

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Кафедра документознавства,

інформаційної діяльності та українознавства

**ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ СТВОРЕННЯ І  
ПЕРЕДАВАННЯ ДОКУМЕНТІВ**

Курсова робота з дисципліни

«Документне забезпечення діяльності організацій

(за фаховим спрямуванням)»

студентки групи ДІД-32

Ландяк Христини Миколаївни

Науковий керівник:

кандидат філологічних наук, доцент

**Коноплицька О.І**

Роботу допущено до захисту

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Тернопіль-2017

## Зміст

Вступ

Розділ 1. Документи у сфері управління

1.1 Еволюція документа

1.2 Управлінський документ у сучасному менеджменті

Розділ 2. Уніфікація управлінських документів

2.1 Напрями уніфікації управлінських документів

2.2 Основні принципи уніфікації і стандартизації документів

Розділ 3. Електронні документи і засоби телекомунікаційного зв'язку

3.1 Оформлення електронних документів

3.2 Телекомунікаційні технології створення і передавання документів

Висновок

Список використаної літератури

## Вступ

"В нещадній боротьбі держав  
і суспільств перемагають і виграють ті,  
на чий стороні стоять наука і знання".

В.І.Вернадський

Документ з'являється у відповідь на суспільні потреби людини і поширюється на її діяльність у соціальній, політичній, технічній та інших сферах. У ході історичного розвитку складались і вдосконалювались певні правила і норми, що регулювали інформаційне наповнення і зовнішній вигляд самого документа і його носіїв. Поступово з рідкісного явища і дорогої речі документ перетворився на звичний засіб письмового спілкування людей. Аналіз його функціонування в різні історичні періоди дозволяє виявити витoki багатьох сучасних проблем у сфері управління соціально-економічними процесами.

Становлення документознавства як самостійної галузі знання починається наприкінці ХІХ - на початку ХХ ст. Для початкового етапу його розвитку характерна проблематика, пов'язана з визначенням місця і ролі документа в житті суспільства.

Початково "документ", "документація" перекладались з латині як "вчу", "сповіщаю". Пізніше їх зміст доповнився значеннями "доказ", "свідоцтво", що відповідало визначенню документа аж до ХІХ ст. Наступний період позначився в історії людства цілим рядом інноваційних технологічних змін, що обумовили суттєві суспільні перетворення. Цим пояснюється і збільшення кількості письмових документів. Саме цей період започатковує розуміння документа як джерела інформації, необхідної для регулювання соціальних і управлінських процесів.

У широкому розумінні робота з документами в межах будь-яких структурних груп ще з давніх часів отримала назву "діловодство". Діловодство розвивалось

разом із становленням і зміцненням державності і відбивало її трансформації на шляху до більш складних форм управління. Вироблені правила і норми базувались на попередньому досвіді роботи, традиціях або чинному законодавстві.

З'ясуванню сутності поняття "документ" у ХХ ст. були присвячені дослідження наукової школи документознавців під керівництвом К.Г. Мітяєва<sup>1</sup>. Ця група науковців надавала поняттю "документ" таких значень:

матеріальний результат окремого акта письмового (текстового), образотворчого, звукового, комплексного (документальне кіно), машинного (інформаційно-логічні технічні засоби) первинного документування явищ об'єктивної дійсності та свідомої роботи людини;

засіб і спосіб збереження пам'яті про відображені в документах факти, явища, події;

засіб і спосіб підтвердження, свідоцтва, встановлення, ідентифікації зафіксованої в документі інформації;

засіб і спосіб правового доказу зафіксованих у документі фактів, тобто встановлення певної юридичної сили документа;

засіб передачі відбитої в документі інформації в часі і просторі;

засіб і спосіб управлінської діяльності, зокрема її докумен-таційного забезпечення;

джерело історичних відомостей.

Ці змістові складові всебічно відбивають сутність поняття "документ", виходячи з різних критеріїв, і нібито накладаються один на одного.

У працях відомих дослідників Д.І. Сольського, О.С. Маліто-ва<sup>2</sup>, Я.З. Лівшица<sup>3</sup>, М.П. Ілюшенка, Т.В. Кузнецової<sup>4</sup> визначені основні підходи до вивчення документа як невід'ємної складової суспільно-економічних процесів.

Визначенню місця і ролі документа в сучасному управлінні присвячені роботи відомих документознавців А.М.Сокової<sup>1</sup>, М.В. Ларіна<sup>6</sup>, В.С. Мингальова<sup>7</sup>, В.І. Кокорева<sup>8</sup>, А.Б. Фельзера<sup>9</sup>, Н.І. Гончарової<sup>10</sup>. У 70-80 -і рр. ХХ ст. було здійснено ряд досліджень, присвячених функціональному призначенню управлінських документів у системі управління. Одним із висновків, зроблених на основі цих досліджень, стало те, що документ, поліфункціональний за своєю інформаційною природою, через деякий час перестає бути інструментом і перетворюється на джерело як для управління, так і для науки.

Комплексні ознаки управлінського документа як джерела і засобу інформації стали враховуватись і використовуватись в організації документаційного забезпечення управління установ, підприємств і фірм лише від початку 80-х рр. У цей час в Україні розвивається власна наукова школа документознавства прикладної спрямованості<sup>11</sup>. Накопичений досвід роботи в поєднанні зі світовими тенденціями в документаційному забезпеченні управління стали основою створення і функціонування Республіканського організаційно-методичного кабінету з діловодства при Головному архівному управлінні УРСР. Його завдання полягали в аналізі можливостей впровадження в різних установах уніфікованих систем документації, повного або поступового автоматизованого контролю за виконанням документів; узагальнення досвіду окремих установ і навіть цілих документації; наданні пропозицій щодо вдосконалення документаційних галузей з цих питань; розробці типових методичних документів для систематизації забезпечення управління в органах виконавчої влади всіх рівнів управління в Україні<sup>12</sup>. На цьому етапі документознавчі дослідження різних наукових шкіл спрямовуються на

вдосконалення самого документа як інструмента управління, джерела інформації, підставного доказу тих чи інших дій.

Сучасне документознавство базується не лише на власних теоретичних напрацюваннях, а й послуговується науковими здобутками інших галузей знання. Так, очевидним є зв'язок документознавства з інформатикою, що виявляється у викори-станні властивих їй методів збирання, переробки, зберігання, пошуку і поширення інформації. Інформатика, в свою чергу, користується управлінськими даними як джерелом інформації.

Попри значне поширення в сучасному світі електронних документів традиційний паперовий носій інформації залишається найбільш вживаним в управлінській практиці. До виконання здебільшого приймаються рішення з наявністю всіх візуальних атрибутів, що асоціюються з поняттям "документ".

Питома вага паперових документів у сучасному менеджменті не тільки не зменшилась із впровадженням комп'ютерної техніки, а й впевнено зростає. При цьому збільшується і їх загальна маса, що пов'язана з несвоєчасністю прийняття або виконання управлінських рішень. Вихід із цієї ситуації бачиться в підвищенні культури роботи з документами через формування документаційного менеджменту як спеціальної, а не допоміжної управлінської категорії. З цією метою необхідним є введення на всіх менеджерських спеціалізаціях вищих навчальних закладів курсу "Документаційне забезпечення менеджменту". Документаційне забезпечення менеджменту охоплює кілька систем документації, які, розв'язуючи його загальні питання, в той самий час відбивають специфіку тієї чи іншої сфери діяльності. Їх взаємодія здійснюється в організаційно-економічному, техніко-технологічному та інформаційно-правовому аспектах.

## **Розділ 1. Документ у сфері управління**

### **1.1 Еволюція документа**

Людське суспільство впродовж своєї багатовікової історії відчувало потребу в фіксуванні своїх думок і дій на будь-яких носіях з метою їх передачі у просторі і часі. В той самий час, розвиваючи навички писемності, людство відшукувало і вдосконалювало матеріали, придатні для використання в ролі таких носіїв - від глиняних, бронзових і воскових табличок, папірусу, пергаменту, бересту до паперу та найсучасніших електронних носіїв. Кожний новий етап цього пошуку супроводжувався докорінними змінами у способах фіксування інформації і технології її опрацювання. Незважаючи на революційні зміни в науково-технічній і технологічній сферах, що відбуваються на наших очах, найбільш адаптованим і ефективним носієм досі залишається папір. Ось чому у всіх країнах світу найбільш поширеною формою документування людської діяльності є документ на паперовій основі. Нові технології значно змінюють наше уявлення про інформаційний простір, хоча вони не скасовують паперовий документ як найбільш традиційний і такий, що відповідає юридичному статусу документа в будь-якому куточку світу і в будь-яких комунікаційних системах. Документ у його сучасному вигляді є результатом історичного розвитку людства. Ми не маємо чіткого уявлення про характер письмен Давньої Русі дохристиянського періоду, хоча окремі свідчення про них зустрічаються в арабських джерелах. Вони містять згадки про Херсонес і знайдені там богослужбні книги на основі руської писемності. Окремі дослідники схиляються до думки, що вони були написані глаголицею. Інші вважають, що мова йде про скандинавське рунічне письмо. Так чи інакше, але ще до прийняття християнства східні слов'яни використовували специфічні письмові символи для вираження певних понять і навіть написання цілих висловів. Це могли бути і елементи фігурного письма. Можна також припустити, що наші предки користувалися грецьким алфавітом, доповнюючи його особливими знаками для відтворення на письмі тих звуків, яких не існувало в грецькій мові - шиплячих і свистячих. Таке припущення базується на

дослідженні текстів договорів руських князів з Візантією, що дійшли до наших днів. Їх складало у двох примірниках, на одному з яких зазначались імена слов'янських послів, на другому - грецьких. Останній примірник передавався київським князем. Завершальною частиною такого договору був текст присяги, за яким сторони зобов'язувались виконувати вимоги, кожна за своїм обрядом.

