**Тема 3.**

**Поняття документів і значення діловодства**

**та документообігу в державних органах**

**План.**

**1.** Поняття і завдання діловодства, його значення в діяльності установ.

**2.** Нормативно-методична база діловодства.

**3.** Сутність документообігу в діяльності державних органів, його основні стадії і їх характеристики, вимоги, що пред'являються до нього.

**4.** Структура діловодних процесів.

**5.** Поняття і значення реквізитів документів.

**6.** Уніфікована форма документа.

Поняття *"документ"* (лат. documentum – взірець, доведення, свідоцтво) є центральним у понятійній системі документоведення. Воно відображає ознаки реально існуючих предметів, що служать об'єктами практичної діяльності по створенню, збору, аналітико-синтетичній обробці, зберіганню, пошуку, поширенню та використанню документної інформації в суспільстві.

це поняття широко використовується в усіх сферах суспільної діяльності. Майже в кожній галузі знання є одна чи декілька версій його розуміння у відповідності до специфіки тих суб'єктів, яким надається статус документа.

Воно розуміється по-різному в таких наукових дисциплінах, як інформатика, бібліотековедення, бібліографо-, архівоведення, а також у відповідних спеціальних галузях діяльності – бібліотечній, архівній справі, бібліографії. Звідси його багатозначність (полісемічність), яка утруднює спілкування та взаєморозуміння між фахівцями документно-комунікаційної сфери.

На міжнародному рівні найбільш спільним визнано визначення документа як записаної інформації, яка може бути використана як одиниця в документаційному процесі. Згідно з міжнародними стандартами інформація може бути записана будь-яким способом фіксування яких-небудь відомостей, тобто за допомогою не тільки знаків письма, але й зображення, звуку й т.д. Таке визначення дозволяє зараховувати до документів усі матеріальні об'єкти, які можуть бути використані для передачі інформації в суспільстві.

Існує також інтерпретація поняття "документ", якої дотримується Міжнародна організація по стандартизації (ІСО), яка відображена в ДСТУ 3017-95. Це забезпечення взаєморозуміння між основними соціальними інститутами по зберіганню й організації користування документами-архівами, бібліотеками, інформаційними центрами.

У найбільш поширеному варіанті *документ* - це "матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передавання в часі й просторі", а також: *документ* – це передбачена законом форма одержання, зберігання, використання й поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або іншому носії.

В Україні офіційно прийняті три значення документа, зафіксовані в ряді державних стандартів (ДСТУ).

ДСТУ 2392-94. Документ І. Записана інформація, яка може розглядатися як одиниця під час здійснення інформаційної діяльності.

ДСТУ 3017-95. Документ ІІ. Матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передачі в часі та просторі.

ДСТУ 2732-94. Документ ІІІ. Матеріальний об'єкт, що містить в закріпленому вигляді інформацію, оформлений встановленим порядком і такий, що має відповідно до діючого законодавства правове значення.

Відношення між різними значеннями документа створюється за принципом ієрархії – підкорення одного поняття іншому, де кожне більш широке поглинає, включає в себе менш широке. Необхідність поетапного звуження обсягу поняття "документ" викликана практичними цілями.

Визначення Документа І обов'язкове для використання в усіх видах нормативної документації: у довідковій, навчально-методичній та іншій літературі, що стосується сфери інформації та документації. Значення Документа ІІ прийняте у сфері книговидання та книгорозповсюдження. Сфера використання визначення Документ ІІІ – діловодство та архівна справа.

Для діловодства в даному разі найбільш прийнятним є визначення Документа ІІІ, що розуміється як матеріальний об'єкт, який містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку й має відповідно до чинного законодавства юридичну силу.

Названі у визначенні ознаки документа передбачають:

* наявність інформації, смислового змісту;
* стабільну речову (матеріальну) форму, що забезпечує довготривале використання та зберігання документів;
* функціональне призначення для передачі інформації в просторі та часі, тобто для використання в соціальних комунікаційних каналах.

Головною складовою документа виступає інформація, тобто різноманітні дані, відомості, повідомлення, знання, призначені для передачі у процесі комунікації. Зокрема, документ може служити письмовим доказом, а також є джерелом різноманітних відомостей довідкового характеру.

Повноту інформації характеризує її обсяг, який має бути достатнім для прийняття рішення. Достовірність інформації визначається рівнем відповідності її до змісту об'єктивного стану речей. Інформація має бути оперативною, щоб за час її передачі й обробки стан речей не змінився.

Документування інформації здійснюється згідно з відповідними законами й постановами органів державної влади, якими визначається організація діловодства і стандартизація документів.

Розрізняють поняття *"первинний документ"* – це документ, що містить у собі вихідну інформацію, та *"вторинний документ"* – це документ, що являє собою результат аналітико-синтетичної та іншої переробки одного або кількох документів.

У процесі управління документ виконує такі функції:

♦ соціальну;

♦ правову;

♦ інформаційну;

♦ комунікативну;

♦ управлінську;

♦ облікову;

♦ культурну;

♦ історичну.

Підсумовуючи різні погляди з питання про поняття "документ", слід відзначити, що наявність узагальнюючого поняття "документ" не виключає можливості існування більш окремих, вузькоспеціальних його трактувань стосовно різноманітних сфер суспільної діяльності та наукових дисциплін:

♦ історичного джереловедення,

♦ дипломатики,

♦ юридичної науки,

♦ діловодства.

**Діловодство** – це діяльність, що охоплює документування (створення документів) та організацію роботи з документами: організацію документообігу, використання інформаційно-пошукових систем по документах органу, контроль виконання документів і підготовку документів для передачі в архів.

