МІНІСТНЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра документознавста,
інформаційної діяльності та українознавства

Поняття,зміст і роль офіційної документації

Курсова робота з дисципліни
«Документаційне забезпечення управління
(за фаховим спрямуванням)»

студентки групи ДІД-31
Литвин Софії Володимирівни
Науковий керівник:
кандидат економічних наук, доцент
Патряк О.Т.
Роботу допущено до захисту
«___» _____ 20___р.

Тернопіль -2017

Зміст

Вступ…….....3

Розділ 1. Загальні особливості офіційної документації…….5

1.1 Поняття «офіційний документ» у документознавчій науці та в управлінні…….....5

1.2 Видова різноманітність службових документів……..….9

1.3 Зміст та основні функції офіційної документації…….…..14

Розділ 2.Офіційна документація – невід'ємна складова повноцінного ведення управлінської діяльності……..22

2.1 Роль офіційних документів в управлінській діяльності…….....22

2.2 Основні вимоги до оформлення та складання службових документів…….25

2.3. Специфіка оформлення офіційної документації……32

2.4.Накази…….....32

2.5.Службові листи……..…….35

2.6.Протоколи……..…..39

Висновки……43

Список використаної літератури……..……..45

Вступ

Як свідчить практика, переважна і найважливіша частина інформації фіксується на певних матеріальних носіях. Фіксація інформації є обов'язковим елементом управлінської діяльності на підприємствах, оскільки без цього немає можливості її зберігати, одержувати, передавати і опрацьовувати будь-яким способом.

Матеріальними носіями зафіксованої інформації є документи.

Документ – це матеріальний об'єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді.

В історичному аспекті документи виникли разом із писемністю, спочатку як засіб закріплення майнових відносин, а потім як засіб комунікацій, передавання ділової інформації. На сучасному етапі розвитку документознавства та діловодства документи розглядають як засіб закріплення на різних носіях інформації про явища, події реальної дійсності або розумової діяльності [2, с. 34].

Документи відіграють надзвичайно важливу роль в управлінській діяльності, адже вони є безпосереднім підтвердженням її повноцінного ведення. Особливо це стосується офіційної документації, створення якої вимагає чіткого дотримання стандартів, законів та інших нормативно-правових актів.

Актуальність обраної теми полягає у тому, що офіційна документація активно функціонує у багатьох сферах і галузях діяльності людини. Зацікавлення проблемою зумовлене великою кількістю документації, особливостями її створення, обробки та подальшого функціонування в динамічному стані.

Питанням та проблемам, що стосуються поняття, змісту і ролі офіційної документації, приділяли увагу такі вчені, як А.Н. Діденко, В.А. Блощинська,

Г.М. Швецова-Водка, Ю. І. Палеха, В.М. Бріцин, Н.Г. Горголюк, О.Г. Кірочок, І. А. Казімірова, А.С. Головач.

Метою дослідження є загальна характеристика та аналіз службових документів, визначення їх функцій та ролі в управлінні, в діловодстві підприємств, організацій, установ.

Відповідно до мети постають такі **завдання**:

1) визначити сутність поняття «офіційний документ», порівнявши його значення в різних науках та галузях знань;

2) охарактеризувати офіційні документи як об’єкт управлінської діяльності;

3) визначити їх сутність, роль, призначення та основні функції,

4) проаналізувати зразки та особливості оформлення офіційних документів.

Об’єктом дослідження є офіційна документація, що активно використовується при вивченні дисциплін документознавчого циклу та у діловодстві, що здійснюється в межах як однієї, так і багатьох організацій.

Предмет дослідження: офіційні документи, особливості та умови їх укладання.

При написанні курсової роботи застосовуватимуться такі **методи**: аналітичний, синтетичний, діалектичний, систематичний, узагальнюючий, історичний, метод дослідження інформаційних потоків, загальнонауковий метод абстрагування.

За своєю **структурою** курсова робота складається з двох розділів, що містять у собі шість підрозділів; вступу; висновків; списку використаної літератури та додатків.

1. Загальні особливості офіційної документації

1.1 Поняття «офіційний документ» у документознавчій науці та в управлінні

Щоб з'ясувати сутність поняття «офіційний документ», варто знати його визначення. Згідно з Законом України «Про інформацію», ***документ*** – це матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якої є її збереження та передавання у часі та просторі [15; с. 650].

Поняття офіційного або службового документа є досить поширеним та багатозначним. Особливо це стосується документознавства та наук, пов'язаних з ним. Такі документи також активно функціонують в управлінській сфері.

Офіційний документ – це письмове підтвердження фактів та подій, що мають юридичне значення, або з якими чинне законодавство пов'язує виникнення, зміну або припинення прав і обов'язків фізичних або юридичних осіб.

Офіційний документ – це документ, що складається і видається службовими особами від імені органів державної влади, підприємств, установ, організацій будь-якої форми власності, які посвідчують конкретні факти і події, що мають юридичне значення, складений належним чином за формою і має необхідні реквізити.

Офіційна документація – службовий двосторонній документ (акт, довідка), що підтверджує проведення контрольного заходу, відображає його результати та є носієм інформації про виявлені й систематизовані за економічною однорідністю недоліки у фінансово-господарській діяльності суб'єкта господарювання, порушення законодавства України посадовими

особами суб'єкта господарювання; супровідна документація офіційного характеру [11, с. 739].

В юридичній літературі з приводу того, який документ необхідно вважати офіційним, також немає єдності поглядів.

Так, на думку Б. Здравомислова, під офіційним документом прийнято розуміти письмові акти, які засвідчують конкретні факти та явища, що мають юридичне значення, складені належним чином, та які мають необхідні реквізити (наприклад: дату, штампи, печатку, підпис уповноваженої особи).

Офіційний документ, на думку С. Келіної, – це письмовий документ, який виданий органом державної влади або органом місцевого самоврядування, який містить необхідні реквізити (печатки, підписи) та за своїм змістом надає кому-небудь права чи звільняє від обов'язків або засвідчує які-небудь факти, явища чи інші обставини, що мають юридичне значення.Ю. Ляпунов розглядає офіційний документ як матеріальний носій інформації, письмовий акт федеральних органів державної влади та державного управління, органів місцевої влади та самоврядування. Він також зазначає, що офіційні документи, які засвідчують певні факти та явища, що мають юридичне значення, володіють, за загальним правилом, відповідною формою та реквізитами.

Деякі дослідники вважають, що документи визнаються офіційними, коли опиняються у віданні відповідних органів, безпосередньо у службових осіб. Лише в таких випадках вони набувають характер офіційних та здатні бути предметом службового підроблення. Також існує думка, що офіційність документа обґрунтовується не його джерелом походження, а місцем знаходження в певний конкретний момент часу [3, с. 47–48].

Дану проблему досліджували й такі дослідники, як Кузнєцов та Пінхасов. Вони заперечували вищесказане і доводили, що критерієм, що відрізняє

офіційний документ від приватного, є не те, де зберігається цей документ, а офіційний характер службової особи, від якої він походить. Таким чином, офіційність документа – це його постійна ознака.

