. *Козоріз В.П., Ланицька Н.І.* Загальне і кадрове діловодство: навч. посібник. К.: МАУП, 2002, 168 с.
6. *Комова М. В.* Діловодство. К.: Алерта, 2007.
7. *Палеха Ю.І.* Загальне документознавство. К.: Ліра-К, 2008.
8. Сучасне діловодство: зразки документів. Діловий етикет, інформація для ділової людини. К.: Довіра, 2010.
9. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – 2-е вид., доп. і випр. К.: Довіра, 1999.
10. *Шевчук С. В.* Українське ділове мовлення: навч. посібник. – 6-е вид, випр. і доп. К.: Алерта, 2008, 301 с.

Семінар № 6

Тема: Практика складання розпорядчих документів

Мета: закріпити теоретичні знання про розпорядчі документи та їх різновиди, особливості застосування в управлінській діяльності; виробити практичні навички і вміння щодо складання та оформлення наказу, витягу з наказу.

Методичні рекомендації: опрацювати конспект лекції № 5. Засвоїти різновиди розпорядчих документів та їх роль в управлінській діяльності; мовні особливості текстової частини; правила оформлення витягу з наказу та його засвідчення.

Студенти/курсанти самостійно укладають зразок наказу та витяг з наказу, опираючись на здобуті знання про роз-

порядчі документи, а також редагують текст, виправляючи лексичні та граматичні помилки, при цьому користуються довідковою літературою.

Підготувати відповіді на запитання:



1. З'ясуйте різновиди та функції розпорядчих документів.
2. З яких частин складається текст розпорядчих документів, охарактеризуйте їх.
3. Що таке наказ? Як класифікують накази?
4. Охарактеризуйте вимоги до тексту наказу.
5. З'ясуйте вимоги до оформлення витягу з наказу.

Завдання:



1. Написати зразки: наказу та витягу з наказу.
2. Виправте помилки та відредагуйте поданий документ.

Витяг з наказу

№ 1171.XII/2009р.

Призначити

1. Бондара Ігора Вікторовича на посаду замісника начальника відділу будівництва, надати йому посадовий оклад в 350 гр. за місяць.

Підстава: 1) Заява Бондар І.В. з візами головного інженера, нач. відділу будівництва.

З оригіналом вірно (підпис) Б. Ільїн

3. Відредагуйте текст:

Згідно поданої заяви. Відповідно з інструкцією. Не дивлячись на зміну у регламенті. Комісія по складанню проекту постанови. У відповідності з наказом. По закінченню зборів. Заходи по дотриманню діючого законодавства. Згідно до запропонованого списку. У залежності від виду документа. По формі документи бувають стандартні й індивідуальні. Тексти документів складаються по затвердженій формі. Менеджер по збуту товарів. Сертифікат по будівництву і спорудженню будівель. Ділові пропозиції по міжнародному бізнесу

для серйозних людей. Відкрите акціонерне товариство по газопостачанню та газифікації "Львівгаз" встановлює побутові лічильники газу. Понад 20 моделей телефонів по ціні 1 гривня. За довідками звертайтесь по телефону.

Література:

1. *Блощинська В. А.* Сучасне діловодство: навч. посібник. – К.: ЦНЛ, 2005.
2. *Глушик С.В., Дияк О.В., Шевчук С. В.* Сучасні ділові папери: навч. посібник. – 4-е вид., перероб і доп. К., 2003, 400с.
3. *Діденко А. Н.* Сучасне діловодство: навч. посібник. К.: 4-те вид. К.: Либідь, 2004, 384 с.
4. *Жуковська В. М.* Діловодство: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2004.
5. *Козоріз В.П., Лапицька Н.І.* Загальне і кадрове діловодство : навч. посібник. К. : МАУП, 2002, 168 с.
6. *Комова М. В.* Діловодство. К.: Алерта, 2007.
7. *Палеха Ю.І.* Загальне документознавство. К. : Ліра-К, 2008.
8. Сучасне діловодство: зразки документів. Діловий етикет, інформація для ділової людини. К.: Довіра, 2010.
9. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – 2-е вид., доп. і випр. К.: Довіра, 1999.
10. *Шевчук С. В.* Українське ділове мовлення: навч. посібник. – 6-е вид, випр. і доп. К.: Алерта, 2008, 301 с.

Семінар № 7

Тема: Ділова кореспонденція

Мета: закріпити теоретичні знання про ділові листи та їх різновиди; виробити практичні навички і вміння щодо складання та оформлення листа-відмови, мотиваційного листа.