Особливості сучасного діловодства у правоохоронних органах полягає насамперед у переведенні його на державну мову, широкому застосуванні комп'ютерних систем оброблення та друкування документів, необхідності дотримання вимог чинних державних стандартів у цій галузі, впровадження раціональних способів роботи.

Дотримання стандартів з діловодства у практичній роботі органів управління та документування сприяє встановленню чіткого організаційно-технічного порядку, викоріненню бюрократизму й тяганини. Опанування способів у раціональній роботі з документами дає змогу скоротити час на їх складання, оброблення й пошук, організувати чіткий контроль за проходженням та виконанням документів. Зрештою, правильно підготовлений і належним чином оформлений документ – це свідчення культури співробітника-виконавця.

Нині в Україні вона не діє, але фактично її положення використовуються при створенні відповідних нормативних документів.

Під діловодством розуміють діяльність апарату управління підприємства, що охоплює питання документування та організації роботи з документами в процесі здійснення ним управлінських функцій.

Діловодство складається з таких двох моментів:

♦ документообігу;

♦ системи документування.

*Документообіг* містить у собі комплекс робіт з готовими документами, створеними даним підприємством, організацією, установою або отриманими ззовні: прийом, розподіл, реєстрацію, контроль виконання, довідкову роботу, формування справ, збереження та використання документації, рух документованої інформації.

Під *системою документування* розуміють сукупність процесів зі створення всіх видів документації, що відображає діяльність підприємства, організації або установи. Документування містить у собі всі операції, з підготовки, упорядкування, узгодження, оформлення та виготовлення документа.

Система документування припускає наявність певних вимог і норм створення документів, які закріплені нормативними актами з діловодства.

Діловодство поділяють на два види:

♦ адміністративне або загальне;

♦ спеціальне.

До *адміністративного* діловодства відносять документи, що створюються у процесі розпорядчої та виконавчої діяльності установ державного управління, громадських організацій, а також адміністрації підприємств. Це головним чином текстові документи на паперовій основі, тобто рукописні, машинописні, друковані тощо.

Документація, що застосовується при оформленні розпорядчо-виконавчої діяльності органів державного управління та підприємств і організацій, називається *організаційно-розпорядчою документацією*.

Документи, які належать до цієї системи, умовно поділяють на три групи:

♦ організаційні (статути, положення, інструкції, правила);

♦ розпорядчі (постанови, розпорядження, накази, вказівки, рішення);

♦ довідково-інформаційні (листи, доповідні та пояснювальні записки, довідки, протоколи, акти, стенограми, списки, переліки).

До *спеціального* діловодства відносять документи, специфічні для кожної із спеціальних функцій управління (транспорт, зв'язок, статистика, юриспруденція тощо).

Документи класифікують за видами діяльності, походженням, призначенням, місцем укладення, найменуванням, кількістю висвітлених у них питань, термінами виконання і зберігання, ступенем істинності, технікою створення та іншими ознаками.

За *походженням* документи поділяють на службові та особисті. Службові документи видаються від імені установи, підприємства або їх службових осіб, а особисті - від імені окремих громадян (наприклад, заяви, скарги, звернення).

За *призначенням* розрізняють документи, що використовуються як засіб фіксування фактів, подій та явищ (акти, звіти, протоколи та інші), і такі, що служать засобом передачі інформації на відстань (листи, телеграми та інші).

За *місцем* *укладення* документи поділяються на внутрішні, що складені на даному підприємстві або установі і використовуються усередині їх, і зовнішні, що надходять від інших організацій та осіб.

За *найменуванням* виділяють кілька десятків видів та різновидів документів. Видами документів є, наприклад, анкети, акти, відомості, інструкції тощо. У деяких видах виділяють підвиди, наприклад, бувають такі акти: акт про приймання виконаних робіт, дефектний акт, акт про недостачу та інші.

За кількістю висвітлених питань документи бувають прості (що містять одне питання) і складні (містять кілька питань).

Залежно *від термінів* виконання і збереження документи поділяють на такі види:

♦ за термінами виконання - на термінові та нетермінові;

♦ за термінами зберігання - постійного (довічного) зберігання та тимчасового (до 10 років включно і понад).

За *ступенем істинності* документи розділяють на:

♦ Чернетки - попередня редакція документа;

♦ оригінали - документ в остаточній редакції, відповідним чином оформлений і підписаний;

♦ копії - повторне, абсолютно точне відтворення оригіналу, тобто відтворення всіх реквізитів оригіналу.

За *технікою створення* документи можуть бути рукописні, машинописні та друковані.

Прийом, реєстрація, контроль виконання, надсилання документів, їх формування у справи здійснюється або спеціалізованим підрозділом (канцелярією, загальним відділом) підприємства або однією особою (секретарем-референтом).

При впорядкуванні та оформленні документів необхідно дотримуватися низки вимог і правил, що забезпечують юридичну силу документів.

Документи мають виготовлятися на бланках стандартних розмірів А4 та А5. Кожний вид документа повинен мати чітко визначений комплекс реквізитів (складових частин) та стабільний порядок їх розміщення. Розміщення реквізитів у документах встановлюється державним стандартом. Існує два варіанти розміщення реквізитів: кутовий і поздовжній.

З метою забезпечення обліку, контролю та пошуку документів вони підлягають реєстрації.

*Реєстрація документів* - це запис необхідних відомостей про документи з подальшим позначенням на них діловодного індексу і дати реєстрації. Основним принципом реєстрації документів є однократність. Кожний документ повинен реєструватися в даній установі або підприємстві один раз. Вхідні документи реєструються у день надходження, вихідні та внутрішні - у день підписання. Реєструються документи в спеціальних журналах.

Після виконання документи групуються у справи, що являють собою сукупність документів або документ, що стосується певного питання або ділянки діяльності підприємства і підшитий в окрему обкладинку (швидкозшивач, папку тощо).