Українські дослідники також приділяють багато уваги чинникам, що впливають на визнання певного документа офіційним. М. Хавронюк та М. Мельник зазначають, що офіційними є документи, що складаються і видаються службовими особами від імені органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян, а також підприємств, установ і організацій будь-якої форми власності, які посвідчують конкретні факти і події, що мають юридичне значення, складені належним чином за формою і мають необхідні реквізити (штамп, печатку, номер, дату підпис). Приватні документи також можуть бути офіційними, якщо вони складені, наприклад, нотаріусом, або передані громадянином для зберігання або використання в державних, колективних чи приватних підприємствах (наприклад, довіреність на одержання зарплати).

Дещо іншу позицію в цьому плані займають М. Коржанський, М. Потебенько та В. Гончаренко. Так, М. Коржанський вважає, що офіційними є лише письмові акти, що видаються державними, громадськими чи приватними підприємствами, установами або організаціями, які призначені для посвідчення фактів чи подій, що мають юридичне значення. Подібною є й позиція, викладена М. Потебеньком та В. Гончаренком. Вони вважають, що офіційні документи – це належним чином оформлені акти, що засвідчують факти та події, які мають юридичне значення, а також мають властивість породжувати певні правові наслідки у вигляді виникнення, зміни або припинення правовідносин.

Під офіційними документами розуміють акти органів державної влади чи органів місцевого самоврядування, а також установ, підприємств чи організацій незалежно від форми власності, складені або засвідчені в

установленому законом порядку службовими особами цих органів, установ, підприємств чи організацій [19, с. 103].

Офіційний документ – документ оформлений і засвідчений у встановленому порядку, який посвідчує певні факти, що мають юридичне значення.

Офіційність чи неофіційність документа визначається в залежності від статусу джерела інформації.

Таким чином, можна узагальнити, що чи не найбільш чіткою є позиція, згідно з якою до офіційних документів належать не лише акти юридичних осіб, а й акти приватних осіб, але лише такі, що вже передані посадовим особам відповідних організацій та вже стали частиною їх діловодства.

1.2 Видова різноманітність службових документів

Наявність багатьох видів, форм, способів оформлення службових документів зумовила їх класифікацію. *Класифікація документів* – це поділ їх на класи за найбільш загальними ознаками схожості та відмінності. Мета класифікації полягає в підвищенні оперативності роботи апарату управління та відповідальності виконавців. У поточній роботі класифікацію документів здійснюють на етапі групування їх у справи.

До офіційних або службових документів відносять урядові документи, матеріали, постанови, декрети, заяви, комюніке, стенограми офіційних засідань, дані державної та відомчої статистики, архівні і поточні документи різних установ і організацій, ділова кореспонденція, протоколи судових органів, прокуратури тощо [14, с. 9].

Офіційні документи, як і будь-які інші, також підлягають класифікації (див. Додаток А). Критеріїв їх поділу може бути багато: розмір, ступінь обов’язковості, спосіб фіксації та багато інших.

Щоб краще орієнтуватися у документах, знати особливості складання та оформлення кожного з них, варто детально розглянути класифікацію документів, ознаки та принципи класифікації і розподілу документів.

Документи можна класифікувати за такими ознаками: спосіб фіксації інформації, зміст, назва, вид, складність, місце складання, термін виконання, походження, гласність, юридична сила, стадія виготовлення, термін зберігання, рід діяльності та інші.

За ***способом фіксації інформації*** розрізняють такі документи:

– **письмові**, до яких належать усі рукописні й машинописні документи, виготовлені за допомогою друкарської та розмножувальної оргтехніки;

– **графічні**, в яких зображення об'єктів передано за допомогою ліній, штрихів, світлотіні (графіки, мапи, рисунки, малюнки, схеми, плани, що цінні своєю ілюстративністю);

– **фото-** й **кінодокументи** – такі, що створені способами фотографування й кінематографії. Це кіно – та фотоплівки, фотокартки. На них можна зафіксувати ті явища й процеси, які іншим способом зафіксувати важко чи неможливо;

– **фонодокументи** – такі, що створюються за допомогою будь-якої системи звукозапису й відтворюють звукову інформацію (наприклад, записану під час проведення засідань, зборів, нарад тощо) [5, с. 6].

За ***змістом*** документи поділяють на:

– організаційно-розпорядчі;

– фінансово-розрахункові;

– постачально-збутові та ін.

Організаційно-розпорядчі документи (ОРД) – це управлінська документація, що слугує засобом здійснення та регулювання процесів управління. Документи, які належать до ОРД, можна умовно поділити на такі групи:

– *організаційні* (положення, інструкції, правила, статути тощо);

– *розпорядчі* (постанови, рішення, розпорядження, вказівки тощо);

– *довідково-інформаційні* (довідки, протоколи, акти, пояснювальні та службові записки, службові листи, відгуки, плани роботи, телеграми, телефонограми, звіти, доповіді тощо);

– *з кадрових питань* (заяви, накази по особовому складу, особові картки, трудові книжки, характеристики тощо);

– *особові офіційні* (пропозиції, заяви, скарги, автобіографії, розписки, доручення тощо).

За ***назвою*** розрізняють накази, положення, протоколи, розпорядження, вказівки, інструкції, правила, статути, звіти, ордери, плани, службові листи, заяви тощо.

За ***видами*** документи поділяють на:

– типові, що розробляються вищими органами для підвідомчих організацій з однорідними функціями і мають обов’язковий характер;

– трафаретні, котрі виготовляються друкарським способом: незмінювана частина тексту документа друкується на поліграфічних машинах, а для змінної інформації запишаються вільні місця. Такі документи зараз найпоширеніші, оскільки на їх складанні та обробленні економиться час;

– індивідуальні, які створюються кожного разу по-новому. Це доповідні, службові, пояснювальні записки, автобіографії тощо [1, с. 37].

За ***складністю*** документи бувають:

– прості, що містять інформацію з одного питання;

– складні, які містять інформацію щодо двох і більше питань.

Слід ураховувати, що прості документи легше оброблювати, контролювати їх виконання, здійснювати пошук.

За ***місцем складання*** розрізняють такі документи:

– внутрішні, що стосуються внутрішніх питань підприємства (організації, установи, фірми) і не виходять за його межі;

– зовнішні, тобто вхідна та вихідна кореспонденція.

За ***терміном виконання*** документи бувають:

– термінові, що виконуються у строки, встановлені законом, відповідним правовим актом, керівником, а також документи з позначкою «Терміново»;

– нетермінові, які виконуються в строки, визначені керівництвом підприємства (організації, установи, фірми).

За ***походженням*** документи поділяють на:

– службові, що стосуються діяльності підприємства (організації, установи, фірми);

– офіційно-особисті, які стосуються конкретних осіб, тобто іменні (скарги, заяви тощо).

За ***гласністю*** документи бувають:

– звичайні,

– для службового користування (ДСК);

– таємні;

– конфіденційні та ін.

За ***юридичною силою*** документи поділяють на такі:

– справжні (істинні), що готуються в установленому законом порядку за всіма правилами. У своєю чергу, справжні документи бувають *чинні* та *нечинні*. Документ стає нечинним, коли втрачає юридичну силу з будь-яких причин;

– фальшиві (підроблені), в яких зміст чи оформлення не відповідає дійсності [5, с. 6–7].

За ***стадіями виготовлення*** розрізняють такі документи:

– оригінали – перші або єдині примірники офіційних документів;

– копії – документи, в яких точно відтворено інформацію інших документів, а також усі їхні зовнішні ознаки чи частину їх і відповідним чином оформлені. Існують такі різновиди копій: *відпуск* (повна копія вихідного документа, виготовлена водночас з оригіналом через копіювальний папір); *витяг* (копія офіційного документа, що відтворює певну його частину і відповідно засвідчена); *дублікат* (повторний примірник документа, який має юридичну силу оригіналу).