Точкою відліку в розвитку власне слов'янської писемності стало прийняття християнства, що супроводжувалось інтенсивним надходженням у Київську Русь грецької літератури. Цей потік рухався з Болгарії, яка в X ст. переживала золотий вік своєї писемності. Цим самим шляхом потрапив у Київську Русь слов'янський алфавіт - кирилиця [6].

Для внутрішнього діловодства існувало кілька книг. "Книга декретова" включала вхідні та вихідні папери, різні ухвали. У "Книзі протестів" фіксувались позови та протести. До "Книги справ поточних" вносились відомості про розслідування і рішення щодо завершення цих справ. Матеріали про карні злочини фіксувались у "Карній книзі".

Царським указом від 1715 р. в Україні запроваджені сотенні канцелярії. Сотенна старшина (осавул, писар і хорунжий) рекомендувала трьох претендентів на посаду сотника, а гетьман і царські урядовці затверджували одного з них на цій посаді. Сотенну канцелярію очолював писар. У веденні діловодства йому допомагали підписки. Сотенні канцелярії нерідко здійснювали ратушне діловодство, іноді фіксуючи справи в міських актових книгах.

У 1781 р. на Україні скасовано адміністративно-територіальний поділ на полки і сотні. Царським указом "Про відновлення в Малоросії правління і судовиробництва у відповідності з тамтешніми правилами і давніми обрядами" від 1796 р. було засновано Генеральний суд, а в повітах - земські (з цивільних справ) і підкормські (з межових справ) суди.

У цей самий час діловодство в Західній Україні переживало період свого становлення.

Порядок і спосіб ведення діловодства в адміністративних установах Галичини був однаковим для всіх. Найбільш типовою адміністративною установою було Галицьке губернаторство, в якому велось звичайне (просте) і таємне діловодство. Згідно з інструкцією 1773 р. діловодство в губернаторстві вела канцелярія, що поділялась на 4 секції: бюро реєстрації (інакше - подавчий протокол); бюро референтів, експедиція, реєстратура (інакше - архів). Із введенням нової маніпуляції (1 січня 1784 р.) впроваджено журнали реєстрації вхідної документації (ексгібітів). Для реєстрації документів секретного змісту використовувалися спеціальні журнали. Зареєстрована вхідна документація надходила в бюро референтів, а потім передавалась на розгляд відповідним референтам чи департаментам. Документ, що вимагає відповіді, надсилався в експедицію, а призначений для зберігання - в реєстратуру (архів). Тут документи складалися в так звані стоси строго за вхідними реєстраційними номерами і датою надходження. Документи, одержані протягом одного року, зв'язувались у в'язки - фасцикули. Особливістю австрійського діловодства було його ведення на аркушах великого формату, що називались конволютами. Це по суті документальні додатки, які через свій формат не могли бути приєднані до документів, зібраних у фасцикулах [32].

З 1772 по 1787 рр. діловодство у всіх адміністративних установах Галичини велось латинською і німецькою мовами. Введення німецької мови в усіх державних установах Галичини офіційно оформлено в 1787 р. Поряд з німецькою з 1869 р. дозволялось також ведення документації польською і українською мовами. Але на практиці вживання української мови було дуже обмеженим. У Львові українською мовою деякий час видавався "Вісник законів". Така система діловодства проіснувала на території Галичини аж до розпаду в 1918 р. Авст-ро-Угорської імперії і переходу влади до української буржуазії, супроводжуваного створенням ЗУНР. Восени 1919 р. ЗУНР була

розгромлена поляками при підтримці держав Антанти, і Західна Україна знову увійшла до складу Польщі. Місцеві адміністративні установи черговий раз перейшли на польську систему діловодства, доки в 1921 р. польське намісництво не припинило свого існування.

Ділове письмо XVIII ст. відзначається стилістичною єдністю, що виявляється в однотипному розташуванні текстів різних законодавчих актів, єдиній композиційній побудові тексту близьких за жанром актів (заголовки, титул, окремі формулярні рубрики і т. ін.), мотивованому вживанні термінів і канцеляризмів [27].

З початку XIX ст. на Лівобережній Україні встановлюється режим абсолютного монархічного правління, що відобразилось і на документації того часу.

Губернською реформою 1775 р. визначено структуру губернського устрою, що базувалось на розмежуванні адміністративних, судових і фінансових функцій.

Указом 1811 р. "Заснування міністерств" петровські колегії було скасовано і замість них створено міністерства, які мали таку структуру: департаменти, рада міністрів, загальні присутні департаментів, канцелярія міністра. Департаменти і канцелярія міністра поділялись відповідно на відділення і столи. Периферійні райони управлялись намісництвом, якому підпорядковувались генерал-губернаторства, а цим останнім - області, далі - округи і т. ін. Указом був уніфікований регламент документування для центрального апарату управління і для місцевих органів [31].

Особлива увага у виконавчому діловодстві приділялась листуванню і відносинам між центральними та місцевими установами. З цією метою в XIX ст. широко використовувалися бланки, що виготовлялися друкарським способом (набирались або гравірувались). На бланку зазначались назва установи-відправника, її структурного підрозділу (департамент, відділення,

стіл). Після тексту вказувались дата складання листа і його реєстраційний номер. Листування велось переважно між такими інстанціями: вищими присутственими органами і властями; присутственими місцями однакового ієрархічного рівня управління; низовими і вищими ланками управління.

До письмових актів присутствених місць належали судові журнали, протоколи, настільні реєстри, доповідні книги, вхідні і вихідні документи, судові визначення, межові книги тощо [41].

У середині XIX ст. було визначено і законодавчо закріплено порядок документування діяльності товариств з торгівлі, страхування, перевезень і деяких інших сфер підприємництва. Ці товариства були представлені трьома основними типами: повне товариство, товариство на довірі або за вкладенням, товариство за ділянцями або компанія. Розроблялися статuti, що визначали права, обов'язки і порядок їх діяльності. Після висновку відповідного міністерства статут затверджувався Комітетом міністрів. Статuti товариств з особливими привілеями затверджувалися Державною радою.

Документування угод і контрактів називалось "обрядом чинення актів". Більшість з них укладалась за обов'язковою формою. Наглядачі і писці повинні були "з точністю дотримуватися правил" укладання актів. Не припускалися "скобління", поправки, приписки. Навіть незначні виправлення в тексті мали супроводжуватися спеціальним застереженням.

Тенденції оптимізації процесів документування протягом XX ст. залишалися незмінними і були спрямовані на спрощення технології підготовки та оформлення документів, розмежування існуючих документних форм за змістовою ознакою, тобто їх систематизацію на основі функціонального призначення. Ще одним напрямом був пошук шляхів удосконалених технічних засобів і пристроїв для створення, передачі, обробки і зберігання документів.

Таким чином, у широкому розумінні поняття „документ” можна визначити як матеріальний об’єкт з відбиттям на ньому одним із відомих людству способів інформації, що існує в певному просторі і часі.

Виходячи з цього визначення, документи можна класифікувати за такими основними ознаками:

◆ за матеріальними носіями (унікальні, паперові, кінофо-тофоно-, електронні); за способом запису інформації (рукописні, зображувальні, друковані, кодовані); за сприйняттям інформації (візуально зрозумілі, ті, що вимагають технічних пристроїв, дешифрування); за походженням (особисті - приватні, приватно-офіційні; офіційні - законодавчі, нормативні, науково-технічні, управлінські);

◆ за достовірністю (оригінали, копії, дублікати). Феномен документа починає вивчатись лише у ХХ ст. Різномасштабний науковий аналіз його складових - інформації та матеріального носія - є прерогативою ряду наукових дисциплін, що визначили об’єктом свого дослідження документ [38]. У сфері ж менеджменту документ, відбиваючи зміст процесу управління, виконує ще й роль міжгалузевого засобу зв’язку, за допомогою якого кожна із сторін намагається досягти своєї мети.