З метою правильного формування справ, що забезпечувало б швидкий пошук документів за їх змістом і видами, провадиться класифікація документів у діловодстві.

Класифікація документів закріплюється в *номенклатурі справ*, *що є систематизованим списком найменувань справ, які заводяться у діловодстві із зазначенням термінів їх зберігання.* Номенклатура справ затверджується у встановленому порядку. Вона служить для розподілу і групування виконаних справ, для закріплення індексації справ, для встановлення термінів збереження справ, як схема побудови довідкової картотеки на документи і є обліковим документом в архіві підприємства або установи.

В архів установи або підприємства справи передаються для постійного або тимчасового зберігання через рік після завершення їх у діловодстві. Архів приймає справи за описами та номенклатурами справ. Терміни зберігання тих або інших документів, а також порядок їх знищення і передачі в державні архіви визначається законодавчо.

До передачі в архів з моменту заведення у діловодстві справи зберігаються або в робочих кімнатах, або в спеціально відведених придатних приміщеннях. Справи розміщаються корінцями назовні у закритих шафах канцелярського типу, що забезпечують їх схоронність та цілість. Цілість документів зобов'язані забезпечити особи, відповідальні за ведення діловодства.

Технічні засоби, які допомагають опрацьовувати документи, називаються оргтехнікою. До оргтехніки відносять: копіювально-розмножувальну техніку, калькулятори, диктофони, друкарські машинки, багатофункціональні офісні пристрої, устаткування для проведення презентацій та опрацювання поштової кореспонденції.

Копіювально-розмножувальна техніка буває двох типів:

♦ копіювальні апарати, що називають також ксероксами (від назви фірми-виробника Rank Xerox);

♦ дуплікатори, що називають ризографами (від назви фірми Riso).

Останнім часом для підготовки, опрацювання та зберігання документів у електронному вигляді все частіше використовують засоби комп'ютерної техніки, що дає змогу заощаджувати час і кошти.

Нині спостерігається загальна тенденція до загального безпаперового діловодства. Текстові та табличні процесори, комунікаційні програми, планувальники та інші комп'ютерні програми покликані полегшити, спростити й автоматизувати рутинну паперову роботу. Останнім часом подібні програми об'єднуються у єдині офісні пакети (наприклад, Microsoft Office та інші).

Документаційне забезпечення управління можна визначити як діяльність спеціальних працівників або підрозділів по створенню (фіксації та оформленню) документаційної інформаційної бази на різних носіях для використання управлінським апаратом у процесі реалізації його функцій.

Співвідношення між "діловодством" та "документаційним забезпеченням управління" полягає в тому, що документаційне забезпечення управління, безумовно, є ширшим за діловодство, яке виконує роль організаційно-правового технологічного інструменту побудови документаційного забезпечення управління.

Значення документаційного забезпечення як однієї із сфер управлінської діяльності визначається рядом факторів, і насамперед його універсальністю.

Основу інформаційного забезпечення будь-якої системи, у тому числі й правоохоронних органів, у наш час складають традиційні машинописні, рукописні та друкарські документи. Зрозуміло, що інформація, яка в них міститься, може бути використана (зафіксована, оброблена, систематизована, передана й т. ін.) тільки при здійсненні ряду діловодних операцій. Тому вдосконалення управлінської діяльності залежить не тільки від моральних, ділових та особистих якостей працівників апарату управління, мотивації його діяльності, раціональних організаційних структур, ефективних управлінських рішень, але й від правильно організованого документаційного забезпечення (діловодства).

Слід відзначити, що основним носієм інформації в сучасному апараті *державного управління, а отже, і в правоохоронних органах є документ, за* допомогою якого здійснюються ділові зв'язки. Тому раціоналізація діловодства являє собою важливий напрям наукової організації роботи працівників апарату управління, засіб оптимізації процесу управління.

**Завданням діловодства** є забезпечення швидкої, безперебійної та ефективної роботи органів управління шляхом якісного та своєчасного складання документів, доведення їх до виконавців, організації контролю за строками виконання документів та здачею їх в архів.

Елементами діловодства є документування та документообіг.

*Документування* *управлінської діяльності* – це запис за встановленими формами необхідної для управління інформації, тобто створення документів.

*Документообіг* - рух документів в органі, тобто організація роботи з документами, яка являє собою процес створення, реєстрації документів, вручення виконавцю, виконання документа, контроль за виконанням, складання номенклатури справ, групування документів у справі, експертиза наукової та практичної цінності документів, оформлення та опис справ, забезпечення їх збереження, передача справ в архів.

Документування і документообіг взаємопов'язані, хоч виконуються різними категоріями службовців.

Організацією роботи з документами займається допоміжний персонал (працівники канцелярій, картотек, секретаріатів, друкарського бюро).

*Діловодство* – забезпечує управління. Завдяки діловодству в управлінській діяльності здійснюється процес оперування інформацією, без якого не можна виконати головні завдання, які поставлені ними.

Залежно від кола питань, вирішуваних органом, обсягу та характеру його компетенції, порядку вирішення питань (на основі колегіальності чи єдиноначальності), а також обсягу та характеру взаємозв'язків з іншими органами (установами) формується комплекс документів органу й визначається система діловодства. Відомі три системи діловодства:

♦ *централізована* система передбачає, що документи вхідні, вихідні та внутрішні реєструються в одному місці (канцелярія, секретаріат).

♦ *децентралізована* реєстрація документів допускається в установах з річним документообігом близько 100 тис. документів, а також в тих, які мають територіально уособлені структурні підрозділи та особливі умови роботи.

♦ *змішана* система передбачає, що важлива внутрішня документація та листування керівництва реєструється в канцелярії, решта документів – у структурних підрозділах.

Крім загальних інструкцій з діловодства, розробляються інструктивні матеріали по окремих ділянках і питаннях роботи з документами.