Методичні рекомендації: опрацювати конспект лекції № 7. Засвоїти різновиди службових листів та вимоги до їх тексту, а саме стандартизовані формули мовленнєвого ети-

кету. Аби актуалізувати знання про творення кличного відмінка, слухачі готують презентацію про творення кличного відмінка.

Студенти/курсанти самостійно укладають зразки листа-відмови та мотиваційного листа, а також для вироблення практичних умінь і навичок редагують та доповнюють текст листа.

Підготувати відповіді на запитання:



1. Назвіть основні реквізити (складові) ділового листа.
2. Назвіть етикетні формули увічливої відмови, подяки, звертання в діловому листуванні. З'ясуйте що таке евфемізми.
3. Підготуйте презентацію про кличний відмінок та основні правила його творення в сучасній українській мові. Самостійно опрацьовують питання про евфемізми, відтак виконують завдання № 3.

Завдання:



1. Напишіть зразок листа-відмови.
2. Напишіть зразок мотиваційного листа.
3. Замініть подані фрази на більш коректні:

Просимо Вас негайно оплатити рахунки. Шановні колеги, скільки можна чекати відповіді на листа. Ми не приймаємо Вашої пропозиції.

4. Подані словосполучення запишіть у формі кличного відмінка:

Високоповажний міністр, шановний директор, шановний пан суддя, Ваша Святість, високодостойний пан Амбасадор, вельмишановний пан генерал, шановні панови, Ваша Високостойність Пан Президент, пан вчитель, шановний лікар, вельмишановний ректор.

5. Визначте тип запропонованого нижче ділового листа та відредагуйте його, виправляючи лід стилістичні, орфографічні, пунктуаційні помилки; доповніть текст завершальними фразами про подальшу співпрацю.

Туристична фірма "Calibra- Клуб"

Степана Бандери 9, оф.12
Київ, 013033
Тел/факс: (+38044) 451 86 06
e-mail: info@calibra.ua

Головному менеджеру фірми "Пілігрим"
Дмитру Луценку
вул. Коперніка, 24.
Львів, 79011

№ 24-25/40 від 01.05.2019
На №398-17/25 від 15.04.2019

На рахунок співробітництва

Шановний пане Ігорє Володимировичу,

Ми детально перглянули текст нового контракту № 25/20120 та виявили в ньому декілька неточностей-стосовно умов, проя кі ми домовлялися під час зустрічі на міжнародному туристичному ярмарку "Тур-експо 20019" у Києві. Надислаємо вам виправлений варіант з урахуванням всіх деталей, стосовно яких ми домовлялись, для підтвердження з вашого боку. У разі вашоїзгоди ми з радістю підпишемо цей контракт та надішлемо вам обидва примірники для підписання. Якщо ж йдеться про якісь непорозуміння чи незгоди, нам слід переглянути умови контракту. У цьому випадку нам необхідно домовитися про зустріч наших представників.

З повагою та побажанням успіхів
головни й менеджер
туристичної фірми "Calibra- Клуб" (підпис) Олег Пагутяк

Додаток: контракт №№ 25/20120 в 1 примірнику

Література:

1. *Блощинська В. А.* Сучасне діловодство: навч. посібник. – К.: ЦНЛ, 2005.
2. *Глушик С.В., Дияк О.В., Шевчук С. В.* Сучасні ділові папери: навч. посібник. – 4-е вид., перероб і доп. К., 2003, 400с.
3. *Діденко А. Н.* Сучасне діловодство: навч. посібник. К.: 4-те вид. К.: Либідь, 2004, 384 с.
4. *Жуковська В. М.* Діловодство: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2004.
5. *Козоріз В.П., Лапицька Н.І.* Загальне і кадрове діловодство: навч. посібник. К : МАУП, 2002, 168 с.
6. *Комова М. В.* Діловодство. К.: Алерта, 2007.
7. *Палеха Ю.І.* Загальне документознавство. К.: Ліра-К, 2008.
8. Сучасне діловодство: зразки документів. Діловий етикет, інформація для ділової людини. К.: Довіра, 2010.
9. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. – 2-е вид., доп. і випр. К.: Довіра, 1999.
10. *Шевчук С. В.* Українське ділове мовлення : навч. посібник. – 6-е вид, випр. і доп. К.: Алерта, 2008, 301 с.