За ***терміном зберігання*** розрізняють:

– документи постійного зберігання;

– документи тривалого (понад 10 років) зберігання;

– документи тимчасового (до 10 років) зберігання.

За ***родом діяльності*** виділяють **системи документації**, які класифікують таким чином:

- *організаційно-розпорядча;*
- *стандартів та технічних умов;*
- *планова;*

- *звітно-статистична;*
- *конструкторська;*
- *технологічна;*
- *розрахунково-грошова;*
- *з ціноутворення та ін.* [1, с. 38].

Таким чином, варто узагальнити, що офіційні документи можна класифікувати за певними ознаками, беручи до уваги їх важливість, правила та принципи оформлення, терміни та умови зберігання, приналежність до конкретного виду системи документації.

1.3 Зміст та основні функції офіційної документації

Соціальна природа документа найтіснішим чином пов’язана з функціями документа. Під *функцією* (від лат. «Functio» – виконання) *документа* розуміється внутрішньо властиве йому цільове призначення, соціально вироблений спосіб його вживання. Інакше кажучи, функції документа зумовлені його суспільно-практичними цілями і завданнями, є похідними від них [7, с. 384].

Функції документа безпосередньо пов’язані з функціями інформації, які документ приймає на себе після фіксації цієї інформації на матеріальному носії. Оскільки соціальна інформація орієнтована на задоволення різних людських потреб, тобто є багатофункціональною, остільки і документ також поліфункціональний.

Сукупність функцій є засобом досягнення мети і реалізації завдань, для вирішення яких документ призначений. Функції мають безпосередній вплив на види, різновиди, структуру документів. Знання функцій є необхідною передумовою для класифікації документів і подальшого більш глибокого їх вивчення.

Різні функції документа тісно взаємопов’язані і переплетені між собою, тому вивчення їх можливо тільки за допомогою загальнонаукового методу абстрагування, тобто уявного розмежування і тимчасового виділення деяких окремих функцій.

Функції документа можна розділити на загальні та спеціальні, функції первинного і вторинного порядку, а також на явні і приховані (латентні). При цьому, задовольняючи якусь певну потребу, тобто реалізуючи одну функцію, людина може не замислюватися або навіть не підозрювати про наявність у документі інших функцій.

Виникнення документа, як уже зазначалося, було обумовлено цілком конкретними суспільними потребами, а саме – необхідністю закріплення, збереження і передачі (трансляції) інформації. Саме ці функції є найважливішими в документі і властиві всім документам. Названі функції, в свою чергу, тісно пов’язані з особливостями і способами документування, зберігання, передачі, використання інформації, з її доступністю, з характером матеріального носія інформації і т.д. Нерідко документознавці об’єднують їх в якусь єдину інформаційну функцію, що навряд чи виправдано, оскільки інформація є глибинною, сутнісною характеристикою документа, поряд з його соціальною природою [17].

Однією з найважливіших функцій будь-якого документа, безумовно, є *функція закріплення*, *фіксації інформації*. Саме вона у вирішальній мірі зумовлює створення документа. Людина таким чином намагається «зупинити мить». У процесі реалізації цієї функції відбувається матеріалізація інформації, що створює необхідні передумови для виконання документом ряду інших функцій.

Комунікативна функція призначена не тільки для вирішення завдання трансляції інформації в соціальному просторі, але також і для організації,

упорядкування та підтримання інформаційних зв'язків у суспільстві. Інакше кажучи, вона грає і передавальну, і соціально закріплюючу роль.

Передача інформації охоплює всі рівні соціальної системи і різних її підсистем. Вона може бути інтерактивною, тобто вестися в діалоговому режимі; може здійснюватися в якомусь одному напрямку: зверху-вниз чи знизу-вгору. Відповідно виникають і різні категорії документів:

– двосторонньої дії (ділове та особисте листування, договірні документи і т.д.);

– багатосторонньої дії, розраховані на інформування всього суспільства (наприклад, Загальна декларація прав людини);

– документи, орієнтовані зверху-вниз, тобто від законодавця до виконавця, від керівника до підлеглого (закони, укази, постанови, розпорядження, накази, інструкції і т.д.);

– документи, орієнтовані знизу-вгору – від виконавця і підлеглого до керівника (скарги, донесення, доповідні записки, рапорти і т.д.) [18, с. 493].

Виникнення і широке поширення в останні десятиліття комп'ютерних, телекомунікаційних і космічних мереж зв'язку і передачі інформації (системи «Інтерсупутник», «Інтернет», електронна пошта та ін.) різко збільшили швидкість і обсяги передачі інформації і, як наслідок, комунікативні можливості документа.

Зафіксована на матеріальному носії інформація може бути багаторазово затребувана. Тому збереження інформації є однією з найважливіших функцій документа. Не випадково реалізацією цієї функції (поряд з іншими) займається значне число спеціальних установ та організацій – архівів, інформаційних центрів, музеїв та ін.

Зберігання інформації не є самоціллю. Справа в тому, що необхідною умовою існування людського суспільства є знання свого минулого, накопичення інформації про життя попередніх поколінь з наступною її передачею в часі. Збережена документована інформація, опинившись в ретроспективному середовищі, надалі активізується головним чином зусиллями історичної науки, що займається моделюванням минулого людського суспільства. У результаті відбувається реалізація *функції історичного джерела*, яка є різновидом функції зберігання інформації і якою документи потенційно володіють з моменту своєї появи. Ця функція пов'язана виключно з ретроспективним середовищем побутування документів, тому відноситься до ряду вторинних функцій.

Слід зауважити, що історичне джерело є складною інформаційною структурою. Воно містить, поряд з відкритими, також і приховані шари інформації. З часом, у зв'язку з постійно мінливими умовами життя суспільства, зростаючими потребами людей, прихована інформація може актуалізуватися і все більш виявлятися. До того ж постійно удосконалюються і методи добування ретроспективної інформації. Таким чином, функція документа як історичного джерела практично не може бути вичерпана [6].

Однією з найважливіших є *культурна функція* документа. Фактично будь-який документ може розглядатися як своєрідний культурний феномен, в тій чи іншій мірі відображати рівень матеріальної, наукової, технічної, мовної культури, рівень освіти, морально-етичного стану суспільства. За допомогою документа здійснюється не тільки закріплення, але і передача від покоління до покоління культурних традицій, системи цінностей, моральних норм, примноження та розвиток цих традицій, накопичення інтелектуальних ресурсів, культурного потенціалу в суспільстві.

Крім розглянутих вище загальних функцій, спочатку властивих практично всім документам, існує ряд функцій, якими документи наділені в межах тієї

чи іншої конкретної сфери людської діяльності. До їх перш за все слід віднести *управлінську функцію* документа. Цією функцією володіє значний масив документів, які спеціально створені для цілей управління і виступають інструментом управлінської праці. Вони функціонують переважно в оперативному середовищі.

Оскільки процес управління виступає в різних формах, має різні рівні, стадії, цикли, остільки і документи, що виконують управлінську функцію, надзвичайно різноманітні: організаційно-розпорядчі, планові, звітні і т.д.