Інструкція поширюється на організаційно-розпорядчі документи – накази, розпорядження, положення, рішення, протоколи, акти, листи тощо і встановлює: склад реквізитів документів та вимоги до їх змісту і розташування; вимоги до бланків та до оформлення документів на них; вимоги до оформлення довідково-інформаційних документів.

Інструкція розроблена на основі таких нормативних документів:

1. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять.

2. ДК 010–98. Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД).

3. ДСТУ 3843–99. Державна уніфікована система документації. Основні положення.

4. ДСТУ 4163–2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів.

5. ДСТУ 1.2:2003. Національна стандартизація. Правила розроблення національних нормативних документів.

6. ДСТУ 3008–95. Документація. Звіти у сфері науки і техніки.

7. Інструкція про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань, інших матеріальних носіїв інформації та ведення діловодства.

Метою створення інструкції є реалізація єдиної технічної політики університету у сфері уніфікації управлінської документації.

Основними завданнями створення інструкції є:

♦ установлення єдиних вимог до порядку розроблення, затвердження, реєстрації та ведення уніфікованих форм документів;

♦ визначення та встановлення раціонального складу форм документів.

Науково-методичне керівництво роботами з уніфікації форм документів і контроль за їх застосуванням в університеті здійснює відділ з контролю і виконання діловодства.

*Документ* – оформлений згідно з установленим порядком матеріальний об’єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу.

*Уніфікована форма документа* – сукупність реквізитів, установлених відповідно до завдань, що вирішуються у певній сфері діяльності і розміщених за певними правилами на носії інформації.

*Система документації* – сукупність взаємозв’язаних документів, що використовуються у певній сфері діяльності.

*Уніфікована система документації* – створена за єдиними правилами та вимогами система документації, що містить інформацію, необхідну для управління в певній сфері діяльності.

*Державна уніфікована система документації* – призначена для організації здійснення процесів створення і впровадження уніфікованої управлінської документації система, що забезпечує функціонування державних органів виконавчої влади, підприємств, організацій, установ, а також їхню взаємодію з фізичними та юридичними особами усіх форм власності.

*Офіційний документ* – документ, створений організацією або посадовою особою і відповідно оформлений.

*Копія (документа)* – документ, який точно відтворює інформацію іншого документа, а також усі його зовнішні ознаки чи частину їх.

*Оригінал офіційного документа* – перший або єдиний примірник офіційного документа.

*Дублікат документа* – повторний примірник офіційного документа, який має юридичну силу оригіналу.

*Формуляр-зразок* – модель побудови форми документа, яка встановлює сферу використання, формати, розміри полів, вимоги до побудови конструкційної сітки та основні реквізити.

*Бланк (офіційного) документа* – стандартний аркуш паперу з відтвореною на ньому постійною інформацією документа і місцем, відведеним для змінної інформації.

*Реквізити (документа)* – сукупність обов’язкових даних у документі, без яких він не може бути підставою для обліку та не має юридичної сили.

*Колонка* – площа, що використовується для певної групи чи категорії даних.

*Робоча площа* – виділена площа, до якої можна вносити інформацію для подальшого відтворення або передачі.

*Видавець документа* – установа, підприємство чи особа, що видала та підписала документ (або засвідчила іншим чином) і взяла тим самим на себе відповідальність за його зміст.

*Берег* – відстань між краєм аркуша форми і початком робочої площі.

В процесі управління виконуються ділові процедури, що в сукупності реалізують певну мету заздалегідь визначеної структури, яка описує функціональні ролі її учасників і відносини між ними. Ділова процедура - це логічний етап ділового процесу, який необхідні реалізувати для його завершення.

Так, наприклад, діловий процес роботи з вхідним документої в установі включає його реєстрацію, індексування, написанні резолюції керівником, постановку на контроль, перенесенні змісту резолюції в журнал реєстрації, передання документа виконавцям, виконання підлеглими рішення керівника, контроль за своєчасним виконанням та перевірку отриманих результатів В цій діловій процедурі діловодними операціями вважаються реєстрація та індексування документа, перенесення зміст резолюції в журнал реєстрації й підготовка контрольної картки виконання документа.

Таким чином операції діловодства начебто вплітаються в ділові процедури там, де їх необхідно супроводжувати відповідними документами.

Організація виконання ділових процедур - це спосіб практичного управління установою, а організація діловодства - це документаційне забезпечення цього управління.

Значення діловодства для суспільства полягає передусім тому, що з допомогою управлінської документації відображаються взаємостосунки, які виникають у процесі фіксації відносин службового та приватного характеру, в ході ділових домовленостей між юридичними чи фізичними особами, в процесі прийняття та реалізації рішень, а також у повсякденному житті.

Особливо велике значення має діловодство в контролі за прийняттям та організацією виконанням управлінських рішень, оскільки видати наказ, дати розпорядження чи винести резолюцію - це лише перша стадія управлінського процесу.

Доведення управлінського рішення до виконавців, організування виконання управлінського рішення, координування роботи підлеглих, мотивування їх до виконання поставленого завдання, перевірка стану виконання поставлених завдань також є головними ланками технологічних процесів функціонування будь-якої установи.

Досконало налагоджене діловодство передбачає відповідний рівень контролю за виконанням прийнятих рішень. Це одночасно дає змогу виявити допущені помилки, уникнути їх у майбутньому, надає роботі управлінської структури конкретності й оперативності, дозволяє побудувати досконалу систему роботи з документацією - науковоупорядкований комплекс основних положень, норм, правил і рекомендацій, які регламентують процеси документаційного забезпечення її функціонування.

Стан діловодства істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління установою. Якщо процес діловодства поставлений раціонально, фахівці й керівники вивільняються від виконання невластивих їм функцій, підвищується результативність їх праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням управління підприємством, підвищується рівень його корпоративної культури.