## **1.2 Управлінський документ у сучасному менеджменті**

Документована інформація є основою управління. Ефективність останнього значною мірою базується на виробництві і споживанні інформації, сконцентрованої в документах, де їй надано відповідної форми і забезпечено переміщення у часі і просторі. Саме документи і документна інформація є основою для прийняття управлінських рішень та їх юридично підкресленої реалізації, що визначає їх безумовне виконання [39].

Невід'ємною складовою управлінської діяльності і процесу менеджменту є створення інформаційного носія з організацією його послідовного пересування в межах певної системи управління. Найбільш поширеним у сучасному менеджменті матеріальним носієм із зафіксованою на ньому з дотриманням певної юридичної процедури інформацією є управлінський документ.

Управлінський документ - це матеріальний об'єкт із закріпленою будь-яким способом на спеціальному носії інформацією, що утворилась і (або) використовується в процесі управління.

Управлінська документація як сукупність відомостей і даних, необхідних для здійснення аналізу, контролю, прийняття та організації виконання управлінських рішень, виступає невід'ємною складовою ефективного управління організаційно-економічними процесами взагалі і підприємницькою діяльністю зокрема. З одного боку, управлінська документація відображає умови, властивості, закономірності, особливості функціонування як об'єкта, так і суб'єкта управління. З іншого боку, вона опосередковує трудову діяльність людей, визначає форми відносин між ними і керуючою системою і постійно використовується в управлінні та організації виробництва, в розподілі, реалізації та обігу виробленого продукту чи послуги.

Як специфічний продукт управлінська документація має такі особливості:

виступаючи на певному етапі менеджменту продуктом праці, на наступному етапі вона є її предметом;

має тривале і багаторазове використання, не втрачаючи при цьому своїх споживчих властивостей; має здатність до накопичення; є змінюваною в ціні без будь-якої якісної або кількісної зміни початкового зразка; забезпечує можливість тиражування (копіювання) і одночасного використання в багатьох місцях.

Функціональна різноманітність управлінських документів обумовлює велику кількість класифікаційних ознак, покладених в основу їх групування. Головне завдання вивчення управлінських документів як об'єктів класифікації полягає в тому, щоб виділити їх характерні особливості і дати їм правильне тлумачення і оцінку. Так, відомий український документознавець С.Г. Кулешов доводить, що "є, так би мовити, прості класифікації, що не мають більше одного рівня поділу, тобто в яких відсутні класифікаційні ряди. Процес диференціації тут можна назвати групуванням, а його результатом - виокремлення груп документів" [38].

Так, зокрема, управлінські документи, що перебувають в обігу в межах установи, можуть бути згруповані за такими ознаками:

послідовність створення: оригінал, дублікат, копія, витяг із документа (оригінал - примірник службового документа, що першим набуває юридичної сили; дублікат - повторно оформлений службовий документ замість втраченого чи пошкодженого оригіналу, що має таку саму юридичну силу; копія - документ, що містить точне знакове відтворення змісту чи документної інформації іншого документа і - в окремих випадках - деяких його зовнішніх ознак; витяг з документа - засвідчена копія частини тексту службового документа);

рівень доступу: загальнодоступні в межах установи, для службового користування (документи, що містять конфіденційну інформацію), секретні (документи, що містять таємну інформацію);

юридична сила: ті, що мають юридичну силу, і ті, що її не мають (ще не набули, не можуть мати, втратили юридичну силу).

Наведені прості класифікації є однорівневими, тобто виділені групи документів не мають подальшого поділу на якісь види. При групуванні управлінських документів установи можуть бути розроблені дворівневі класифікації, де групи (класи) документів поділяються на підгрупи (підкласи) і види. Видами

документів у даному випадку виступають номінали (акт, протокол, наказ) або - ще частіше - їх різновиди (наприклад, акт приймання-здачі робіт, протокол засідання колегії міністерства, наказ про заохочення).

В межах класифікації управлінських документів за способом організації процесу їх обігу на входні, вихідні і внутрішні можна виділити ще дві групи - ті, що підлягають реєстрації, і ті, що їй не підлягають. Дворівневу структуру має і класифікація номіналів управлінських документів, які поділяються на види, а останні - на документи, що підлягають і не підлягають затвердженню, засвідчуються і не засвідчуються гербовою печаткою, а групуються за терміном виконання (безстрокові, термінові, дуже термінові) і зберігання (постійного, тимчасового) [38].

Різноманітність документів, використовуваних суспільством у процесі його життєдіяльності, в тому числі й у сфері управління, не дозволяє при їх класифікації виходити з якоїсь однієї ознаки. В основу класифікації управлінських документів можуть бути покладені ознаки, властиві документу, як такому, а також особливості створення і використання різних документ-них форм.

До таких ознак належать:

форма представлення (матеріальний носій);

цільове призначення (сфера застосування);

інформативність (змістовність);

зміст і характер правовідносин, якими регулюється використання документа.

У практиці менеджменту матеріальний носій виступає основою документа, що поєднує його змістове наповнення і реквізити в цілісний матеріальний об'єкт. Такий об'єкт включається у своєрідний технологічний ланцюг створення і руху інформації в часі і просторі, що забезпечує певну міру його збереження і захисту.

Цільове призначення управлінського документа визначається перш за все сферою його використання у відповідності з основними функціями управління.

Документ як такий має інформаційний характер. Інформатив-на функція є основною для всіх управлінських документів. Інформативність документа забезпечує прийняття управлінських рішень, дає правове обґрунтування будь-яких дій у межах виконання управлінського рішення; виступає джерелом знань і відомостей для певних узагальнень, пошуку аналогій і прийняття нових рішень. Інформативна функція управлінського документа тісно пов'язана з його комунікативною функцією, реалізація якої відбувається через передачу документом інформації в часі і просторі. Крім того, документ виступає засобом зв'язку між окремими елементами керуючої і керованої підсистем управління [39].

Зміст управлінського документа вводить його в певне коло правовідносин у сфері менеджменту, тобто надає йому юридичної сили. Юридичну силу управлінського документа можна трактувати як надану йому чинним законодавством властивість бути підставою для вирішення правових питань, здійснення правового регулювання в межах реалізації основних функцій управління. Законами і підзаконними актами встановлюється перелік ознак, які надають документу юридичної сили. Це, зокрема, наявність реквізитів - підпису, грифу затвердження, відбитка печатки, елементів бланка [38].

Юридичні вимоги до різних видів документів, у залежності від їх призначення, можуть бути різними, але кожний управлінський документ повинен мати не менше п'яти реквізитів, які дозволяли б йому називатись документом і надавали певний юридичний статус. До таких реквізитів належать: автор документа, назва документа, підпис, дата і реєстраційний індекс.

Авторами документа виступають, як правило, установи, організації підприємства, їх структурні підрозділи. Іноді автором документа може бути

окрема посадова особа, що здебільшого виконує відповідні функції на громадських засадах. У таких документах реквізит „автор" співпадає з реквізитом „підпис", що засвідчує походження і підтверджує достовірність (оригінальність) документа.

Назва виду документа повинна співпадати з назвами документів, що функціонують в управлінському середовищі країни, визначеними чинним законодавством. Якщо виникає необхідність у створенні документів, назви яких не зареєстровані і не внесені до Державного класифікатора управлінської документації [19], то слід утриматись від надсилання їх за межі установи.

У сучасному менеджменті питання про право підпису тих чи інших документів, особливо правових актів, є актуальним і потребує чіткого визначення. Право підпису документів має бути зафіксоване у відповідних статутах, положеннях, посадових інструкціях. Документи підписують посадові особи відповідно до розподілу обов'язків: документи, складені від імені установи, підписуються керівником або його заступниками; документи, складені від імені структурних підрозділів - керівниками цих підрозділів; решта документів (доповіді, доповідні записки, довідки, заяви тощо) інформаційного, довідкового або аналітичного характеру може підписуватись виконавцями, якщо дане коло питань не виходить за межі їх повноважень.

Особливим способом засвідчення документа після його підписання, що санкціонує поширення дії документа на певне коло організацій, підприємств і громадян, є його затвердження. Документ, який потребує затвердження, набуває юридичної сили тільки з цього моменту. Затверджуються, як правило, такі види документів: положення, статут, структура і штатний розклад, плани, програми проведення робіт, плани заходів, плани і програми відряджень, графіки відпусток, звіти про виробничу діяльність, кошториси витрат, акти перевірок, акти ревізій, акти списання, акти експертизи, акти приймання завершених будівельних об'єктів та деякі інші види документів.

Система організаційно-розпорядчої документації охоплює більш широке коло документів і за номенклатурою, і за функціональною належністю. У зв'язку з суттєвими змінами в еко-номіці і в системі державного управління та розвитком недержавних організаційно-економічних утворень окреслилась тенденція в підході до документаційного забезпечення менеджменту (зокрема, його організаційної складової), заснованому на суб'єктивному сприйнятті керівника. Проблема ускладнюється тим, що в деяких системах управління частково зруйновані традиційні методи не лише створення документів, а й використання певних документних форм у відповідності з їх функціональною належністю. З'являються нові назви документів, не завжди виправдані завданнями управління. З точки зору окремих управлінських ситуацій такий відхід від встановлених правил та обмежень може викликати порушення в системі документаційного забезпечення менеджменту. Наприклад, замість наказів керівники видають розпорядження або доручення; посадові інструкції фахівців поглинаються іншими документами - такими, як положення або статuti, що мають загальний характер і не визначають юридичного статусу конкретного співробітника.