Запитання для підсумкового контролю

1. Діловодство як галузь знань і діяльності.
2. Історія становлення діловодства в Україні.
3. Офіційно-діловий – стиль ділових документів.
4. Законодавче регулювання діловодства.
5. Документ – засіб реалізації функцій управлінської діяльності.
6. Класифікації документів.
7. Функції документів.
8. Поняття реквізита, формуляра та формуляра-зразка службового документа.
9. Склад реквізитів документів та схеми їх розташування на аркуші паперу формату А4, визначені ДСТУ 4163–2003.
10. Постійні і непостійні реквізити документа й організації.
11. Поняття бланка документа і бланка організації. Види бланків.
12. Основні види документів з управління кадрами.
13. Правила складання та оформлення заяви; автобіографії; характеристики; особової справи.
14. Правила складання резюме.
15. Правила складання й оформлення основних видів довідково-інформаційних документів: довідки, інформації, звіту; доповідної, пояснювальної, службової записки; доповіді.
16. Поняття про розпорядчі документи та їх основні види.
17. Правила складання й оформлення основних видів розпорядчих документів: рішення; постанови; розпорядження; наказу.
18. Правила складання й оформлення протоколу, витягу з протоколу.
19. Правила складання й оформлення акту.
20. Ділове листування. Види службових листів.
21. Основні вимоги до тексту ділових листів. Оформлен-

- ня ділових листів.
22. Організація документообігу. Документообіг як рух потоків управлінської документації.
 23. Приймання вхідних документів. Попередній розгляд документів. Реєстрація вхідних, вихідних та внутрішніх документів.
 24. Порядок оброблення та надсилання вихідних документів.
 25. Форми звертань у ділових листах.
 26. Правила скорочень у документах.
 27. Вимоги до тексту мотиваційного листа.

Перелік зразків документів, обов'язкових для укладання

1. Автобіографія.
2. Резюме.
3. Пояснювальна записка.
4. Довідка.
5. Наказ
6. Витяг з наказу
7. Протокол.
8. Витяг з протоколу.
9. Акт.
10. Характеристика.
11. Прес-реліз.
12. Лист-відмова.
13. Мотиваційний лист.

Підсумковий тест

1. **Що таке документ?**
 - А. Матеріальна форма одержання та поширення певної інформації.
 - Б. Документ – матеріальний об'єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді.
 - В. Форма одержання та виконання певної інформації.

2. У якому рядку правильно названо функції документа?
 - А. Інформаційна, номінативна.
 - Б. Управлінська, фатична.
 - В. Правова, соціальна.
3. На які групи поділяються документи за формою?
 - А. Прості, складні.
 - Б. Індивідуальні, типові, трафаретні.
 - В. Рукописно-друковані, графічні, звукові.
4. Що таке діловодство?
 - А. Діяльність, яка охоплює питання документування та роботи з документами.
 - Б. Робота, яка пов'язана з рухом документів.
 - В. Діяльність, яка охоплює питання документування.
5. Що таке документування?
 - А. Робота з готовими документами.
 - Б. Процес створення документів.
 - В. Рух документів на підприємстві.
6. Що називають випискою (витягом) із документа?
 - А. Це копія, яка відтворює частину тексту документа; яка може бути використана як юридичний доказ.
 - Б. Це відображення окремих фактів, зазначених у документі.
 - В. Це часткова копія оригіналу, завірена керівником підприємства.
7. Як класифікуються документи за видами діяльності?
 - А. Індивідуальні, типові, трафаретні.
 - Б. Організаційно-розпорядчі, з фінансових питань.
 - В. Внутрішні й зовнішні.
8. Якщо на підприємстві оголошується конкурс на заміщення вакантної посади, то охочих взяти участь у ньому просять надіслати:
 - А. Автобіографію.
 - Б. Характеристику.
 - В. Резюме.

- 9. Що таке бланк?**
- А. Це аркуш паперу відповідного формату з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію.
 - Б. Це лист паперу відповідного формату з кутовим штампом.
 - В. Це документ суворої звітності.
- 10. Хто є адресатом документа?**
- А. Той, кому скеровуємо документ.
 - Б. Той, хто укладає і скеровує документ.
 - В. Той, хто готує і реєструє документ.
- 11. Який вид документа не містить реквізиту “назва документа”?**
- А. Лист та його різновиди.
 - Б. Акт та його різновиди.
 - В. Протокол та його різновиди.
- 12. Де розміщується гриф затвердження на документі?**
- А. У правому верхньому куті документа.
 - Б. У лівому верхньому куті документа.
 - В. Після тексту документа.
- 13. Що таке положення?**
- А. Це документ, який регламентує діяльність підприємства, комісій та окремих службових осіб.
 - Б. Це документ, у якому закріплено основні положення діяльності підприємства.
 - В. Це документ, який направлено на створення структурного підрозділу.
- 14. Що таке статут?**
- А. Правовий акт, який визначає правовий статус підприємства.
 - Б. Акт з основними видами діяльності підприємства.
 - В. Акт, який викликає правові дії.
- 15. Коли набуває чинності наказ?**
- А. З моменту підписання.
 - Б. З моменту затвердження.
 - В. З моменту узгодження.