Базові поняття і терміни сучасного діловодства (справочинства) сьогодні можна знайти в нормативно-правових актах, в національних і міжнародних стандартах, про які мова піде нижче, а також в різного роду енциклопедіях та словниках.

Так, перший узагальнений словник, що містить термінологію документознавства, під назвою "Архівістіка" було видано під егідою Головархіву в Україні у 1998 р. Найбільше репрезентувала зазначену термінологію "Українська архівна енциклопедія", підготовлена УНДІАСД і опублікована в 2008 р.

Окремі терміни з документознавства та діловодства ("документ", "офіційний документ", "зразок-формуляр", "документообіг", "юридична сила") містить "Юридична енциклопедія".

Наведемо деякі з базових понять та пояснення до них що забезпечують документування управлінської інформації та галізування роботи зі службовими документами.

Разом з тим, в ІХХ столітті діловодство вчені поділяли на частини: теоретичне і практичне. Сам термін "теоретичне діловодство" був введений російським вченим М.В. Варадіновим. В теоретичному значенні, на його думку, діловодство - це "наука излагающая правила составления деловых бумаг, актов и сами дел", а также изучающая "наружные" и внутренние свойств деловых бумаг". Практичне діловодство - це "общий порядної производства дел в присутственных местах по данным закона ми формам и по установившимся образцам деловых бумаг".

Сучасне діловодство являє собою повний цикл опрацюванні та руху документів з моменту їх створення (одержання) до завершення виконання, відправлення або передачі на зберігати до архіву и знищення. Від досконалості побудови документа цінної системи, якнайповнішої механізації і автоматизації діловодства залежить ефективність суспільного управління в цілому.

В усі часи діловодство (в літературі раніш можна було зустріти - справочинство) становило важливу ділянку державної діяльності. У кожній країні були вироблені свої специфічні вид і назви діловодних служб та посад, форми та правила роботи з службовими документами, сталь і ділове мовлення.

Так, у двадцятих роках минулого століття в Радянському Союзі була створена ціла система науково-дослідних госпрозрахункових установ, що займались питаннями наукової організації праці (НОП). Для вирішення назрілих проблем організації діловодства на засадах впровадження методів НОП у 1921 р, було відкрито Всеукраїнський інститут праці (ВУІП), розташований в м. Харкові і підпорядкований Народному Комісару праці. Його співробітники "решали крупные теоретические проблемы делопроизводства: терминологические, организационно-технологические, унификации и стандартизации документов, классификации документов, связи делопроизводства и архивного дела". Інститутом було підготовлено й в 1931 p. опубліковано проект "Общих правил документации и документооборота", в якому розкривались теоретичні дослідження та практичний досвід вітчизняних і закордонних вчених.

На Заході в цей час вже була усвідомлена необхідність досконалого вивчення кола проблем, пов'язаних з функціонуванням документів, якими опікувався Міжнародний бібліографічний інститут. Ідеї безпосереднього фундатора цього інституту П. Отле були викладені в його фундаментальній праці "Керівництво з адміністративного діловодства" ("Manuel de la documentation administrative) й знайшли поширення в окремих установах Голландії, Бельгії, Іспанії.

Оскільки, діловодство, чи як його все частіше називають сьогодні - документаційне забезпечення управління, має переважно службовий характер, відносини, що складаються між суб'єктами з приводу документаційного забезпечення управління, становлять сферу дії так званого службово-виконавчого права. Від рівня культури виконання діловодних процесів, стану їх автоматизації, багато в чому залежить успіх діяльності як органів державної влади, так і всіх суб'єктів господарської діяльності, незалежно від форми власності.

Діловодство залишається важливою складовою роботи кожної установи, у процесі функціонування якої беруть участь усі її працівники:

♦ одні - створюють документи;

♦ другі - забезпечують їх передачу, обробку, контроль виконання;

♦ треті - керуються цими документами своїй практичній діяльності.

Діловодство в установах може бути частково або централізоване чи змішане.

За централізованої форми створення і прийняття службові документи в установі та виконання всіх операції пов'язаних ними покладається на спеціальні діловодні служби - це можуть бути загальні відділи, департаменти документального забезпечення, управління справами, канцелярії чи секретаріати.

За децентралізованої форми роботи з документами всі операції виконуються безпосередню в структурних підрозділах установ.

За змішаної форми роботи з документами частина операції виконується службами діловодства, а деякі здійснюються без посередньо в структурних підрозділах установи.

Разом з тим, незалежно від форми роботи з документами загальне керівництво роботою служб діловодства здійснюється керівниками установ, на яких воно покладається у межах наданих їм прав та обов'язків і які відповідають за стан діловодства в своїй організації.

За особливостями ведення діловодство підрозділяється в загальне, спеціальне, діловодство за зверненнями громадян т діловодство для документів, що містять державну чи комерційну таємницю.

*Загальне діловодство* - діловодство, що охоплює вимоги до документування управлінської інформації щодо функціонування установ, яке здійснюється шляхом видання організаційно розпорядчих документів відповідно до чинних актів законодавства й організування роботи з ними.

Організацію загального діловодства умовно поділяють на дві частини:

♦ забезпечення своєчасного і досконалого створення управлінської документації (документування);

♦ організація роботи зі службовими документами: одержання, розподіл, передання, обробка, облік, реєстрація, контроль, зберігання, підготовка до архівування, знищення.

*Спеціальне діловодство* - діловодство, що стосується документування, тобто створення спеціальних видів документації (фінансової, планової, бухгалтерської, торгівельної, статистично-звітної, роботи з персоналом, праводілової, секретної тощо)

Окремий порядок і правила ведення встановлені для діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.