## **Розділ 2. Уніфікація управлінських документів**

### **2.1. Напрями уніфікації управлінських документів**

Необхідність уніфікації документів виникла 40 - 50 років тому і була обумовлена значним збільшенням кількості паперових документів, що створювались і функціонували в системі управління.

Сучасний менеджмент являє собою безперервний процес соціально-економічних та організаційно-технічних перетворень, які здійснюються на основі різних підходів із використанням численних методів і засобів. Однак результативність цих перетворень великою мірою визначається наявністю ефективних зв'язків між керуючим і керованим середовищем, що забезпечує своєчасну і достовірну інформацію про поведінку чи стан об'єктів управління.

Сферою сучасного менеджменту є вся сукупність факторів, що так чи інакше впливають на ефективність виробництва і результативність діяльності підприємства чи установи. Таке розуміння сутності менеджменту вимагає з'ясування питання про необхідну і достатню кількість документів, що функціонують в управлінському середовищі. Правильно обрана і побудована система менеджменту реалізовує свої основні функції через певні види документів. Більш конкретизовані управлінські рішення потребують використання специфічних документних форм, які засвідчують галузеву належність документів чи їх функціональне призначення. Диференціація систем документації відповідно до функцій управління дозволяє здійснити поділ певних комплексів документів і забезпечити їх функціонування в загальному інформаційному просторі. За цим принципом виділяються такі системи документації: галузеві; функціональні. Галузеві системи документації призначені для фіксування виробничої діяльності в конкретній галузі економіки, культури, освіти, торгівлі тощо. Кількість таких систем обумовлена кількістю галузей суспільної діяльності, і виникнення нових її напрямів супроводжується появою специфічних видів документів, на основі яких формується нова система документації.

В функціональних системах документації знаходять своє відбиття найважливіші функції управління: планування, організація, контроль, облік, аналіз та ін. Особливість функціональних систем полягає в тому, що вони можуть поширюватись на всі установи, організації і підприємства, незважаючи на їх галузеву належність.

Документаційні потоки у сфері управлінської документації в існуючих системах управління мають багато спільного, взаємодіючи між собою в взаємно збагачуючись. Це вимагає вироблення спільних підходів до створення і обробки таких масивів документів з метою забезпечення максимальної ефективності прийняття і виконання управлінських рішень. Тому одним із головних напрямів удосконалення документування і документаційного

забезпечення менеджменту сучасних установ є уніфікація управлінських документів як процес пошуку об'єднувального начала і приведення різноманітних показників до співставності або однаковості за певними принципами. Таким чином, метою уніфікації управлінських документів є:

зменшення кількості документів, використовуваних в управлінській діяльності;

типізація їх форм; зниження трудомісткості їх обробки;

інформаційне групування різних систем документації на основі спільності або суміжності функцій управління;

використання технічних засобів для підготовки, обробки і використання документів.

Уніфікація як метод удосконалення документування для забезпечення управлінських процесів у найбільш загальному вигляді передбачає локальну і комплексну уніфікацію документів.

До локальної уніфікації документів можна віднести розробку, апробацію і використання окремих уніфікованих форм конкретних документів у межах однієї установи або її структурного підрозділу. Кінцевим продуктом такої уніфікації може бути збірник уніфікованих форм для внутрішнього користування або певні уніфіковані форми документів для реалізації конкретного завдання чи напряму діяльності установи (наприклад, уніфікована форма архівної довідки про стаж роботи; уніфіковані форми документів про прийняття на роботу: заява, характеристика, особовий листок обліку кадрів тощо). До комплексної уніфікації відносяться:

державна уніфікація, при якій уніфіковані форми документів набувають статусу загальнодержавних, доповнюючись Державним класифікатором управлінської документації [ДК 010-98]. Кінцевим продуктом такої уніфікації є видання державного стандарту, що функціонує в масштабі країни;

галузева уніфікація, що передбачає закріплення специфічних особливостей документування в конкретній галузі. Кінцевим продуктом такої уніфікації є затвердження міністерством або відомством збірника уніфікованих форм документів для їх обов'язкового використання установами, підприємствами та організаціями в межах даної галузі; міжнародна уніфікація.

Для розв'язання більшості управлінських завдань недостатньо використання окремих форм документів: при цьому необхідно спиратись на системи управлінських документів, що перебувають у взаємному зв'язку. Незважаючи на відмінності між ними, обумовлені галузевою специфікою, результативність цієї роботи визначається знаходженням точок дотику, що забезпечить ефективне використання різних документів у межах певної установи, галузі чи економіки країни в цілому. За таким принципом здійснюється робота, спрямована на формування уніфікованих систем документації, тобто комплексів взаємопов'язаних уніфікованих форм документів, призначених для документування конкретних функцій управління. На сьогоднішній день в Україні розроблено і функціонує більше двадцяти уніфікованих систем документації. Зокрема, такі з них, як "Уніфікована система документації з праці, соціальних питань і соціального захисту населення" чи "Уніфікована система документації Пенсійного фонду", відносяться до галузевих систем документації.

Найбільш поширеною з існуючих функціональних систем документації є організаційно-розпорядча документація (ОРД), що використовується всіма установами, організаціями, підприємствами різних галузей господарства на різних рівнях управління, оскільки в ній відображається організаційна діяльність, спрямована на реалізацію основних функцій управління. З її допомогою здійснюється також доведення до виконавців документованих розпорядчих вказівок уряду, установ вищого рівня і керівництва певного органу управління. За сутністю основних питань менеджменту та виконавчо-розпорядчої діяльності різноманітних органів управління система

організаційно-розпорядчої документації є водночас комплексною і унікальною системою документування управлінської діяльності широкого кола установ, підприємств і організацій.

## **2.2 Основні принципи уніфікації і стандартизації управлінських документів**

Уніфікація управлінських документів нерозривно пов'язана з їх подальшою стандартизацією, тобто перетворенням уніфікованих форм чи уніфікованих систем документації на документи загального користування в межах держави. Такі роботи, від проведення досліджень до розробки власне стандартів та їх методичного супроводу, мають здійснюватись на основі відповідної державної програми. Узагальнення багаторічного досвіду роботи в цьому напрямі дозволяє сформулювати основні принципи уніфікації і стандартизації управлінських документів [22, 35, 45]:

досягнення однаковості документів у межах системи і співставність їх окремих елементів; зменшення кількості видів документів; підвищення інформативності документів; системність; комплексність; стабільність; економічна доцільність.

Досягнення однаковості документів у межах системи і співставність їх окремих елементів. Цей принцип є одним із найважливіших, принаймні для уніфікації організаційно-розпорядчих і деяких інших управлінських систем документації. В сучасних організаційних структурах використовуються управлінські документи з різною формою подання інформації, серед яких - традиційна, графічна, електронна. Тому цей принцип може бути реалізований за рахунок використання єдиної вихідної схеми (моделі) побудови документів, які входять у систему. Сучасні комп'ютерні програми дозволяють суміщати традиційні моделі документів і опрацьовувати їх за допомогою будь-яких технічних засобів, тому за таку вихідну схему сьогодні можна прийняти формуляр-зразок організаційно-розпорядчого документа, включений до Уніфікованої системи організаційно-розпорядчих документів.

Ще одним шляхом досягнення однаковості документів і співставлення їх складових є визначення правил оформлення документа в цілому та окремих його реквізитів. Ці правила також повинні мати мінімальну варіативність. Оскільки організаційно-розпорядчі документи є переважно текстовими, в них слід ширше використовувати типові тексти або окремі типізовані складові, виробити єдину схему їх побудови, звести до мінімуму словниковий запас і максимально спростити граматичні засоби, використовувані при підготовці текстів.

Характерною особливістю організаційно-розпорядчих документів є їх багатофункціональність, що виявляється як при документуванні основних функцій управління, так і в межах певного рівня управління. Тому для забезпечення їх більшої однаковості необхідно встановити єдині вимоги до оформлення документів, незалежно від ієрархічного управління і відомчої специфіки. Основні правила і вимоги до створення, обробки і використання організаційно-розпорядчих документів встановлені Державним стандартом України 4163 - 2003 „Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів" [18].

Підвищення інформативності документа. Функції сучасного управління постійно розширюються. Передбачається, що вже найближчим часом обсяг інформаційних джерел, використовуваних суспільством, може подвоїтись. Опрацювання таких обсягів інформації вимагатиме збільшення в такій самій пропорції чисельності фахівців, що є економічно недоцільним. Хоча є інший, більш прийнятний шлях розв'язання даної проблеми, який полягає в усуненні інформаційного перевантаження документів. Вміщена в них інформація повинна забезпечувати вирішення максимального числа завдань при мінімальному її обсязі, що може бути досягнуто уникненням дублювання інформації як у межах одного документа, так і у споріднених групах документів одного призначення.