З управлінською тісно пов'язана *правова функція* документа. Вона полягає в закріпленні правових норм і правовідносин у суспільстві. Цією функцією володіють насамперед документи, які встановлюють, закріплюють або змінюють правові норми і правовідносини або припиняють їх дію, а також інші документи, які можуть спричинити певні юридичні наслідки. Сюди можна віднести правові акти органів державної влади; судові, прокурорські, нотаріальні й арбітражні акти; акти управління, що тягнуть за собою певні юридичні наслідки; документи, які фіксують договірні відносини, а також посвідчувальні документи (паспорти, дипломи про освіту, посвідчення про відрядження і т. п.). Крім того, правову функцію на деякий час можуть виконувати й інші документи, наприклад, для використання в якості судового доказу [8, с. 96–97].

Історично однією з перших була затребувана *функція обліку*, оскільки ускладнення соціальних зв'язків, розвиток економічних відносин зумовило потребу в документуванні інформації, тобто реєстрації, обліку населення, землі, врожаю, худоби, боргів і т. п. Виконують функцію обліку документи, необхідні не тільки для вирішення різноманітних господарсько-економічних завдань, але також і для управління в цілому соціально-політичними, демографічними та іншими процесами в суспільстві. Ця функція знаходить

відображення насамперед в бухгалтерській, статистичній, плановій, звітній документації.

Значна частина документів виконує *пізнавальну функцію*, яка відображає зв'язок документованої інформації з соціальним пізнанням. Ця функція властива насамперед науковій документації, оскільки метою наукового пізнання є одержання нової інформації. При цьому фіксація знань на матеріальному носії проводиться не заради самого знання, а насамперед у практичних цілях, зокрема, для розуміння й успішного вирішення різноманітних проблем розвитку суспільства.

Ряд документів володіє *політичною функцією*, яка тісно пов'язана з функцією управління, оскільки до сфери політики відноситься в першу чергу діяльність органів державної влади та державного управління. Політична функція знаходить своє вираження насамперед у документах, призначених для інформаційного забезпечення внутрішньої і зовнішньої політики держави. Крім того, політичну функцію виконують документи політичних партій, різних суспільно-політичних структур, партійно-політичних об'єднань, блоків, політичних діячів і т.д. (різного роду програмні матеріали, маніфести, політичні заяви, звернення тощо) [8, с. 99].

Суміжною з політичною є *ідеологічна функція* документа. Вже в давнину у людини виникла потреба у фіксації на матеріальних носіях релігійних, моральних, естетичних, філософських та інших ідей, поглядів, в яких виявлялося її ставлення до навколишньої дійсності, знаходили відображення інтереси різних соціальних верств і груп населення.

Разом з тим добре відомо, що документи, які виконують ідеологічну функцію, можуть надавати дуже істотний вплив на налаштування і на соціальну поведінку значних мас людей. Досить згадати про роль документів релігійного змісту в період Реформації у Західній і Центральній Європі (XVI

століття) або під час розколу Російської православної церкви в Росії (XVII століття) [17].

У міру подальшого розвитку суспільства, ускладнення соціальних зв'язків, актуалізації окремих напрямів людської діяльності, а також в процесі поглиблення документознавчих досліджень можливе виділення як самостійних і деяких інших функцій документа. Відбувається це в тих випадках, коли стає відомим механізм прояву вже діючих функцій або проявляються раніше приховані (латентні) функції. Так, останнім часом дуже актуальною стала проблема захисту інформації. В результаті деякі документознавці не без підстав включили до складу функцій документа також і *функцію захисту інформації*.

Аналіз основних функцій документа дозволяє виділити найважливіші їх особливості.

По-перше, деякі функції властиві документу спочатку, незалежно від волі і бажання автора (функції закріплення, передачі, збереження інформації, культурна функція, функція історичного джерела). Іншими функціями документ наділяється свідомо, в залежності від конкретних соціальних потреб.

По-друге, як уже зазначалося, будь-який документ багатофункціональний, тобто володіє одночасно декількома функціями, переплетеними між собою, оскільки в реальній дійсності різні сфери і типи соціальної діяльності тісно взаємопов'язані. Однак при цьому зазвичай переважає якась одна функція.

По-третє, функції документа можна розділити на функції оперативного характеру, час дії яких обмежений (управлінська, правова, політична, ідеологічна, функція захисту інформації), та функції постійно діючі (всі інші), які забезпечують історичну і соціокультурну спадкоємність [4, с. 113].

Причому з часом співвідношення між функціями документа змінюється, оскільки змінюється місце і роль документа в соціальному та інформаційному середовищі, а оперативна інформація перетворюється на ретроспективну. В результаті поступово скорочується питома вага функцій оперативного характеру і зростає значення інших, особливо функції історичного джерела. У кінцевому рахунку деякі функції документа повністю вичерпуються і витісняються іншими.

2. Офіційна документація – невід'ємна складова повноцінного ведення управлінської діяльності

2.1 Роль офіційних документів в управлінській діяльності

Управління – це вид суспільної діяльності, яка передбачає систему скоординованих дій суб'єкта на об'єкт для виконання певних організаційних завдань [9, с. 16].

Управління – це процес, реалізація якого неможлива без закріплення інформації, необхідної у той чи інший період часу, на певних матеріальних носіях. У більшості випадків, будь-яка дія чи виконувана робота має бути документально підтвердженою, адже офіційна документація має юридичну силу, виконує ряд функцій, які є дуже важливими в управлінській діяльності. Порушення чи недотримання змісту документів, якими послуговуються в управлінні, може призвести до серйозних наслідків, до виникнення проблем, порушення основних вимог та правил ведення повноцінної управлінської діяльності.

Оскільки управлінська діяльність закріплюється офіційними документами, то при її здійсненні будь-який документ повинен пройти через усі можливі стадії документування. Відбувається це переважно у тих закладах, де в

подальшому функціонуватиме документ і де він буде мати практичне застосування [4, с. 21].

Сам процес створення документа називається *документуванням*. Під системою документування розуміють сукупність процесів зі створення та опрацювання всіх документів, що стосуються певного суб'єкта. Система документування передбачає наявність визначених норм і вимог не тільки щодо складання і оформлення документа, а й щодо порядку роботи з ним, опрацювання, руху, зберігання документа. Ці норми закріплюються в свою чергу законодавчими та нормативно-методичними документами.

З використанням ЕОМ, коли інформація, яка знаходиться в документах, закладається в пам'ять машини, коли стало можливим швидко отримати будь-яку частину цієї інформації і в будь-яких комбінаціях, більш виправданим стало поняття інформаційно-документаційного забезпечення управління, яке включає всю сукупність процесів з одержання, опрацювання, зберігання та видачі споживачеві інформації та документів як її носіїв [12, с. 172].

В тих суб'єктах, де ще не використовують ЕОМ, необхідно виконувати весь комплекс робіт як щодо складання документів, так і щодо робіт з готовими документами, отриманими ззовні: одержання, розподіл, реєстрація, постачання, контроль за виконанням, довідкова робота, формування та зберігання справ, доархівне опрацювання документів. У випадках використання ЕОМ технологічна послідовність змінюється, оскільки є можливість мати справу як з документом в цілому, так із будь-якою його частиною.

Вся управлінська діяльність тісно пов'язана з роботою над документами, оскільки для прийняття будь-якого рішення необхідна інформація з питання, що розглядається, носієм якої є документ – об'єкт праці в сфері управління. Тому удосконалення процесу роботи з документами є найважливішим

напрямком підвищення продуктивності праці в сфері управління. Роль управління постійно зростає внаслідок розвитку суспільства, його політичних, економічних, культурних, соціальних зв'язків, зростання обсягів документованої інформації.