За окремим порядком здійснюється робота з документами, що містять державну чи комерційну таємницю, яка охороняється законом. Цей порядок визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

Особливості сучасного діловодства полягають насамперед у широкому застосуванні комп'ютерних систем, долученні до них, обробці та організуванні руху електронних документів, необхідності управляти всією документацією при дотриманні вимог чинних стандартів у відповідній галузі, регіональній побудові служб діловодства, вирішенні практичних завдань щодо побудови досконалого документаційного забезпечення управління.

*Документаційне забезпечення управління* - науково-упорядкований комплекс основних положень, норм, правил і рекомендацій, які регламентують процеси роботи з документацією в установі.

*Керування документаційними процесами* - галузь управління, яка відповідає за ефективний та систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, переданням до архіву та вилученням для знищення службових документів, включаючи процеси відбору та збереження в документальній формі інформації про ділову діяльність.

Перехід від діловодства до керування документаційними процесами зумовлений рядом об'єктивних чинників:

По-перше, це підвищення ролі документу, в т.ч. електронного, у сучасному світі як носія різноманітної інформації і каналу соціальної комунікації, засобу збереження, реєстрації і передання інформації у просторі й часі, як об'єкта охорони інтелектуальної власності та захисту авторських прав.

По-друге, це зростання ролі інформаційних процесів у всіх різновидах людської діяльності, прояв спільної основи, притаманній багатьом інтелектуальним напрямам суспільного розвитку, його глобалізації.

Сьогодні в країні створюються не тільки інформаційно-аналітичні підрозділи, інформаційно-рекламні агенції, розширюється коло центрів науково-технічної інформації, а й посилюється значення високоякісного документаційного забезпечення вищого керівництва всіх рівнів і напрямів соціального управління на базі використання новітніх технологій й застосування глобальних світових мереж.

*Документування* (creation of records) - це створювання службових документів, змістом яких є управлінська інформація.

Процес документування досить складний й відповідальний, сюди входить підготовка, складання, перевірка керівником, виготовлення, оформлення документів тощо.

Швидкість рукописного складання чернетки у 80 разів менша за швидкість мислення і в 20-25 разів - за звичайну швидкість мови. Не завжди у керівника установи є можливість уважно перевірити зміст документа, його оформлення, розміщення реквізитів згідно чинних вимог, що також вимагає певного часу.

Слід враховувати, що допоміжні операції в роботі з документами (процес фіксації думки на папері, запис різних відомостей, арифметичні підрахунки, друкування, звіряння, виправлення, збирання підписів, погодження, візування, затвердження) переважають над формуванням інформації, яку передбачається перетворити в документ. Це може відбуватися в зв'язку з нестачею сучасних технічних засобів створення документної інформації та новітніх технологій її опрацювання.

*Організування роботи з документами* - це побудова документообігу, зберігання службових документів та користування ними у поточній діяльності. До організування роботи зі службовими документами належить: приймання, реєстрування, розгляд вхідних документів, їх кваліфікування, опрацювання виконавцями та надсилання вихідних документів, контроль за виконанням документів, складання номенклатур і формування справ, готування справ до подальшого зберігання та використання.

В організуванні роботи з документами важливе значення має підвищення оперативності проходження документів за стадіями управлінського процесу і зменшення витрат праці і часу на цю роботу.

Від 30 до 45 відсотків свого робочого часу спеціалісти витрачають на виконання роботи з документами. Тому організування роботи з документами, управління документацією повинне бути суворо підпорядковане діловій необхідності.

*Документообіг* (movement of records) - рух документів в установі з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення.

Обсяг документообігу визначається кількістю вхідних, вихідних та внутрішніх документів, наприклад, за рік. Завданням досконалої організації документообігу є встановлення раціональної послідовності руху І опрацювання документованої інформації, досягнення необхідної досконалості роботи, яка забезпечує швидке проходження документів від моменту їх одержання (складання) до виконання.

В установі, як підкреслює проф. Г.Г. Асеєв, доцільно розробити адекватні управлінським процедурам схеми проходження і опрацювання основних видів документів, що повинні ґрунтуватись на однократній реєстрації документів і децентралізації відповідальності при виконанні управлінських функцій.

Офіційно-діловий стиль представляє собою один з функціональних стилів сучасної російської літературної мови: набір мовних засобів, призначення яких - обслуговування сфери офіційно-ділових відносин (ділових відносин між організаціями, всередині них, між юридичними і фізичними особами). Ділова мова реалізується у вигляді письмових документів, побудованих за єдиними для кожної з їх жанрових різновидів правилами. Типи документів різняться специфікою свого змісту (які офіційно-ділові ситуації в них відображені), а відповідно і своєю формою (набором і схемою розміщення реквізитів - змістовних елементів тексту документа); об'єднані вони набором мовних засобів, традиційно використовуваних для передачі ділової інформації.

Найбільш істотні ознаки ділової документації.

1. Специфіка культури офіційно-ділового мовлення полягає в тому, що вона включає в себе володіння двома різними за характером нормами: 1) текстовими, регулюючими закономірності побудови документа, закономірності розгортання його змістовної схеми, і 2) мовними, регулюючими закономірності відбору мовного матеріалу для наповнення змістовної схеми документа. Розрізнення цих двох типів норм ділового мовлення допомагає зрозуміти спрямованість і етапи розумової роботи над текстом документа: осмислення офіційно-ділової ситуації -> підбір відповідного їй жанру документа -> з'ясування відповідних жанру документа норм побудови тексту -> вибір відповідають жанром і формою документа мовних засобів.

2. Форма документа (схема, що відображає семантико-інформаційну структуру тексту) надає в розпорядження його укладача певний набір реквізитів і певну їх композицію (послідовність і порядок їх розміщення в тексті документа).