Системність уніфікації. Уніфікація документів, що складають певну систему документації, вимагає попереднього визначення чітких меж даної системи як складової загальної системи управлінських документів.

**Комплексність уніфікації.** При здійсненні уніфікації документів у межах конкретної системи всі обмеження і вимоги необхідно приводити у відповідність із вимогами і практикою оформлення документів в інших документаційних системах. Жодна з систем документів не може функціонувати ізольовано: вони тісно пов'язані між собою, і в практиці менеджменту доводиться мати справу з великими обсягами документів, що належать до різних систем документації. Ефективність управлінської діяльності відчутно знижується через відсутність єдиних форм і правил оформлення документів.

**Стабільність вимог.** Уніфікація окремих систем документації спрямована на зменшення витрат на допоміжні роботи, пов'язані з пошуком необхідної інформації на документних носіях на паперовій основі при підготовці, прийнятті і виконанні управлінських рішень. Реалізація такого цільового завдання вимагає державної підтримки, що полягає, зокрема, у визначенні загальних методів уніфікації систем документації та їх закріпленні у вигляді основоположного стандарту. Практикою стандартизації встановлено порядок внесення змін у стандарти, що забезпечує оперативність фіксування змін безпосередньо в уніфікованих формах документів.

## **Розділ 3. Електронні документи і засоби телекомунікаційного зв'язку**

### **3.1 Оформлення електронних документів**

Сучасні інформаційні технології спрямовані на значне підвищення ефективності роботи менеджера в процесі накопичення і переробки інформації як в індивідуальному режимі, так і в колективній роботі. До сучасних електронних інформаційних технологій створення і передачі інформації, в тому числі документованої, можна віднести:

інтегровані персональні комп'ютери (електронна пошта);

засоби телекомунікаційного зв'язку (телеграфний, телетайпний, телексий зв'язок):

факсимільний зв'язок.

Електронні повідомлення (листи) - це документи, що передаються в електронній формі за допомогою електронної пошти. Електронна пошта дозволяє здійснювати обмін даними між користувачами персональних комп'ютерів (ПК), а також аналізувати, обробляти і зберігати одержану або створену і відправлену інформацію. Електронну пошту використовують як для пересилання повідомлень користувачами комп'ютерної мережі в межах певної організації, так і для її передачі іншим організаціям, що мають необхідні засоби електронного зв'язку. Відповідно до Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг" датою і часом відправлення електронного документа вважається дата і час його передавання відправником (певною особою або спеціальною службою). Електронний документ вважається одержаним адресатом з моменту надходження авторіві відповідного електронного повідомлення. Якщо попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу не визначено порядок підтвердження факту одержання електронного документа, воно може бути здійснено в будь-якому порядку автоматизованим чи іншим способом в електронній формі або у формі

паперового документа. Таке підтвердження повинно містити дані про факт і час одержання електронного документа і про відправника цього підтвердження. В разі неотримання автором підтвердження вважається, що електронний документ не одержаний адресатом.

Адресат одержує зображення документа (електронне повідомлення) на екрані персонального комп'ютера або у вигляді копії на першому носії, яка роздруковується за допомогою друкарського пристрою - принтера. Встановлення цілісності електронного документа полягає в перевірці електронного цифрового підпису при наявності у адресата програмного забезпечення для його ідентифікації. Право засвідчення ідентичності електронного підпису встановлюється чинним законодавством.

Таким чином, електронна пошта надає можливість листування з іншими абонентами мережі або з абонентами міжнародних мереж (Internet, Wnet, BINET, Compu Serse та інш.), а також: ♦ забезпечує взаємодію через електронні поштові скриньки і дошки оголошень. Кожному абоненту надається індивідуальна "поштова скринька" на одному з серверів електронної пошти з унікальним ідентифікатором - адресою електронної пошти. Обмін електронними повідомленнями здійснюється через систему серверів електронної пошти;

уможливорює оперативний доступ до нормативної та іншої інформації, що зберігається в базах даних певної системи;

дає змогу обмінюватись повідомленнями з абонентами інших мереж.

Електронне повідомлення складається з прізвища та ініціалів, адреси чи кількох адрес одержувачів, заголовка або зазначення головної теми повідомлення, тексту повідомлення.

Адреса в системі електронної пошти складається з ідентифікатора абонента, що має співпадати з реєстраційним ім'ям користувача і доменним ім'ям комп'ютера (сервера електронної пошти), в якому зареєстрований користувач. Ідентифікатор та доменне ім'я розділяється знаком а.

Доменне ім'я складається з кількох піддоменів, розділених крапками. В мережі Internet використовують домени верхнього рівня, що позначаються кодами організації:

Com - комерційні організації;

Edu - навчальні та наукові заклади;

Gov - урядові установи;

Mil - військові організації;

Net - сітьові вузли Internet;

Org - інші організації.

Заголовок електронного повідомлення визначається його автором або автоматично додається системою. Якщо необхідно переслати файл, що включає, крім текстової, нетекстову інформацію, то його слід перекодувати в текстову форму.

В інформаційних телекомунікаційних системах, які забезпечують обмін електронними документами з конфіденційною інформацією, що є власністю держави, або інформацією з обмеженим доступом, необхідно забезпечити захист цієї інформації відповідно до законодавства України. Надсилати електронне повідомлення, що містить інформацію законодавчого змісту, дозволяється лише в тому випадку, якщо одержувач має змогу її декодувати.

Електронні документи, створені установою і одержані від суб'єктів документообігу, повинні зберігатись на електронних носіях інформації в формі, що дає змогу встановити їх цілісність.

При зберіганні електронних документів слід дотримуватись таких вимог:

доступність інформації, що міститься в електронних документах, для її подальшого використання;

забезпечення можливості відновлення електронного документа в тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;

збереження інформації про дату і час надходження, призначення електронного документа та відомостей про його відправника.

Термін зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен співпадати з терміном зберігання аналогічних видів документів на паперових носіях. Порядок подальшого зберігання або знищення електронних документів погоджується з відповідними органами на підставі чинного законодавства України "Про Національний архівний фонд і архівні установи".

Повідомлення, що передаються засобами телеграфного (телетайпного), телексного зв'язку.

Телеграф забезпечує доставку інформації через телеграфну мережу загального користування у відділеннях зв'язку.

Для абонентського телеграфування необхідно скласти угоду між підприємством зв'язку і користувачем.

Усі організації зв'язку повинні забезпечувати таємницю листування, телефонних переговорів, поштових відправлень, телеграфних та інших повідомлень.

Інформація про поштові відправлення і передачу повідомлень через мережі електрозв'язку, а також носії цієї інформації можуть видаватись тільки відправникові і адресату на їх вимогу. Органи зв'язку несуть майнову відповідальність за втрату, пошкодження, недоставку або затримку повідомлень, недотримання таємниці зв'язку.

Користувачі послуг зв'язку мають право пред'являти підприємствам зв'язку претензії, в тому числі вимоги про відшкодування збитків. Претензії подаються письмово з обов'язковою реєстрацією листа-рекламації у встановленому порядку. Якщо претензії відхилені або відповідь на них не одержана, заявник має право звернутись до судових установ для розгляду претензій у відповідності з положеннями господарського права.

Претензії у зв'язку з незадовільною, несвоєчасною доставкою або спотворенням телеграфного повідомлення приймаються протягом місяця. Подібного роду претензії, пов'язані з пошкодженням мережі електрозв'язку або втратою поштових відправлень, оформляються не пізніше як через шість місяців з моменту порушення.

Розгляд претензій, пов'язаних із пошкодженням мережі електрозв'язку (за винятком претензій з приводу телеграфних повідомлень), і надання письмових відповідей передбачено протягом двох місяців. Заяви про недоліки в організації телеграфного зв'язку розглядаються протягом одного місяця.

Передавання і прийняття інформації здійснюється за допомогою спеціального апарату - телетайпу. Крім того, організація-користувач повинна мати на своїй території пункт телеграфного зв'язку з індивідуальним маршрутним номером

(кодом), індивідуальним абонентським номером. Найбільш поширеною формою документа, що передається за допомогою телеграфного зв'язку, є телеграма.

Телеграма використовується у випадках, коли відправлення документів поштою не забезпечує своєчасного розв'язання завдань. Передавання телеграм здійснюється відповідно до Правил користування телеграфним зв'язком, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 4 березня 1997 р. № 208 (із змінами, внесеними на основі постанов Кабінету Міністрів України від 22.04.97 № 380, від 06.05.2001 № 450, від 13.09.2001 № 1171).

В залежності від пріоритетності, порядку обробки, терміновості доставки телеграми поділяються на категорії і види.