Працівники управлінського апарату більшу частину робочого часу використовують на складання, погодження, опрацювання документів та інформації, що міститься в них. Ця робота займає 60%, а в окремих випадках – до 80% їх робочого часу. Для значної частини працівників сфери управління, таких, як статисти, економісти, бухгалтери, секретарі, оператори та ін., робота з документами та їх аналіз, опрацювання інформації в них становлять основний зміст роботи. Підвищення продуктивності праці в сфері управління досягається насамперед впровадженням засобів автоматизації і механізації, які називаються оргтехнікою. Але впровадження засобів оргтехніки потребує однорідності форм документів і такої побудови технології опрацювання документів, щоб однотипні операції були зосереджені в одному місці. Тільки дотримання цих умов дозволяє підготувати документи для машинного опрацювання.

Значну роль в упорядкуванні роботи з документами в управлінні й оптимізації документаційних процесів відіграла *Єдина державна система діловодства (ЄДСД)*, затверджена Кабінетом Міністрів України.

Єдина державна система діловодства являє собою науково упорядкований комплекс правил, нормативів і рекомендацій щодо організації і ведення документаційного забезпечення управління, починаючи з моменту створення або отримання документа і до відправлення його в архів. В ЄДСД можна виділити чотири основні напрямки удосконалення документаційного забезпечення управлінської діяльності апарату: уніфікація і стандартизація документів; раціональна організація обігу документів і зберігання документів; економіка, планування та організація праці персоналу, що

займається діловодством; автоматизація та механізація праці управлінців. У 1973 році, коли ЄДСД була створена, тільки починалось впровадження електронно-обчислювальної техніки (ЕОТ), тому основні положення ЄДСД базувались в основному на механізації процесів складання і оформлення документів. Впровадження ЄДСД дозволило досягнути певної однорідності в організації діловодства в країні. В рамках ЄДСД були розроблені перші стандарти на уніфіковану систему організаційно-розпорядчої документації [19, с. 314].Впровадження ЕОТ в управлінні, в свою чергу, вимагає переробки основних положень ЄДСД з урахуванням змін технологій складання і опрацювання документів.

У наш час підготовлена і діє як нормативно-методичний документ нова редакція ЄДСД, яка отримала назву *Державної системи документаційного забезпечення управління (ДСДЗУ)*. Ця система базується вже на ЕОМ, але водночас враховує і можливості традиційного ручного опрацювання документів.

2.2 Основні вимоги до оформлення та складання службових документів

Важливе значення у діловодстві мають правила оформлення документів.

При документуванні управлінської діяльності документи оформляються на папері формату А4 (297 х 210 мм) та А5 (210 х 146 мм). Інколи використовується папір формату А3 (420 х 297 мм) [5, с. 11, 15].

Кожний документ складається з окремих елементів – *реквізитів* (див. Додаток Б).

Документи з використанням реквізитів оформляють відповідно до формуляра-зразка, який є моделлю побудови комплексу організаційно-розпорядчих документів.

При оформленні організаційно-розпорядчих документів використовується такий *склад реквізитів*:

01 – Державний герб України;

02 – емблема підприємства, організації, установи;

03 – зображення нагород;

04 – код підприємства, організації, установи;

05 – код форми документа;

06 – назва міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади;

07 – назва підприємства, установи, організації;

08 – назва структурного підрозділу;

09 – індекс підприємства зв'язку, поштова, телеграфна адреса, номер телетайпу, номер телефону, факсу, номер рахунка в банку;

10 – назва виду документа;

11 – дата;

12 – індекс (вихідний номер документа);

13 – посилання на індекс і дату вхідного документа;

14 – місце складання чи видання;

15 – гриф обмеження доступу до документа;

16 – адресат;

17 – гриф затвердження;

18 – резолюція;

19 – заголовок до тексту;

20 – позначка про контроль;

21 – текст;

22 – позначка про наявність додатку;

23 – підпис;

24 – гриф погодження;

25 – візи;

26 – печатка;

27 – позначка про засвідчення копії;

28 – прізвище виконавця та номер його телефону;

29 – позначка про виконання документа та направлення його до справи;

30 – відмітка про перенесення даних на машинний носій;

31 – відмітка про надходження [3, с. 29].

На документах реквізити повинні розташовуватися відповідно до формуляра-зразка, з дотриманням полів, встановлених ГОСТом 6.38 – 90: ліве поле – 20 мм, верхнє поле – не менше 10 мм; праве і нижнє – не менше ніж 8 мм.

Основні загальні *вимоги* до офіційних та ділових документів:

1. Наукова обґрунтованість і цілеспрямованість.

2. Відповідність чинному законодавству (законність).

3. Врахування документів органів виконавчої влади вищого рівня, наступність і погодженість з основними положеннями попередніх власних документів і рішень.

4. Компетентність. Рішення, вказівки, вимоги, рекомендації, сформульовані в документі, не повинні суперечити загальнодержавним, загальногалузевим тощо. Документ має видаватися лише у межах повноважень, компетенції відповідного органу. Конкретні зобов'язуючі пункти рішень, розпоряджень, наказів не повинні адресуватися органам, організаціям, посадовим особам, які не мають повноважень і прав на вчинення певних дій, проведення заходів, визначених для них у документі.

5. Достовірність, об'єктивність оцінки явищ, фактів, процесів.

6. Своєчасність і справжня необхідність документа, відповідність його призначенню. Важливими є раціональне скорочення паперового потоку, своєрідний «захист» справжньої необхідності прийняття того чи іншого рішення, видання розпорядження чи наказу, запиту письмових довідок та інформації.

7. Повнота змісту, переконливість, конкретність, точність, стисліть документа. Повним вважається текст документа, зміст якого вичерпує всі істотні обставини справи [10, с. 62–63].

Переконливим є обґрунтований текст документа, який сприяє прийняттю пропозиції чи задоволенню викладених прохань, реалізації внесених пропозицій. Переконливо складений діловий лист може прискорити прийняття управлінського рішення, запобігти назріванню конфлікту.

Конкретність документа виявляється в оперуванні його розробника конкретними фактами, цифрами, висновками, пропозиціями. Рішення, розпорядження, накази мають конкретно визначити: що треба зробити, яких заходів вжити, коли має бути виконане накреслене в документі, хто є конкретним виконавцем. У цьому полягає важлива умова їх функціонального призначення.

Точним текст документа є тоді, коли в ньому відсутнє подвійне тлумачення слів та виразів, коли кожна думка чітко визначена і зрозуміла.

Стисліть документа виявляється в тому, що його текст є коротким за обсягом і глибоким за змістом. У ньому відсутні зайві слова, смислові повтори, довгі міркування і відступи не по суті справи, загальновідомі пояснення й екскурси.

8. Дотримання вимог мовної культури оформлення тексту.

Мовна культура – це й знання правил укладання кожного виду ділових паперів та їх оформлення. Це стосується як формуляру документа, так і його словесного наповнення: вибору слів і граматичної форми, окремих рис синтаксису.

9. Послідовність і логічність викладу.

10. Дотримання вимог державних стандартів на організаційно-розпорядчу документацію та передбачених примірною інструкцією, інструкціями з діловодства вимог до обсягу й оформлення кожного документа [18, с. 106].