- 16. Що називається протоколом?**
- А. Це документ, який фіксує послідовний хід обговорення питань та ухвалення рішень.
 - Б. Це документ, який фіксує юридичний факт, подію.
 - В. Це документ колегіальних органів.
- 17. Які документи належать до документації з управління кадрами?**
- А. Трудові контракти, книжки, накази, особові картки, справи.
 - Б. Накази щодо особового складу, особові справи.
 - В. Трудові книжки, трудові контракти, особові картки.
- 18. З яких частин складається текст наказу щодо особового складу?**
- А. Розпорядчої частини з параграфами.
 - Б. Констатуючої та розпорядчої частин.
 - В. Констатуючої та інформаційної.
- 19. Що називається реєстрацією документів?**
- А. Запис необхідних відомостей про документ.
 - Б. Фіксування на документі вхідного індексу та дати.
 - В. Запис у журналі про надходження документів.
- 20. Сукупність документів, що містить докладні відомості про працівника (студента) це –**
- А. Особова картка.
 - Б. Особова справа.
 - В. Особове діло.

Рекомендована література

Базова

1. Блощинська В. А. Сучасне діловодство: навч. посібник. – К.: ЦНЛ, 2005.
2. Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: навч. посібник. – 4-е вид., перероб і доп. К., 2003, 400с.
3. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : навч. посібник. К.: 4-те вид. К.: Либідь, 2004, 384 с.
4. Жуковська В. М. Діловодство: навч. посібник. К.: КНТЕУ, 2004.
5. Зубков М.Г. Мова ділових паперів: Комплексний довідник. – Харків, 1999.
6. Карпенко О.О., Матліна М.М. Сучасне діловодство: навчальний посібник. – Харків, “ХАЙ”, 2009.
5. Козоріз В.П., Лапицька Н.І. Загальне і кадрове діловодство: навч. посібник. К: МАУП, 2002, 168 с.
6. Комова М.В. Діловодство. К.: Алерта, 2007.
7. Паламар Л.М., Кацавець Г.М. Мова ділових паперів. – К., 1995.
8. Палеха Ю.І. Загальне документознавство. К.: Ліра-К, 2008.
9. Сучасне діловодство: зразки документів. Діловий етикет, інформація для ділової людини. К.: Довіра, 2010.

Допоміжна

1. Марахова А.Ф. Мова сучасних ділових документів. – К., 1981.
2. Молдаванок М.І., Сидорова Г.М. Сучасний діловий документ: Зразки найважливіших документів українською мовою. – К., 1992.
3. Токарська А.С. Ділова українська мова. – Львів, 1995.
4. Наказ № 435 “Інструкція з діловодства” від 22 липня 1993 року, виданий МВС України.

СЛОВНИКИ

Орфографічні словники сучасної української мови

1. Бурячок А.А. Орфографічний словник. К., 1995.
2. Головащук С.І. Українське літературне слововживання: Словник-довідник. К., 1995.
3. Орфографічний словник української мови: Близько 120 тис. слів / АН України. Ін-т мовознавства; Укл.: С.Г.Головащук, М.М.Пешак, В.М.Русанівський. К., 1994.
4. Пономарів О. Фонема Г та Г': Словник і коментар. К., 1997.

Словники омонімів, паронімів, синонімів, антонімів

1. Гринчишин Д.Г., Сербенська О.А. Словник паронімів української мови. К., 1986.
2. Демська О.М., Кульчицький І.М. Словник омонімів української мови. Львів, 1996.
3. Караванський С. Практичний словник синонімів української мови. К., 1993.
4. Кочерган М. Словник російсько-українських міжмовних омонімів ("фальшиві друзі перекладачів"). – К., 1997.
5. Полюга Л.М. Словник антонімів/За ред. Л.С.Паламарчука. К., 1987.
6. Російсько-український словник синонімів / Укл.: Н.П.Башнякова, Г.П.Вишневська, М.М.Пилинський та ін.; За ред. М.М.Пилинського. К., 1995.
7. Словник синонімів української мови. У 2 тт. К., 2001.

Фразеологічні словники

1. Головащук С.І. Російсько-український словник сталих словосполучень. – К., 2001.
2. Коломієць М.П., Регушевський С.С. Словник фразеологічних синонімів. – К., 1988.
3. Олійник І.С., Сидоренко М.М. Українсько-російський і

російсько-український фразеологічний словник. – К., 1971.