Абсолютним пріоритетом користуються телеграми з повідомленнями, що мають відношення до безпеки життя людей, а також повідомлення про здійснення захисних, правоохоронних, військових заходів; про серйозні аварії, катастрофи, епідемії.

### **3.2 Телекомунікаційні технології створення і передавання документів**

Сучасні інформаційні технології спрямовані на значне підвищення ефективності роботи менеджера в процесі накопичення і переробки інформації як в індивідуальному режимі, так і в колективній роботі. До сучасних електронних інформаційних технологій створення і передачі інформації, в тому числі документованої, можна віднести:

інтегровані персональні комп'ютери (електронна пошта);

засоби телекомунікаційного зв'язку (телеграфний, телетайпний, телексий зв'язок):

факсимільний зв'язок.

Електронні повідомлення (листи) - це документи, що передаються в електронній формі за допомогою електронної пошти. Електронна пошта дозволяє здійснювати обмін даними між користувачами персональних комп'ютерів (ПК), а також аналізувати, обробляти і зберігати одержану або створену і відправлену інформацію. Електронну пошту використовують як для пересилання повідомлень користувачами комп'ютерної мережі в межах певної організації, так і для її передачі іншим організаціям, що мають необхідні засоби електронного зв'язку. Відповідно до Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг" датою і часом відправлення електронного документа вважається дата і час його передавання відправником (певною особою або спеціальною службою). Електронний документ вважається одержаним адресатом з моменту надходження авторові відповідного електронного повідомлення. Якщо попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу не визначено порядок підтвердження факту одержання електронного документа, воно може бути здійснено в будь-якому порядку автоматизованим чи іншим способом в електронній формі або у формі паперового документа. Таке підтвердження повинно містити дані про факт і час одержання електронного документа і про відправника цього підтвердження. В разі неотримання автором підтвердження вважається, що електронний документ не одержаний адресатом.

Адресат одержує зображення документа (електронне повідомлення) на екрані персонального комп'ютера або у вигляді копії на першому носії, яка роздруковується за допомогою друкарського пристрою - принтера. Встановлення цілісності електронного документа полягає в перевірці електронного цифрового підпису при наявності у адресата програмного забезпечення для його ідентифікації. Право засвідчення ідентичності електронного підпису встановлюється чинним законодавством.

Таким чином, електронна пошта надає можливість листування з іншими абонентами мережі або з абонентами міжнародних мереж (Internet, Wnet, BINET, Compu Serse та інш.), а також: ♦ забезпечує взаємодію через електронні поштові скриньки і дошки оголошень. Кожному абоненту надається індивідуальна "поштова скринька" на одному з серверів електронної пошти з унікальним ідентифікатором - адресою електронної пошти. Обмін електронними повідомленнями здійснюється через систему серверів електронної пошти;

уможливорює оперативний доступ до нормативної та іншої інформації, що зберігається в базах даних певної системи;

дає змогу обмінюватись повідомленнями з абонентами інших мереж.

Електронне повідомлення складається з прізвища та ініціалів, адреси чи кількох адрес одержувачів, заголовка або зазначення головної теми повідомлення, тексту повідомлення.

Адреса в системі електронної пошти складається з ідентифікатора абонента, що має співпадати з реєстраційним ім'ям користувача і доменним ім'ям комп'ютера (сервера електронної пошти), в якому зареєстрований користувач. Ідентифікатор та доменне ім'я розділяється знаком а.

Доменне ім'я складається з кількох піддоменів, розділених крапками. В мережі Internet використовують домени верхнього рівня, що позначаються кодами організації:

Com - комерційні організації;

Edu - навчальні та наукові заклади;

Gov - урядові установи;

Mil - військові організації;

Net - сітьові вузли Internet;

Org - інші організації.

Заголовок електронного повідомлення визначається його автором або автоматично додається системою. Якщо необхідно переслати файл, що включає, крім текстової, нетекстову інформацію, то його слід перекодувати в текстову форму.

В інформаційних телекомунікаційних системах, які забезпечують обмін електронними документами з конфіденційною інформацією, що є власністю держави, або інформацією з обмеженим доступом, необхідно забезпечити захист цієї інформації відповідно до законодавства України. Надсилати електронне повідомлення, що містить інформацію законодавчого змісту, дозволяється лише в тому випадку, якщо одержувач має змогу її декодувати.

Електронні документи, створені установою і одержані від суб'єктів документообігу, повинні зберігатись на електронних носіях інформації в формі, що дає змогу встановити їх цілісність.

При зберіганні електронних документів слід дотримуватись таких вимог:

доступність інформації, що міститься в електронних документах, для її подальшого використання;

забезпечення можливості відновлення електронного документа в тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;

збереження інформації про дату і час надходження, призначення електронного документа та відомостей про його відправника.

Термін зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен співпадати з терміном зберігання аналогічних видів документів на паперових носіях. Порядок подальшого зберігання або знищення електронних документів погоджується з відповідними органами на підставі чинного законодавства України "Про Національний архівний фонд і архівні установи".

Повідомлення, що передаються засобами телеграфного (телетайпного), телексного зв'язку.

Телеграф забезпечує доставку інформації через телеграфну мережу загального користування у відділеннях зв'язку.

Для абонентського телеграфування необхідно скласти угоду між підприємством зв'язку і користувачем.

Усі організації зв'язку повинні забезпечувати таємницю листування, телефонних переговорів, поштових відправлень, телеграфних та інших повідомлень.

Інформація про поштові відправлення і передачу повідомлень через мережі електрозв'язку, а також носії цієї інформації можуть видаватись тільки відправникові і адресату на їх вимогу. Органи зв'язку несуть майнову відповідальність за втрату, пошкодження, недоставку або затримку повідомлень, недотримання таємниці зв'язку.

Користувачі послуг зв'язку мають право пред'являти підприємствам зв'язку претензії, в тому числі вимоги про відшкодування збитків. Претензії подаються письмово з обов'язковою реєстрацією листа-рекламації у встановленому порядку. Якщо претензії відхилені або відповідь на них не одержана, заявник має право звернутись до судових установ для розгляду претензій у відповідності з положеннями господарського права.

Претензії у зв'язку з незадовільною, несвоєчасною доставкою або спотворенням телеграфного повідомлення приймаються протягом місяця. Подібного роду претензії, пов'язані з пошкодженням мережі електрозв'язку або втратою поштових відправлень, оформляються не пізніше як через шість місяців з моменту порушення.

Розгляд претензій, пов'язаних із пошкодженням мережі електрозв'язку (за винятком претензій з приводу телеграфних повідомлень), і надання письмових відповідей передбачено протягом двох місяців. Заяви про недоліки в організації телеграфного зв'язку розглядаються протягом одного місяця.

Передавання і прийняття інформації здійснюється за допомогою спеціального апарату - телетайпу. Крім того, організація-користувач повинна мати на своїй території пункт телеграфного зв'язку з індивідуальним маршрутним номером (кодом), індивідуальним абонентським номером. Найбільш поширеною формою документа, що передається за допомогою телеграфного зв'язку, є телеграма.

Телеграма використовується у випадках, коли відправлення документів поштою не забезпечує своєчасного розв'язання завдань. Передавання телеграм здійснюється відповідно до Правил користування телеграфним зв'язком, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 4 березня 1997 р. № 208 (із змінами, внесеними на основі постанов Кабінету Міністрів України від 22.04.97 № 380, від 06.05.2001 № 450, від 13.09.2001 № 1171).

В залежності від пріоритетності, порядку обробки, терміновості доставки телеграми поділяються на категорії і види.

Абсолютним пріоритетом користуються телеграми з повідомленнями, що мають відношення до безпеки життя людей, а також повідомлення про

здійснення захисних, правоохоронних, військових заходів; про серйозні аварії, катастрофи, епідемії.

## Категорії телеграм

### Урядова (Приклад)

Президент України, вищий рівень виконавчої влади (до категорії "урядова" прирівнюються телеграмми з відміткою "преса урядових інформаційних агентств")

### Види телеграм:

"З повідомленням про вручення"

"З доставкою"

"З доставкою" (в термін, указаний відправником)

"З доставкою" (на художньому бланку)

"Лист-телеграма"

"Завірена"

"З оплаченою відповіддю"

"Схематично телеграма" (від юридичних осіб)

"Криптограма" і „Криптограма на перфострічці" (від юридичних осіб)

Види телеграм з позначкою "З доставкою поштою", "Заказ-на" приймаються підприємствами зв'язку для відправлення в села, хутори, що не мають

телеграфу і поштових відділень. Телеграми "З доставкою в термін, указаний відправником", мають бути відправлені не менше як за добу до встановленого строку доставки. Телеграми виду "З доставкою на художньому бланку" приймаються підприємством зв'язку для відправлення у великі міста, а також у пункти зв'язку, в яких гарантовано можуть бути художні бланки.