Також важливе значення відіграють вимоги до самого тексту офіційних документів, до підбору мовних форм та засобів, які потрібно застосовувати при створенні того чи іншого виду службової документації.

Основою службового документа є текст, який має чітко й переконливо відбивати причину й мету його написання, розкривати суть конкретної справи, містити докази, висновки.

Текст поділяється на взаємозумовлені логічні елементи: вступ, основну частину (доказ), закінчення. У вступі зазначається причина написання документа; в основній частині викладається суть питання, наводяться докази, пояснення, міркування; у закінченні вказується мета, заради якої складено документ.

Під час складання текстів документів слід дотримуватися таких правил:

1) Текст укладати від третьої особи:

Комісія ухвалила…; Інститут просить…; Ректорат клопочеться…

2) Від першої особи пишуться заяви, автобіографії, доповідні й пояснювальні записки, накази.

3) Не вживати образних виразів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій.

4) Уживати стійкі (стандартизовані) сполучення на зразок: відповідно до, у зв'язку з, згідно з, з метою, необхідний для, в порядку.

5) Використовувати синтаксичні конструкції на зразок: Доводимо до Вашого відома, що…; Нагадуємо Вам, що…; Підтверджуємо з вдячністю…; У порядку надання матеріальної допомоги…; У порядку обміну досвідом…; У зв'язку із вказівкою…; Відповідно до попередньої домовленості…; Відповідно до Вашого прохання…

6) Дієприслівникові звороти вживати на початку речення: Враховуючи…; Беручи до уваги…; Розглянувши…; Вважаючи…

7) Використовувати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови і зрозумілі для широкого кола читачів.

8) Уживати прямий порядок слів у реченнях (підмет передує присудкові; означення – перед означуваним словом; додатки – після опорного або головного слова; вставні слова – на початку речення).

9) Щоб не виявляти гостроти стосунків з партнером, активну форму дієслів варто заміняти на пасивну. Наприклад: Ви не висловили своєї пропозиції – Вами ще не висловлені пропозиції…

10) Якщо ж важливо вказати на конкретного виконавця, то тоді треба вживати активну форму: Університет не гарантує…

11) Уживати інфінітивні конструкції: створити комісію; відкликати працівників…

12) У розпорядчих документах слід уживати дієслівні конструкції у формі наказового способу: Наказую…; Пропоную…

13) Використовувати скорочення слів, складноскорочені слова й абревіатури, які пишуться у діловодстві за загальними правилами: р-н, обл., км, напр., канд. філол. наук.

14) Надавати перевагу простим реченням. Використовувати форми ввічливості за допомогою слів: шановний; високошановний; вельмишановний; високоповажний тощо [6].

Таким чином, оформлення та складання документів, які використовуються в управлінській діяльності, вимагає чіткого дотримання встановлених законодавством або організацією, де створюються документи, норм, правил та вимог, які є обов'язковими для виконання та нехтування якими призводить до порушень у системі управління та у діяльності окремих фізичних та юридичних осіб.

2.3. Специфіка оформлення офіційної документації

2.4.Накази

Наказ – це офіційний розпорядчий документ, який видається керівником установи (структурного підрозділу) на правах єдиноначальності та в межах своєї компетенції, обов'язковий для виконання підлеглими [16].

Проект наказу створюється, як правило, у відповідному структурному підрозділі (виконавцем або керівником), підписується керівником

структурного підрозділу, узгоджується з іншими посадовими особами установи, в компетенції яких знаходиться повне або часткове вирішення питання, про яке йдеться в наказі (заступником керівника установи, куратором питань, про які йдеться в наказі, юристом). До проекту наказу додають документи, що мотивують його доцільність.

Наказ набуває чинності з моменту його підписання, якщо інший термін не вказано в його тексті. Право підписання наказів визначається законодавством: зазвичай це право мають керівники установ, їхні перші заступники, а також деякі посадові особи відповідно до їх повноважень і компетенції.

Наказ діє доти, доки не буде скасований (особою, яка його підписала, або вищою інстанцією) або поки не буде виконаний чи поки не закінчиться термін його дії, вказаний у самому наказі.

Наказ не має юридичної сили та підлягає скасуванню, якщо він виданий із порушеннями встановлених правил.

Накази бувають індивідуальними й нормативними:

Індивідуальні накази пов’язані з вирішенням питань трудової діяльності конкретних осіб (заохочення й стягнення, переведення на іншу роботу тощо).

Нормативні накази – це безособові накази, які регламентують трудову діяльність усього трудового колективу чи його частини (правила внутрішнього трудового розпорядку, реорганізація структурних підрозділів тощо).

Розрізняють два види наказів:

– щодо особового складу;

– з питань основної діяльності.

Накази щодо особового складу (це, як правило, індивідуальні накази) пов’язані з вирішенням питань трудової діяльності окремих працівників – зарахування на посаду, звільнення, преміювання тощо.

Накази з питань основної діяльності (нормативні накази) – це документи, які оформляють рішення керівника щодо організації роботи установи в цілому чи його структурних підрозділів – конкретні заходи щодо виконання директив вищих органів, планування роботи окремих структурних підрозділів тощо (див. Додаток В).

Накази складаються з таких реквізитів:

1) повна назва установи, де видається наказ;

2) назва документа;

3) дата;

4) номер;

5) назва (заголовок) наказу (про що наказ);

6) текст;

7) підпис (посада керівника, підпис, ініціали, прізвище) [4, с. 249].

Текст наказу складається, як правило, з констатуючої та розпорядчої частини. Констатуюча частина складається зі вступу, де вказується причина видання наказу (наявність розпорядчого документа вищого органу тощо), аргументації (викладаються основні факти) та висновку (мета видання наказу). Розпорядча частина містить конкретні пункти, в яких викладається зміст наказу (заходи чи дії, строки, виконавці, відповідальні особи тощо).

У текстах наказів щодо особового складу (про зарахування, звільнення, переведення, надання відпустки тощо) слід указувати такі дані:

1. Прізвище, ім’я, по батькові (перший раз у тексті наказу вказується повністю) особи, яка зараховується (звільняється, переводиться) на посаду.

2. Назва посади (структурного підрозділу), на яку зараховується особа (з якої на яку переводиться, з якої звільняється).

3. Дата зарахування (звільнення, переведення). Якщо в тексті вона відсутня, приймається дата підписання наказу керівником установи.

4. На яких умовах (за контрактом, на постійну чи тимчасову роботу, на який термін, за сумісництвом тощо).

5. Особливі умови (скорочений робочий день, неповний робочий тиждень, матеріальна відповідальність тощо).

6. Форма оплати праці (відповідно до штатного розкладу, погодинна тощо) [12, с. 307].

2.5.Службові листи

Службові листи належать до основних засобів обміну інформацією між підприємствами, організаціями, установами, фірмами. На них припадає чимала частина вхідної й вихідної документації.

Є різні види службових листів: інформаційні, рекламні, листи-запрошення, супровідні листи, листи-повідомлення, листи-підтвердження, листи-нагадування, гарантійні, ініціативні листи, листи-відповіді, листи-прохання та ін.

Працівники служби документування повинні намагатися скорочувати обсяг документообігу, тобто кількість документів, що надійшли до організації й створені нею за певний період, а отже, обґрунтовано братися за складання документів цієї групи. Службові листи рекомендується оформляти лише тоді,

коли неможливо вирішити питання в усному спілкуванні – очно чи телефоном [13].