 3. Упорядник, як правило, використовує традиційні для офіційно-ділового стилю мовні засоби. Такі: стилістика тексту документа (нейтральна, неекспресивна і неемоційна, та / або книжкова); та лексичні засоби (близькі до однозначності лексеми і звичні словосполучення, включаючи кліше і штампи, не кажучи вже про так званих канцеляризму - мовних засобах, вживання яких норми літературної мови обмежують сферою ділового мовлення); та морфологічні засоби (продуктивність віддієслівних іменників для називання дій; тенденція до невживання в документах особисто-вказівних займенників він, вони), і синтаксичні засоби (ускладнюють синтаксичну структуру причетні і дієприслівникові звороти, складнопідрядні речення з підрядними і з виражають логічні відношення спілками; іменні ланцюжка з родовим відмінком; синтаксична схема перерахування).

Ці та деякі інші особливості характеризують канцелярський підстиль офіційно-ділового стилю, орієнтуючи упорядника тексту документа на певний вибір і на певне сприйняття тексту документа його «одержувачем» (= читачем). Всі ці специфічні (і текстові, і мовні) власне канцелярські риси офіційно-ділового стилю закріплені в ГОСТах та посібниках, що забезпечує високий рівень стандартизації і уніфікації текстів ділової документації.

*Діловий стиль* - це сукупність мовних засобів, функція яких - обслуговування сфери офіційно-ділових відносин, тобто відносин, що виникають між органами держави, між організаціями або між ними, між організаціями і приватними особами в процесі їх виробничої, господарської, юридичної діяльності.

Таким чином, сфера застосування ділового мовлення може бути в принципі представлена як широка мережа актуальних офіційно-ділових ситуацій і як набір відповідних жанрів документів. З цього можуть бути виведені як мінімум п'ять наслідків.

1. Широта цієї сфери дозволяє розрізняти щонайменше три підстилі (різновиди) ділового стилю:

1) власне офіційно-діловий (канцелярський, як його часто іменують);

2) юридичний (мовою законів та указів) ;

3) дипломатичний.

При ряді відмінностей ці підстилі близькі один до одного за своїми основними характеристиками. (Офіційно-ділові та дипломатичні документи зближує те, що вони орієнтовані на досягнення домовленості між двома сторонами або на формулювання позицій сторін, при особливо «етикетної» природі дипломатичних формул; на відміну від них для «язика законів» характерно прагнення до перерахування умов і обставин , що тягнуть за собою юридичну відповідальність.

2. Співвідношення «офіційно-ділова ситуація - відповідний жанр документа» означає, що зміст документа покриває багато реальних ділових обставин, відповідаючи не окремому обставині, а цілому їх типу - ситуації. Внаслідок цього форма і мова документів в офіційно-діловому стилі виступають як стандартизовані (відповідні єдиним зразком), і сама вимога стандартизації пронизують всю сферу ділового мовлення.

3. У сфері ділового мовлення ми маємо справу з документом, тобто з діловою папером, що володіє юридичною силою, і сам цей факт обумовлює письмовий характер реалізації мовних засобів офіційно-ділового стилю. У той же час суто письмовий характер ділового документа не може не впливати на його мову: письмова мова - мова у відсутності співрозмовника, що вимагає розгорнення і повноти викладу, бо «ситуація повинна бути відновлена у всіх подробицях, щоб зробитися зрозумілою співрозмовника.

4. У лінгвістиці прийнято протиставляти два типи текстів: інформативний (науковий, діловий) і експресивний (публіцистичний, художній). Належність ділового мовлення до першого типу пояснює деякі її особливості, і перш за все - її стилістичний характер. Гранична інформативна призначеного ділового тексту знаходить своє відображення в прагненні пише до максимально суворому й стриманого характеру викладу, а тим самим і в прагненні до використання стилістично нейтральних і / або книжкових елементів. Це, у свою чергу, виключає можливість вживання в текстах ділової мови експресивно і емоційно забарвлених мовних засобів (наприклад, розмовно-просторічної лексики або вигуків), образних засобів або слів, що вживаються в переносному сенсі - все це суперечило б вимогу точності ділового мовлення.

5. Сказане визначає і вимога однозначності, характерне для ділового мовлення. (Зазначимо в цьому плані різниця між науковою і діловим мовленням: у першій однозначність необхідна, а в другій просто неприпустима неоднозначність). Ця вимога зумовлює використання в діловому мовленні термінів або термінізірованних (близьких до однозначних) спеціальних засобів мови (ясно, що ця тенденція органічно пов'язана з юридичною силою документа, не терпить двозначності або, як говорив Л. В. Щерба, «пересудів»); такі , наприклад: постанову, резолюція - в канцелярському підстилів, позивач, відповідач - в юридичному підстилів, свідчити кому-небудь свою глибоку повагу - у дипломатичному. Не випадково дослідники відзначають, що «Професійні ідіоми, що склалися в діловій письмовій мові, виконують ту ж функцію, що терміни в наукової мови». З тієї ж причини характерно прагнення не вживати в ділових текстах особисто-вказівні займенники він (вона, воно, вони), оскільки їх використання в контексті - за наявності в ньому більше одного іменника того ж роду - може суперечити вимогам точності і ясності викладу.

Вимогою логічності й аргументованості викладу в області синтаксису ділового мовлення пояснюється велика кількість складних конструкцій. Мається на увазі велика вжиткового складнопідрядних речень із сполучниками, передають логічні відносини (придаткові причини, наслідки, умови), продуктивність всякого роду уточнень у тексті (причетні і дієприслівникові звороти, вставні конструкції), диференціація смислових відносин за допомогою складних спілок (типу внаслідок того що) і прийменників (типу на предмет чого).