Телеграми можуть оформлятися відкритим (загальноприйнятим) і умовним (кодовим) письмом. Перші пишуться державною або іншою мовою суспільного спілкування і включають літературний опис торговельних знаків і марок, цифрові статистичні дані або розрахунки. Умовна (кодова) мова телеграми складається з умовних позначень або загальнолітературних слів, вжитих в умовному значенні. Так, наприклад, закодований текст телеграми. "Відкрито розважальний центр Чекаємо приїзд Вашої делегації 30 січня" слід читати: "Розпочато виробництво продукції Чекаємо нову партію сировини 30 січня".

Телеграма пишеться або друкується відправником на друкарській машинці чи комп'ютері слов'янським або латинським алфавітом. Друкований або рукописний текст повинен бути чітким, без закреслень і виправлень.

На телеграфному бланку оформляються такі реквізити:

зазначення категорії телеграми (урядова, термінова, звичайна тощо);

відмітка про вид телеграми;

телеграфна адреса одержувача (з зазначенням номера відділення зв'язку і повної адреси);

текст телеграми;

реєстраційний індекс і дата реєстрації;

підпис відправника;

адреса і найменування відправника (вміщується в нижній частині телеграфного бланка);

◆ завірювальні написи і позначки (штампи, печатки). Категорія і вид телеграми проставляються укладачем перед

найменуванням адресата, наприклад, "термінова з повідомленням про вручення".

Адреса телеграми друкується окремим рядком і повинна містити всі необхідні дані, що забезпечують її доставку адресату (повну поштову адресу, умовну або повну телеграфну адресу, посаду або назву установи, ініціали (або повністю ім'я та по батькові) і прізвище.

Якщо організація має умовну телеграфну адресу ("ПРОМІНЬ", "ЛЕЛЕКА", "ДОНБАС" і т.ін.), то її вказують замість повної адреси після назви міста або іншого населеного пункту, наприклад, Донецьк 20 Гірник.

При направленні телеграми за чотирма і більше адресами додається список розсилки, що складається і підписується укладачем телеграми. На телеграф вона подається в такій кількості примірників, яка відповідає кількості адрес у списку розсилки.

При отриманні документа-факса адресат одержує додаткові відомості, що друкуються на араксі автоматично (код відправника, дата і час передачі документа, номер телефакса (апарату), з якого він переданий). Такі дані вміщуються на бланку відповідно до правила оформлення певного виду документа.

Однак по телефону не можуть бути передані телеграми із складним текстом, зокрема у вигляді таблиць анкет, формул, розрахунків і т.ін. Для їх передачі використовується факсимільний зв'язок, електронна пошта. Вони підлягають також безпосередньому пересиланню поштою.

Телефонограма. Текст телефонограми передається усно каналами телефонного зв'язку і записується адресатом (одержувачем). Сутність такої передачі документів полягає в необхідності швидкого доведення їх основної інформації (змісту) до користувача або виконавця. Ініціативний документ може бути задокументований установою-автором у встановленому порядку. Якщо передаванню підлягає усне управлінське рішення, то воно фіксується на будь-якому носії (папір, аудіоплівка) з подальшим його оформленням на стандартному аркуші паперу відповідного формату (А4, А5) або в журналі телефонограм із зазначенням таких реквізитів:

назва виду документа (якщо телеграма оформляється на звичайному аркуші паперу);

дата, реєстраційний номер телеграми;

час передачі;

текст телеграми;

посада (з зазначенням назви установи), прізвище та ініціали особи, від імені якої передана телеграма;

посада, прізвище та ініціали особи, що передала текст телеграми (з зазначенням номера телефону);

посада, прізвище та ініціали особи, що прийняла телеграму.

Телефонограми обов'язково документуються одержувачем і фіксуються у відповідних реєстраційно-контрольних формах обліку вхідних документів.

Реєстрації підлягають такі дані:

реєстраційний індекс вихідного документа, наданий телеграмі установою-відправником;

прізвище і посада особи, якою переданий текст телеграми;

прізвище і посада особи, якою прийнятий текст телеграми;

реєстраційний індекс вхідного документа, наданий телеграмі установою-одержувачем.

Дотримання цих процедур визначає юридичну силу до-кументної інформації, одержаної установою у вигляді телефонограми.

Телеграма може бути прийнята за допомогою засобів зву-козаписуючої техніки (магнітофон, диктофон, автовідповідач) або шляхом стенографування.

Точність передачі змісту документа в телефонограмі великою мірою залежить від особистісних якостей передавача і одержувача. Відомий український науковець у галузі теорії і практики менеджменту В. І. Терещенко відводив значну роль в організації менеджменту на підприємствах телефонному спілкуванню [51]. Тому при створенні підприємства слід починати із складання організаційної схеми і налагоджування системи телефонного обслуговування, як це робиться, зокрема, в США.

В Японії навчання управлінського персоналу передбачає спецкурс (кілька лекцій і тренінг) з правильного користування телефоном. Його слухачам пропонується, наприклад, передати текст розпорядження. Дослівний його переказ займає 15 хвилин. Ставиться завдання: передати розпорядження по

телефону за 5 хвилин. Це досягається чіткістю формулювань, розбірливістю мови, відповідними інтонаціями і вмінням вичленити основну змістову сутність тексту. Щоб оволодіти цією технікою, необхідно запам'ятати кілька найважливіших правил спілкування по службовому телефону.

Перше. Якщо ви телефонуйте незнайомій людині або в якусь установу, слід відрекомендуватися, назвавши своє прізвище, ім'я, по батькові, посаду (або сказати кого ви представляєте), після чого запитати ім'я, по батькові і прізвище свого співрозмовника. Вимова має бути неспішною, розбірливою, щоб можна було за вами записувати.

Друге. Закінчує розмову завжди той, хто телефонує, а не той, до кого звертаються. Це пов'язано з тим, що у вас може бути кілька питань (інформацій), а іноді після того, як перше питання вичерпане, на другому кінці зв'язку можуть покласти трубку. Це змусить Вас дзвонити повторно.

Третє. Вимова повинна бути чіткою, формулювання - стислими. Диктуючи текст телефонограми, слід переконатись у правильності фіксування її змісту одержувачем. Для цього слід заздалегідь продумати цю розмову і в ході її мати перед собою оригінал документа, який передається, а також чіткий план (порядок) одержання необхідної інформації від абонента.

## Висновок

Отже доведено, що застосування телекомунікаційних проектів як засобу навчання на основі навчальних, розвиваючих, моделюючих комп'ютерних програм підвищує рівень знань учнів; як інструмента діяльності на основі програм, що проектують, розвиває їхнє техніко-технологічне мислення, істотно скорочує час на розробку проекту, збільшуючи творчу спрямованість, сприяючи оволодінню інформаційними технологіями, а також активізує процес навчання, підвищує пізнавальний інтерес учнів

Перспектива масової комп'ютеризації навчання, що наближається, створює необхідність великої цілеспрямованої праці в даній сфері: потрібні глибокі і різнобічні дослідження процесу навчання з погляду доцільності й ефективності впровадження мультимедійних технологій, детальна розробка телекомунікаційних проектів, у кінцевому рахунку – створення принципово нової моделі всього процесу навчання.

Послідовний розвиток і реалізація всіх можливостей ПК неминуче приводять до необхідності корінного перегляду всієї існуючої методичної системи. Сукупність методик роботи з телекомунікаційними проектами і їхня специфічна своєрідність дають підставу для перебудови всієї системи навчання в цілому і переходу до освітньої системи з відкритою архітектурою.

У сукупності всі перераховані зміни знаменують перехід від авторитарної, державної педагогіки до педагогіки особистості і є реальним втіленням у життя принципу гуманізації освіти.

Використання телекомунікаційних проектів, значно впливає на свідомість учнів, формуючи таким чином їх як особистість, змінюючи їхні погляди та наміри.

## Список використаної літератури

1. Митяев К.Г. Документоведение, его задачи и перспективы развития // Советские архивы». - 1964. - № 2. - С.28-29; Його ж: История и организация делопроизводства в СССР: Уч. пос. - М., 1959. - 359с.
2. Руководство по делопроизводству (пособие для служащих) / Под ред. А.С. Ма-литива и Д.И.Сольского. - М: Экономика, 1972.
3. Лившиц Я.З. Документоведение как научная дисциплина.// Советские архивы. -1973. - № 6. Його ж: Документационное обеспечение управления. - М.: Знание, 1975. - 64с.
4. Илюшенко М.П., Кузнецова Т.В., Лившиц Я.З. Документоведение. Документ и системы документации: Уч. пос./ МГИАИ. - М., 1977. - С.17.
5. Сокова А.Н. К вопросу о документной систематике// Советские архивы. - 1976. - №4. - С.31 -32; Йї ж: Деловая документация в сфере управления. - М. 1985. - С.28; Йї ж: Стандартизация управленческих документов в ЕГСД: Унифицированная система организационно-распорядительной документации. - М., 1973.
6. Ларин М.В., Мингалев В.С. Современные системы документационного обеспечения управления: Уч.пос. - М., 1982. - 99с.
7. Мингалев В.С. Общие закономерности и тенденции документообразования в социально-экономических системах управления: Уч.пос. - М., 1983.
8. Кокорев В.И. Унификация документов управления. - М.: Экономика, 1979.
9. Фельзер А.Б., Миссерман М.А. Делопроизводство: Справ.пос. - К.: Вища школа, 1987. - 320с.
10. Гончарова Н.И. Методические указания по организации и проведению учебно-деловой игры «Приказ» (работа руководителя НИИ с организационно-распорядительной документацией) // Нормативно-методические материалы системы повышения квалификации руководящих работников и специалистов АН УССР. Соавт. Г.М. Добров, В.М. Пелых, Стогний В.С. и др. - К.: Наукова думка, 1985. - С.34-64; Йї ж: Пути совершенствования системы документной информации в управлении научно-исследовательскими учреждениями// Наукоеведение и информатика. - К. - Наукова думка, 1987. - Вып.28. - С.34-37.