4. Українсько-російський і російсько-український фразеологічний словник / Уклад. І.С.Олійник, М.М.Сидоренко. – 2-ге вид. – К., 1993.

5. Фразеологічний словник української мови: В 2 т. – К., 1993.

Довідники з культури української мови

1. Культура української мови: Довідник / За ред. В.М.Русанівського. – К., 1990.

2. Словник-довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З. Терлак. – Львів, 1996.

Інформаційні ресурси

1. Державний класифікатор управлінської документації ДК 010–98: Наказ Держстандарту України від 31 грудня 1998 р. № 1024 // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://golovbukh.ua/regulations/2341/2439/2440/321620/>

2. Про затвердження Положення про Державний реєстр баз персональних даних та порядок його ведення: Постанова Кабінету Міністрів України від 25.05.2011 р. № 616 // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=616-2011-%EF>.

3. Про затвердження Положення про Державну архівну службу України: Указ Президента України від 6 квітня 2011 р. № 407/2011 // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.minjust.gov.ua/0/34685>.

4. Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 р. № 1242 // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/12422011%D0%BF/print1390125178279818>

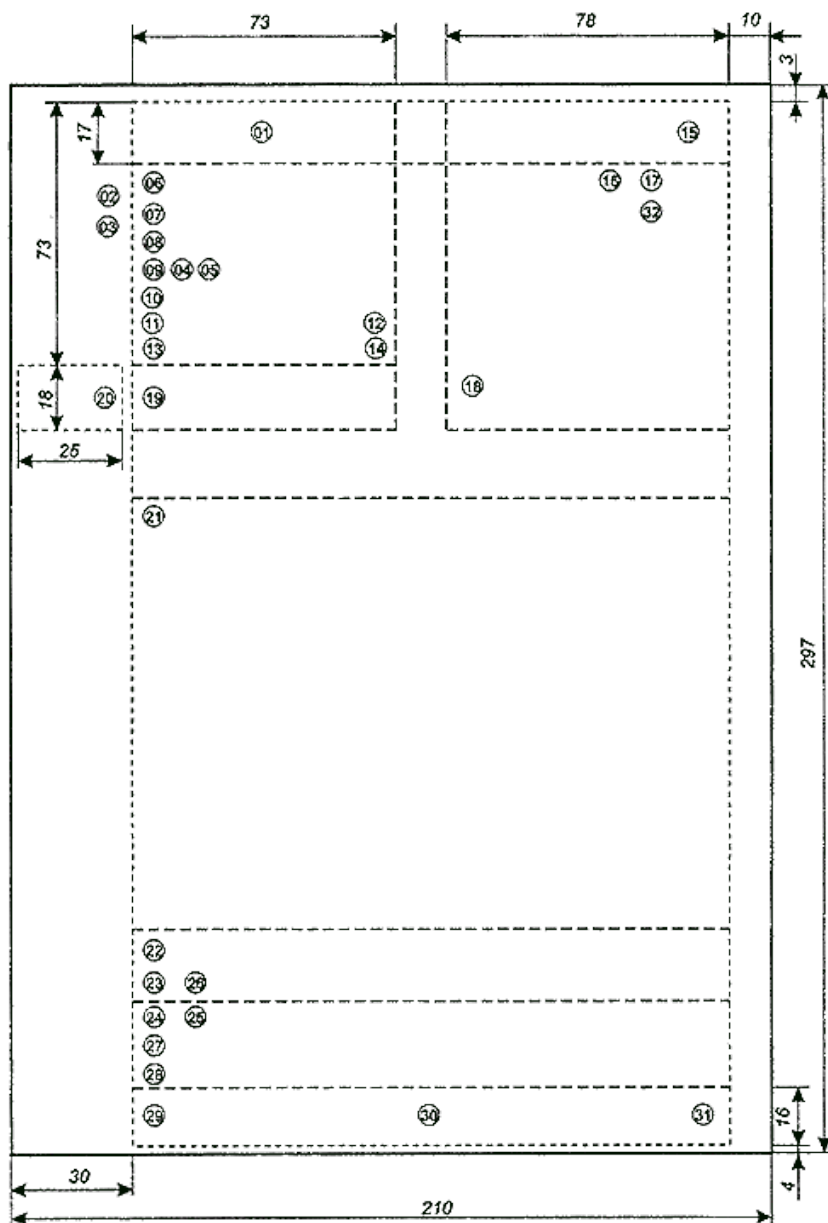
5. Про затвердження Примірної номенклатури справ