Виклад тексту службового листа має бути лаконічним, послідовним, переконливим і коректним. Факти й події слід висвітлювати об'єктивно, всі аспекти розглядуваного питання викладати зрозуміло, стисло, але достатньою мірою повно. В службових листах допускається також порушувати кілька питань. Проте слід ураховувати, що такі листи доводиться обробляти набагато довше. Тому все ж доцільніше оформити кілька листів. Декілька питань в одному листі можна порушувати тоді, коли вони взаємопов'язані.

Текст листа, як правило, складається з двох логічно пов'язаних частин: вступної та основної. У вступній частині зазначають факти, події, обставини, що спричинили написання листа, а також посилаються на факти, документи, дати нормативних чи інструктивних матеріалів.

Для більшості службових листів характерна повторюваність одних і тих самих зворотів.

Якщо лист-відповідь має реквізит 13 (посилання на індекс і дату вхідного документа), то в тексті документа його повторювати не слід.

Службовий лист оформляють на бланку для службового листа (перевагу віддають кутовому розташуванню основних реквізитів) або на чистому аркуші паперу (в такому разі залишають місце для відбитка кутового чи поздовжнього штампа адресанта). Залежно від обсягу тексту використовують бланки чи аркуші формату А4 або А5 [8, с. 471–472].

Реквізити службового листа:

11 – дата (проставляють у день підписання документа);

12 – індекс (проставляють у день підписання документа);

13 – посилання на індекс і дату вхідного документа (роблять у листах-відповідях);

15 – гриф обмеження доступу до документа (проставляють у разі потреби);

16 – адресат;

18 – резолюція;

19 – заголовок до тексту (якщо обсяг тексту документа, виготовленого на аркуші формату А4, невеликий, то заголовка може не бути; на аркушах формату А5 заголовок до тексту не наводять);

20 – позначка про контроль;

21 – текст;

22 – позначка про наявність додатка (оформляють у разі потреби);

23 – підпис;

24 – гриф погодження;

25 – візи (оформляють у разі потреби на примірнику адресанта);

26 – відбиток печатки (проставляють у разі потреби);

28 – прізвище виконавця та номер його телефону (позначка про виконавця);

29 – позначка про виконання документа й направлення його до справи (оформляють від руки після виконання документа);

30 – позначка про перенесення даних на машинний носій;

31 – позначка про надходження (проставляє адресат у день надходження документа) [2, с. 103].

Інформаційні листи – це службові листи, в котрих адресант інформує адресата про якісь факти чи заходи. Як правило, адресант пропонує свої

вироби або послуги. Інформація, наведена в листах такого типу, має бути якомога ширшою. Адресата (реквізит 16) можна зазначити узагальнено.

Рекламні листи – це різновид інформаційних листів. Вони містять детальний опис товарів чи послуг і надсилаються конкретним адресатам, аби спонукати їх скористатися запропонованим. Незважаючи на те, що рекламні листи оформляють на фірмових бланках, поштову адресу, номери телефонів, розрахункових рахунків зазначають також у тексті.

Листи-запрошення – це такі службові листи, в яких адресатові пропонують взяти участь в якихось заходах. Листи-запрошення адресують конкретним особам, підприємствам, установам чи організаціям.

Супровідні листи – це такі службові листи, в яких адресата інформують про направлення йому документів, що додаються до листа. Обсяг текстів таких листів, як правило, невеликий, тому доцільно оформляти їх на аркушах (бланках) формату А5. Супровідні листи складають, коли потрібно доповнити чи роз’яснити основні документи (наприклад, уточнити термін виконання, роз’яснити складні моменти, пояснити причину затримання тощо). У текстах супровідних листів мають зазначатися заголовки, індекси й дати документів, що направляються.

Листи-повідомлення – це такі службові листи, в яких повідомляється про щось чи стверджується якийсь факт, їх направляють конкретному адресатові.

Листи-підтвердження – це службові листи, в яких підтверджується той чи інший факт, наприклад одержання переказів, вантажів, листів, цінних паперів тощо. Листи-підтвердження можуть містити також інформацію про чинність раніше укладених договорів, угод, затверджених положень, інструкцій і т. п. Текст таких листів починається словами, утвореними від дієслова «підтверджувати».

Своєчасність надсилання листів-підтверджень (у разі потреби) усуває необхідність підготовки й направляння листів-нагадувань, дає змогу адресатові зняти питання з контролю.

Листи-нагадування – це службові листи, в яких нагадується про наближення чи закінчення терміну виконання якихось завдань (зобов'язань), проведення заходів і необхідність унаслідок цього вжити відповідних заходів. Тексти таких листів можуть складатися з одного-двох речень і починаються словами, утвореними від дієслова «нагадувати».

Гарантійні листи – це такі службові листи, в яких гарантується виконання чогось, наприклад оплати за послуги чи товари, забезпечення проведення дослідів, надання робочого місця тощо. Якщо гарантійний лист містить відомості фінансового або матеріального характеру, то, незважаючи на те, що банківські реквізити адресанта є на фірмовому бланку, необхідно продублювати їх у тексті. Гарантійні листи підписують керівник і головний бухгалтер підприємства (установи, організації, фірми) [17].

Ініціативні листи – це такі службові листи, що спонукають адресата дати відповідь адресантові. Тематика ініціативних листі необмежена Залежно від викладеного в листі відповідь може бути позитивною або негативною. В разі негативної відповіді (відмови) подається її обґрунтування.

Листи-відповіді – це такі службові листи, в яких дають відповідь на ініціативні листи. Якщо в ініціативному листі викладено кілька питань, то в листах-відповідях відповідають на кожне з них, незалежно від того, яка відповідь – позитивна чи негативна. Текст таких листів має бути чітким, конкретним, у разі відмови – обґрунтованим [17].

Лист прохання – це вид службового листа, в якому у ввічливій формі звертаються до партнерів, клієнтів, інвесторів із певним проханням. Листи-прохання є одним із найпоширеніших видів ділової кореспонденції. Від

уміння переконливо висловити своє прохання великою мірою залежить і його виконання.

2.6.Протоколи

Протокол – це один з найпоширеніших документів колегіальних органів. У ньому фіксують хід і результати проведення зборів, конференцій, засідань, нарад. У протоколах відбиваються всі виступи з питань, що розглядаються, і рішення, ухвалені в результаті обговорення. Вони оформляються на підставі записів і стенограм, зроблених у ході засідань [1, с. 195–196].

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

За обсягом фіксованих даних протоколи поділяють на:

1) стислі, в яких записано лише ухвалу або поширену резолюцію, а також зазначено номер, дату, назву організації, кількість присутніх, порядок денний;

2) повні, в яких записуються виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань. У детальний протокол заносять також запитання доповідачеві та конспективний запис виступів під час обговорення;

3) витяг з протоколу – коротка форма повного протоколу. У витягу вказують прізвища та ініціали тих, хто виступив (без викладу виступів), а також зміст прийнятих рішень. Витяг із протоколу підписують голова й секретар засідання. У протоколі роблять помітку про зроблений витяг, а також зазначають, кому його вручено чи надіслано;

4) стенографічні, де всі виступи, репліки, запитання й відповіді записуються дослівно. Якщо хід засідання стенографується, зміст виступів до протоколу

не заноситься; розшифрована та оформлена належним чином стенограма додається до протоколу [1, с. 198].