11. Гончарова Н.И., Прокопчук В.В. Завдання керівника архівних установ щодо впровадження уніфікованої системи організаційно-розпорядчої документації//Архіви України. - 1981. - №4; Денисенко О.В. Узагальнення досвіду організації діловодства у виконкомах місцевих Рад народних депутатів//Архіви України, - 1981. - №4. - С.48.
12. Прокопчук В.В. Организационно-методический кабинет по делопроизводству при Главархиве УССР//Советские архивы. - 1985. - №6.
13. Ларин М.В. Управление документацией в организациях. - М., 2002. - 287с.
14. Хар К. Маклеод Дж. Управление документацией в информационный век: Пер.с англ. - СИФ ОЦНТИ, ВНИИДАД-№1241 «п», 1998.
15. Сокова А.Н. Документационное обеспечение управления - парадигма XXI века. Тезисы X Международной научно-практической конференции «Документация в информационном обществе парадигмы XXI века». - М.2004. - С.40-42.
16. Кулешов С.Г. Управлінське документознавство: Навч. пос. - К., 2003.
17. Архівістика: Термінологічний словник / Авт.упорядн.: К.Е. Новохатський, КТ. Селіверстова, Н.І. Гончарова та ін. - К., 1998. - 106 с.
18. Архипов В.А., Марков И.П., Сокова А.Н. Организационно-распорядительная документация. - М: Изд. Стандартное, 1983. - 117 с.
19. Болдырева Т.Н. Секретарское дело.- М.: Высшая школа, 1989, - 382с.
20. Гончарова Н.Р. Документационное обеспечение менеджмента // В сб. Курс инновационного менеджмента / Под ред. А.А.Коренного, В.И.Карпова. -К. НИИ Статистики, 1997. - с.279-302.
21. Гончарова Н.І. Документаційне забезпечення менеджменту: характерні ознаки і перспективи. //Студії з архівної справи та документознавства, т.12. - К.,2004. - С.130-132.

22. Гончарова Н.Р. Организация управления научно-техническими учреждениями и комплексами (нормативно-информационные аспекты) // Диссертация на соиск.учен.степени. - К., 1987. - 147 с.
23. Ділова документація Гетьманщини XVIII ст./ Зб.праць. - К.: Знання,2000.- 224 с.
24. Ділова українська мова: Швч.пос./За ред. О.Д. Горбула. - К.: Знання,2000.- 224 с.
25. Друкер П.. Задачи менеджмента в XXI веке. - Изд.дом «Вильямс». М.-СПб. - Киев, 2001. - 270 с.
26. Единая государственная система документационного обеспечения управления. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. - М.:ВНИИДАД, 1988. - 96 с.
27. Ерошкин ^П. История государственных учреждений дореволюционной России. - М.: Высшая школа, 1983. - 350 с.
28. Захарчишина П. Особливості діловодства в адміністративних установах Галичини (1772-1918) // Науково-інформаційний бюллетень архівногоуправління УРСР. - Київ. - 1963. - №1 (57). - С.15-24.
29. История делопроизводства в СССР: Учебное пособие / Под ред. Я.З. Лившица, В.А. Цикулина. - М. 1974. - 167 с.
30. Козлова О.В., Кузнецов И.Н. Научные основы управления производством. - М.: Экономика, 1970. - 286 с.
31. Кокорев В.И. Унификация документов управления. - М.: Экономика.1979. - 184 с.
32. Костомаров М.Н. "Многоликий янус - документ в системе информационного менеджмента"//Делопроизводство. - М., 1998. - №1. - С.22-31.
33. Кузнецов С.Л. Особенности составления и оформления документов на компьютере. //Діловодство. - М. - 1998. - №1. - С.69-81.
34. Кулешов С.Г. Управлінське документознавство: Навч. Посібник.-К:ДАККК і М, 2003. - 57 с.
35. Ларин М.В. Управление документацией в организациях. - М., 2002. -286 с.

- 36.Методичні рекомендації щодо застосування ДСТУ 4163-2003 "Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів". -К.:УНД-ШАСД, 2004.
- 37.Митяев К.Г. История и организация делопроизводства в СССР (учебное пособие). - М.: ГАУ, 1959. - 359 с.
- 38.Поплавский М. Менеджер культуры. - К.: МП "Леся", 1996. - 415 с.
- 39.Развитие советского документоведения 1917-1981гг.) /Сб.научных трудов. - М.: ВНИИДАД, 1983. -11 с.
- 40.Руководство по делопроизводству /Под ред. А.С.Малитикова и Д.И.Сольского. - М.: Экономика, 1972. - 292 с.
- 41.Саков А.А. Унификация управленческой документации и общесоюзные классификаторы.- М.: Экономика, 1982. -166 с.
- 42.Сокова А.Н. Деловая документация в сфере управления. - М.: Знание,1985. - 63 с.
- 43.Сокова А.Н. Документоведение как научная дисциплина: объект, предмет, основные задачи/Сб. Документирование управленческой деятельности. -М., 1986. - С.5-27.
- 44.Справочник по деловой переписке. - М.: Межрегионсервис, 1996. -350 с.
- 45.Стандартизация документов управления: Сб. статей. -М.: Изд. стандартов, 1974. - 48 с.
- 46.Сысоева Л.А. "Проблемы организации электронного визирования документов в системах электронного документооборота //Делопроизводство. -М., 1998. - № 2. - С.47.
- 47.Терещенко В.І. Наука керувати. - К.: Знання, 1989. - 62 с.
- 48.Унификация текстов управленческих документов. - М.: ВНИИДАД,1982.- 60 с.
- 49.Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Унифицированные формы, инструктивные и методические материалы по их применению. - М.: ВНИИДАД, 1981. - 144с.

50. Фатхутдинов Р.А. Управленческие решения: Учебник. 5-е изд. - М.: ИНФРА, 2003. - 314 с.
51. Фельзер А.Б., Миссерман М.А. Делопроизводство. Справочное пособие. -К.: Вища школа, 1987. - 317 с.
52. Чаев Н.С., Черепнин Л.В. Русская палеография. - М., 1947. - 231 с.
53. Гончаренко С. Український педагогічний словник / С. Гончаренко – Київ : Либідь, 1997. – 376 с.
54. Гуревич Р. С. Інформаційно-комунікаційні технології в навчальному процесі : посібник для педагогічних працівників ; студентів педагогічних вищих навчальних закладів / М. Ю. Кадемія – Вінниця, ОВ «Вінниця», 2002. – 116 с.
55. Гуревич Р. С. Впровадження комп'ютерних технологій у навчально-виховний процес закладів освіти / Р. С. Гуревич – Вінниця, ВДПУ. – 1999. – 30 с.
56. Гуревич Р. С. Навчання у телекомунікаційних освітніх проектах (з досвіду роботи) ; за редакцією професора Р. С. Гуревича : навчально-методичний посібник, для педагогічних працівників ПТНЗ, загальноосвітніх шкіл, ВНЗ і слухачів інститутів післядипломної освіти / Р. С. Гуревич, М. Ю. Кадемія, Л. С. Шевченко – Вінниця, 2007. – 138 с.
57. Житник Н. Модель коледжу – як ВНЗ // Рідна школа / Н. Житник – 2000. – №4.
58. Жук Ю. О. Електронний підручник та проблема систематики комп'ютерно-орієнтованих засобів навчання // Нові технології навчання / Ю. О. Жук, М. П. Шишкіна – 2000. – Вип. 25. – С. 44-49.
59. Інформатика. Комп'ютерна техніка. Комп'ютерні технології : посіб ; за ред. О. І. Пушкаря. – К. : Видавничий центр «Академія», 2001 – 696 с.
60. Матвієнко О. В. Створення моделі спеціаліста на засадах теорії освітньої інноватики // Педагогіка і психологія / О. В. Матвієнко – 2004. – №3. – С. 44-52.
61. Формування фахівця в системі неперервної професійної освіти // Неперервна професійна освіта: проблеми пошуку, перспективи : Монографія ; за ред. І. А. Зязнова. – К., 2000. – С.432-564.