апарату обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій: Наказ Державного комітету архівів України від 18.02.2003 р. № 24 // <http://www.archives.gov.ua/Law-base/Regulations/index.php?2003-p-n>

6. Українська мова за професійним спрямуванням [Електронний ресурс] : навчальний посібник для студентів технічних спеціальностей освітньо-кваліфікаційного рівня “бакалавр” / НТУУ “КПІ”; уклад. Ю. Л. Бондаренко. – Київ: НТУУ “КПІ”, 2014. – 152 с. Доступ: <http://ela.kpi.ua/handle/123456789/8146>

7. Шевчук С.В. Практикум української мови: Модульний курс: Навч. посіб. / С.В. Шевчук., Т.М. Лобода – К.: Вища шк., 2006. – 326 с. – Режим доступу: <http://www.twirpx.com/file/479292/>

Додаток А



Додаток Б

Терміни виконання основних документів

№	Назва документа	Підстава	Термін надання відповіді
1	Акт Президента України	Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади (пункт 179).	30 днів з дати набрання ним чинності, якщо цим актом не передбачено строк виконання визначеного ним завдання.
2	Рішення Кабінету Міністрів України	Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади (пункт 179).	Рішення щодо доопрацювання проектів нормативно-правових актів – протягом 10 днів з дня прийняття відповідного рішення, якщо цим рішенням не встановлено інший строк.
3	Постанови та висновки Колегії Рахункової палати	Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади (пункт 179)	Протягом 15 днів з дня їх реєстрації в установі, якщо в них не встановлено інший строк.

№	Назва документа	Підстава	Термін надання відповіді
4	Депутатський запит	Пункт 5 статті 15 Закону України “Про статус народного депутата України”	У п’ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший, встановлений Верховною Радою України, строк. Не більше одного місяця після одержання запиту, якщо з об’єктивних причин він не може бути розглянутий у встановлений строк, з наданням проміжної відповіді.
5	Депутатське звернення	Пункт 2 статті 16 Закону України “Про статус народного депутата України”	Протягом 10 днів з моменту його одержання. Не більше 30 днів з моменту одержання звернення у разі неможливості його розгляду у визначений строк з наданням проміжної відповіді.
6	Адвокатський запит	Частина 1, 2 пункту 2 статті 24 Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”	Не пізніше 5 робочих днів з дня отримання запиту; може бути продовжено до 20 робочих днів, якщо запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, з наданням проміжної відповіді.

№	Назва документа	Підстава	Термін надання відповіді
7	Запит на публічну інформацію (від фізичної, юридичної особи, об'єднання).	Стаття 20 Закону України "Про доступ до публічної інформації"	<p>Не пізніше 5 робочих днів з дня отримання запиту. Не пізніше 48 годин з дня отримання запиту, якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян.</p> <p>До 20 робочих днів, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, з наданням проміжної відповіді.</p>
8	Звернення громадян	Частина 1 статті 20 Закону України "Про звернення громадян"	<p>Не пізніше 15 днів, якщо не потребують додаткового вивчення.</p> <p>Не більше одного місяця. Цей термін є загальним для розгляду звернення громадянина.</p> <p>Не більше 45 днів, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, з наданням проміжної відповіді.</p>

Додаток В

Складні випадки вживання прийменникових конструкцій

Неправильно	Правильно
Без	
Залишити без уваги	не виявляти уваги, не звертати уваги, залишити поза увагою, злегковажити
Залишитися без змін	не зазнати змін
Без всяких сумнівів	поза будь-якими сумнівами, безсумнівно, нічого й казати
В (у)	
Бути в курсі справи	бути обізнаним
У більшості випадків	здебільшого, переважно
У відповідності з	відповідно до
У випадку Вашої згоди	якщо ваша згода, у разі Вашої згоди
У даний час	тепер, зараз
У залежності від	залежно від
У силу чого	з огляду на, через що, внаслідок
В кінці 2020р.	наприкінці 2020 року
В минулому році	торік, минулого року
В подальшому	надалі, згодом, потім
В порядку виключення	як виняток
В порядку черги	дотримуючись черги
У разі необхідності	коли буде потреба
В силу закону	на підставі закону
В судовому порядку	через суд
Від	
Час від часу	час до часу
Плакати від радості	плакати з радості
Відпочити від роботи	відпочити після роботи
Від усієї душі	щиросердно
До	
До сих пір	досі
Представлення до нагороди	подання про нагороду
Прийти до висновку	дійти висновку, зробити висновок
Приступити до обговорення	почати розгляд/ обговорювати