Коли хід зборів, нарад, засідань фіксується на магнітній плівці шляхом запису на магнітофоні чи диктофоні, після засідання записані на ній тексти виступів передруковуються і заносяться до протоколу.

Протокол має такі реквізити:

– назва виду документа, яку пишуть посередині рядка;

– порядковий номер протоколу;

– назва зборів, конференції, засідання, наради із зазначенням їх характеру (загальні збори, виробнича нарада, розширена нарада);

– назва установи, підприємства чи організації, де відбулися збори, конференція;

– дата проведення зборів, засідання, наради, яку пишуть нижче від назви організації з лівого боку. У цьому ж рядку з правого боку пишуть місце проведення (назву міста);

– кількісний склад учасників, який пишуть з нового рядка. У разі великої кількості присутніх на засіданні їх список складають окремо й додають, а в протоколі зазначають лише загальну кількість. Якщо кількість учасників сягає 10–12 осіб, то вказують усіх присутніх;

– посади, прізвища, ініціали керівників зборів, конференції, наради (голови, секретаря, членів президії);

– порядок денний, тобто питання, що їх розглядають на зборах, нараді або конференції. Питання у порядку денному формулюють у називному відмінку;

– текст;

– перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок;

– підписи керівників зборів, засідання, конференції (голови й секретаря).

Основний текст протоколу поділяється на розділи, які відповідають пунктам порядку денного. Кожний розділ містить слова: «Слухали», «Виступили», «Ухвалили».

Слово «Слухали» друкується великими літерами, після нього ставиться двокрапка. У наступному рядку з абзацу вказують ініціали та прізвище доповідача (у називному відмінку), тему доповіді. Далі викладається основний зміст доповіді або вказується, що текст додається.

Так само оформляється розділ «Виступили».

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

Якщо на зборах проводяться вибори таємним голосуванням, результати оформляються окремими протоколами лічильної комісії: в одному зазначається склад комісії, а в другому – результати голосування.

Текст протоколу має бути точним, лаконічним, складеним на основі виступів, повинен усебічно характеризувати обговорюване питання з додержанням змісту й форми викладу, позиції учасників сторін.

Протоколи групуються у хронологічному порядку і за номерами, документами, що стосуються одного протоколу, – за порядком денним.

Рішення колегіальних органів доводяться до виконавців і організацій, що належать до сфери управління установи, через надсилання їм рішень.

Рішення колегій установ впроваджується в життя наказами керівника установи [16].

Висновки

Зробивши багатоаспектний аналіз офіційної документації, визначивши її поняття, роль і сутність, можна зробити висновок, що офіційні документи є невід'ємною складовою ведення не тільки управлінської, а й багатьох інших видів діяльності. При цьому не варто звертати увагу на його матеріальну форму – чи це паперовий, чи електронний або будь-який інший носій, на якому можна зберігати інформацію.

У процесі проведення дослідження було виконано всі поставлені завдання, які безпосередньо пов'язані з метою.

Також варто зробити підсумки, що стосуються узагальнених визначень таких понять:

1) інформація – будь-які відомості або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді;

2) носій інформації – передавач інформації не тільки в просторі, а й в часі;

3) документ – це матеріальний об'єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді;

4) офіційний документ – це письмове підтвердження фактів та подій, що мають юридичне значення, або з якими чинне законодавство пов'язує виникнення, зміну або припинення прав і обов'язків фізичних або юридичних осіб;

5) класифікація документів – це поділ їх на класи за найбільш загальними ознаками схожості та відмінності;

6) управління – це вид суспільної діяльності, яка передбачає систему скоординованих дій суб'єкта на об'єкт для виконання певних організаційних завдань.

Детальна характеристика вищезазначених понять відбувалася протягом виконання дослідження вцілому.

Функціонування офіційної документації в багатьох сферах суспільного життя є звичним і водночас важливим явищем. Люди, які працюють над такими документами, повинні володіти високим рівнем знань, вмінь та навичок, добре знати норми чинного законодавства, щоб створювати, редагувати, забезпечувати повноцінний документообіг та документооборот у межах організації, установи, фірми чи підприємства.

Офіційні документи на сучасному етапі розвитку суспільства активно використовуються абсолютно всіма об’єктами та суб’єктами управлінської діяльності, соціумом, будь-якими фізичними та юридичними особами.

Отже, офіційний документ – це документ оформлений і засвідчений у встановленому порядку, який посвідчує певні факти, що мають юридичне значення. Офіційний чи неофіційний статус таких документів визначається в залежності від статусу джерела інформації та багатьох інших обставин, що є актуальними та важливими у певний період часу.

Список використаної літератури

1. Блощинська В.А. Сучасне діловодство [Текст]: [Навч. посіб.] / В.А. Блощинська. – Ів.-Франківськ: Інст. менедж. та економіки, 2010. – 270 с.

2. Віденко А.Н. Сучасне діловодство [Текст] / А.Н. Віденко. – К.: Вища школа, 2008. – 157 с.

3. Головач А.С. Оформлення документів [Текст] / А.С. Головач. – К.: Донецьк: Вища школа, 2011. – 352 с.

4. Губенко Л.Г. Ділові папери в менеджменті [Текст]: [Навч. посіб.] / Л.Г. Губенко, В.Д. Нємцов. – К.: ТОВ УВПК «ЕксОб», 2002. – 272 с.

5. Діденко А.Н. Сучасне діловодство [Текст]: [Навч. посібник] / А.Н. Діденко. – [4-те вид.] – К.: Либідь, 2004. – 384 с.

6. Ділова документація. Класифікація ділових паперів. Правила написання тексту документів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ukrref.com.ua/? id=MTExMDQ % 3D.

7. Жоль К.К. Соціологія [Текст]: [Навч. посібник] / К.К. Жоль. – К.: Либідь, 2005. – 440 с.

8. Кірочок О.Г. Правила складання та оформлення організаційно-розпорядчих документів [Текст] / О.Г. Кірочок. – Рівне: БМ-ТУР, 2009. – 532 с.

9. Кірочок О.Г., Корбутяк В. І. Документування у менеджменті [Текст]: [Підручник] / О.Г. Кірочок, В. І. Корбутяк. – К.: Центр навч. л-ри, 2008. – 216 с.

10. Коваль А.П. Ділове спілкування [Текст] / А.П. Коваль – К.: Либідь, 1992. – 280 с.

11. Науково-практичний коментар до Кримінального кодексу України [Текст] / Під заг. редакцією М.О. Потебенька, В.Г. Гончаренка. – К.: Форум, 2001. – С. 739.

12. Палеха Ю. І. Документаційне забезпечення управління [Текст]: [Підручник] / Ю. І. Палеха. – К.: МАУП, 2007. – 344 с.

13. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні: Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2782–12.

14. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. [Текст] // Відомості Верховної Ради України. – 2006. – №47. – 29 с.

15. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. №2657-XII [Текст] // Відомості Верховної Ради України від 01.12.1992–1992 р. – №48 – С. 650.

16. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/539/97-вр.

17. Соціальна сутність і функції документа [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://aleho.narod.ru/document/23.html.

18. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини [Текст] / Уклад.: Н.Г. Горголюк, І. А. Казімірова; За ред. В.М. Бріцина. – К.: Довіра, 2007. – 687 с.

19. Швецова-Водка Г.М., Документознавство [Текст]: [Навч. посіб.] / Г.М. Швецова-Водка. – К.: Знання, 2009. – 398 с.