Додаток Г

ОБОВ'ЯЗКОВИМИ є такі норми:

1. У словах, що походять з латинської **-ject** передаємо через **-ект**: *проект, проектувати, проектант, проектний, проектор, проекція* так само, як у словах ін'єкція (від лат. injection), об'єкт (від лат. objectum), траєкторія (від лат. trajectory).
2. Буквосполучення *ск*, що в англійській, німецькій, шведській мовах передаємо однією буквою **К**: *Текерей, Дікенс, Бісмарк, Шерлок*.
3. **ПІВ** з іменником у **Р.в.** пишемо **ОКРЕМО**: *пів аркуша, пів міста, пів Києва*
ПІВ з іменником у **Н.в.** пишемо **РАЗОМ**: *південь, півкуля, півколо, півострів*.
4. У слові **священник** відбувається подвоєння "н", як у слові священний.
5. У словах *фое* (раніше – фойє), *мая* (раніше – майя), *Хаям* (раніше – Хайям), *Соєр* (раніше – Соєр), *Феєрбах* (раніше – Фейєрбах) прибрали **Є**.
6. Разом пишемо слова з компонентами:
 - **еко**: *екотуризм, екокультура, екосумка*;
 - **боди** (перед приголосним) і **боді** (перед голосним) пишемо разом: *бодибілдінг, бодіарт*;
 - **веб**: *вебдизайн, вебкамера, вебсторінка*;
 - **топ**: *топмодель, топменеджер*;
 - **екс**, **-віце**, **-лейб**, **-обер**, **-міні**, **-міді**, **-максі**, **унтер**, **штабс**: *ексміністр, віцепрем'єр, оберофіцер, унтерофіцер, онлайн, штабскапітан*.
7. Назви сайтів та інших інтернет-сервісів пишемо тільки **українською**, з обов'язковим відмінюванням: *твітер, гугл; мережа "Фейсбук", енциклопедія "Вікіпедія"; фейсбука, ютуба, імейла*.
8. Чоловічі імена **Ігор** та **Лазар** належать до м'якої групи II відміни, тому у Кл. в. мають закінчення **Ю**: *Ігорю, Лазарю*. Слід запам'ятати патронімну форму від мені Ігор – *Ігорьович*.
9. Правильним є паралельне вживання форм Кл. в в імені **Олег**: *Олеже// Олегу*.
10. Російські прізвище на **-ой**, перередаємо буквосполученням **-ій**: *Донской* (рос.) – *Донській* (укр.), *Трубецкой* (рос.) – *Трубецький* (укр.). **Виняток**: *Лев Толстой*.

11. Вживання фемінітивів, утому числі в офіційно-діловому стилі: *дизайнерка, директорка, продавчиня, психологиня, філологиня, патронеса.*

В українській мові для утворення фемінітивів використовують такі суфікси: **-к(а), -ин(я), -иц(я), -ес(а).**

12. Запроваджений новий розділовий знак – **скісна риска (/),** який застосовуємо в офіційно-діловому та науковому стилях:

- як розділовий знак між однорідними членами речення та в інших подібних випадках у значенні, близькому як до єднального (=і), так і до розділового (=або) сполучників (з можливістю переважання в різних контекстах то одного, то іншого з цих значень): *системність / несистемність* мовних явищ;

- на позначення року, що не збігається з календарним, напр.: *у 2018/2019 навчальному році;*

- на позначення співвідношення яких-небудь величин, параметрів: *співвідношення курсу гривня / долар;*

- у графічних скороченнях: *п/в* (поштове відділення), *р/р* (розрахунковий), *п/п* (по порядку: № п/п) та ін.

ВАРІАТИВНИМИ є такі норми:

1. Вживання у Р.в. однини в іменниках III відміни паралельних закінчень **І – И:** *радісті //радости, солі //соли, любові //любови.*
2. Закінчення **-У, -Ю // -А, -Я** у назвах деяких міст чоловічого роду у Р.в. однини: *Амстердаму//Амстердама, Ліверпулю//Ліверпуля, Лондону//Лондона, Парижу//Парижа, Чорнобилю//Чорнобиля, Берліну//Берліна.*
3. Передавання звука [g] в чужомовних іменах і прізвищах також через **Г – Г:** *Вергілій – Вергілій, Гарсія – Гарсія, Гегель – Гегель, Гете – Гете.*
4. Передачі сполучення ТН у словах грецького походження через **Т і через Ф:** *анафема – анатема, ефір – етер, кафедра – катедра, міф – міт, Афіни – Атени.*
5. У запозиченнях із давньогрецької мови, що мають стійку традицію передавання буквосполучення АУ як АУ, допускається варіант з АВ: *аудієнція – авдієнція, аудиторія – авдиторія, лауреат – лавреат, пауза – півза.*

Графічні скорочення

Після скорочення звичайно ставимо крапку. Слова скорочуємо, переважно, після приголосного. Найпоширеніші скорочення:

- авт.** – автор;
- арк.** – аркуш;
- буд.** – будинок;
- бульв.** – бульвар;
- вид.** — видання;
- гр.** – громадянин;
- д.** – доктор (наук);
- див.** – дивись;
- дол.** – долар;
- доц.** – доцент;
- зб.** – збірник;
- іл.** – ілюстрація;
- ін.** – інші;
- і т. д.** – і так далі;
- і т. ін.** – і таке інше;
- напр.** – наприклад;
- п.** – пан;
- пп.** – пани, панове; параграфи;
- проф.** – професор;
- рр.** – роки;
- смт.** – селище міського типу; т. зв. – так званий;
- т. ін.** – таке інше;
- у т. ч.** – у тому числі

Скорочені назви одиниць вимірювання пишемо без крапок: *грн, млн, см*

У графічних скороченнях також використовуємо дефіс:

- пропущену середню частину слова позначаємо дефісом: *гр-н* (громадянин), *вид-во* (видавництво), *ін-т* (інститут), *ун-т* (університет), *р-н* (район). У таких скороченнях після першої частини слова крапки не ставимо.

Дефісом також приєднуємо перші букви частин складного слова: *с.-г.* (сільськогосподарський), *півн.-сх.* (північно-східний), *півд.-зах.* (південно-західний). У таких випадках після скорочених частин слів ставимо крапку.

ЗМІСТ

Вступ	3
-------------	---

I. ТЕОРЕТИЧНИЙ БЛОК

Тема 1. Діловодство як галузь знань і діяльності	5
Тема 2. Складання реквізитів документів.....	8
Тема 3. Правила складання документів з управління кадрами.....	10
Тема 4.1 Правила та практика складання довідково-інформаційних документів	15
Тема 4.2 Правила складання довідково-інформаційних документів. Поняття про організаційні документи.....	18
Тема 5. Правила та практика складання розпорядчих документів.....	23
Тема 6. Ділове листування	29
Тема 7. Організація документообігу.....	36

II. ПРАКТИЧНИЙ БЛОК

Семінар № 1. Діловодство як галузь знань і діяльності	42
Семінар № 2. Складання та оформлення реквізитів документів	43
Семінар № 3. Правила та практика складання та оформлення документів з управління кадрами	45
Семінар № 4. Правила та практика складання і оформлення довідково-інформаційних документів	47
Семінар № 5. Практика оформлення довідково-інформаційних документів. Поняття про організаційні документи.....	49
Семінар № 6. Практика складання розпорядчих документів.....	51
Семінарське заняття № 7. Ділова кореспонденція	53

ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Запитання для підсумкового контролю	57
Перелік зразків документів, обов'язкових для укладання.....	58
Підсумковий тест	58

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова	62
Допоміжна	62
Орфографічні словники сучасної української мови	63
Словники омонімів, паронімів, синонімів, антонімів	63
Фразеологічні словники	63
Довідники з культури української мови	64
Інформаційні ресурси	64

ДОДАТКИ

Додаток А	66
Додаток Б. Терміни виконання основних документів	67
Додаток В. Складні випадки вживання прийменникових конструкцій	70
Додаток Г	71
Додаток Г	74
Графічні скорочення	74

Навчальне видання

БАБІЙ Ірина Володимирівна

ОСНОВИ ДІЛОВОДСТВА

*Навчально-методичне видання
для курсантів та студентів 2-3 курсів*

Випусковий редактор — Галина КАПІНІС
Макетування — Роман ЦУРКАН
Відповідальний за друк — Олег ДУК

Підписано до друку 07.12.2020 р.
Формат 60x84/16. Папір офсетний. Друк офсетний.
Ум. друк. арк. 4,42 Зам. № 92/02-12

Видавництво “СПОЛОМ” 79008 Україна, м. Львів, вул. Краківська, 9.
Тел./факс: (380-32) 297-55-47. E-mail: spolom_lviv@ukr.net
Свідоцтво суб'єкта видавничої діяльності:
серія ДК, № 2038 від 02.02.2005 р.

Друк ФОП Гуменецький М. В. 81630 Львівська обл.,
Миколаївський р-н, с. Гонятичі, вул. Польова, 10
Свідоцтво фізичної особи-підприємця:
№ 083613 від 18.08.2008 р.