Перераховані відмінні мовні риси ділового стилю (стилістичні, лексичні, морфологічні, синтаксичні) органічно вписуються в письмову сферу вживання цього стилю, у властиві йому жанри документації. Але не тільки це становить особливості норм офіційно-ділового (канцелярського) підстилі.

Всі ми так чи інакше, частіше або рідше стикаємося у своїй життєвій практиці з необхідністю подати заяву, скласти довіреність і т. п. Але при цьому кожен раз ми, як правило, натрапляємо на труднощі, пов'язані зізнанням (або, вірніше, незнанням) форми документа. Таким чином, з'ясовується, що зміст культури мовлення стосовно до ділового спілкування не може бути обмежене лише рамками лінгвістики, це питання не тільки підбору мовних засобів, але і ще чогось більшого.

Початок наших труднощів відноситься не до тієї стадії, коли ми вже працюємо над складанням самого тексту документа, а до більш раннього моменту, коли нам треба прийняти рішення про необхідність складання того чи іншого документа. Інакше кажучи, перше наше вплив у цьому плані - розумове - лежить в екстралінгвістичної (позамовною) сфері. Спробуємо уявити собі схему внутрішньої роботи, що проробляється кожним в плані складання будь-якого документа.

1. Пише (поки ще майбутній пише), опиняючись пов'язаних зі сферою офіційно-ділових відносин, стикаючись з будь-якими обставинами у сфері ділових відносин, перш за все повинен дати собі досить ясний звіт про характер ситуації, що офіційно-ділової ситуації. Ця ситуація і диктує вибір відповідного документа: якщо вам необхідно про щось просити будь-яку організацію (керівництво цієї організації), потрібний документ виявляється заявою; якщо ви проробили для цієї організації якусь роботу і хочете, щоб вам її оплатили, це буде рахунок і т. д. Отже, перший етап у діяльності пише в сфері ділового спілкування: з'ясування характеру офіційно-ділової ситуації і вибір відповідно до неї жанру документа.

2. Вибір жанру документа обумовлює необхідність знання форми (схеми) відповідного документа. Передбачається (в ідеалі), що пише вона знайома (в силу його професійної підготовки, з якого-небудь довідника або завдяки тому, що хтось підказав потрібний йому зразок). А вибравши відповідний ситуації жанр документа, він вибрав тим самим і єдино можливу в даному випадку форму документа.

Під формою документа розуміються сума його реквізитів і змістовно-композиційна схема - їх взаємозв'язок, послідовність і розташування. І тільки тепер, коли обраний жанр документа, а тим самим і його форма, виникає проблема мовного наповнення документа. Отже, схема обумовленості вибору в здійсненні реалізації ділового мовлення така: типова офіційно-ділова ситуація -> жанр документа -> форма документа -> мовне наповнення документа.

Основні відмінності між текстовими та мовними нормами зводяться до наступного: для текстових норм важливі вимоги до побудови певних типів і частин тексту, для мовних норм характерно обмеження можливості вживання мовних одиниць у контексті документа. Автономність цих двох типів норм доводиться можливістю нормативності одних при порушенні норм інших, пор.: Можливість мовних помилок в правильно побудованому документі і, навпаки, помилково побудований документ при загальній мовної правильності.

У процесі складання ділового тексту вибір його жанру грає роль пускового механізму, що включає дію конкретних текстових норм: у мовному свідомості пише виникає якийсь «зразок», або еталон, що покриває і загальну схему тексту документа, та його постійні та змінні елементи, і їх порядок і розташування. При цьому текстові норми документів можна розрізняти за ступенем жорсткості / гнучкості організації: залежно від того, фіксують зазначені норми такі ознаки, як (а) набір параметрів (реквізитів), (б) їх послідовність, (в) їх просторове розташування. Можна відзначити щонайменше три ступені жорсткості текстових норм.

1. Перший тип тексту представляє собою зразок-матрицю. Він характеризується фіксованістю всіх трьох основних параметрів організації тексту: (а) набору змістовних елементів (реквізитів), (б) їх послідовності, (в) їх просторового розташування. Тут має місце найбільш жорстке обмеження на всі параметри, найбільш повна уніфікація документів, таких, як, наприклад, довідка або довіреність. Жорсткість організації робить схему особливо прозорою, пор. наведену вище схему довіреності.

Для зразка-матриці істотною є фіксована організація постійних елементів змісту в таких типах текстів, як готові бланки довідки або анкети: в них на перший план виступає роль пробілів для позначення змінних елементів у тексті. Інакше кажучи, складання таких документів пишучим різко обмежує його свободу: йому в принципі доводиться не складати текст документа, а відповідати на питання (як в анкеті) або заповнювати графи (як в довідці або, у менш явному вигляді, в довіреності). І з точки зору труднощі складання документа зразки-матриці вимагають від пише мінімуму зусиль, постійно прямо вказуючи на те, що і де він повинен писати.

Така жорсткість організації тексту (і відповідно перевага постійних елементів тексту над змінними) може призводити до диференціації подібних документів з так званим ключовими словами.

2. Другий тип тексту представляє собою зразок-модель. Він демонструє більший (у порівнянні зі зразком-матрицею) рівень гнучкості норми, велику свободу - при фіксованості двох основних параметрів тексту: (а) набору основних змістовних елементів (реквізитів) і (б) їх послідовності. Але і тут форма документа досить жорстка, див. наведену вище схему заяви, з єдиним по суті «творчим» реквізитом: (4) формулювання прохання (чи скарги) та її аргументації. Ця жорсткість і відповідно сила відчуття схеми дозволяють пародійно обіграти форму документа, наповнюючи його в тексті художнього твору абсолютно не властивим ділового мовлення матеріалом. Сюди ж, до текстів типу зразка-моделі, належить велика частина різновидів ділових листів. Для них, зокрема, характерно розміщення тексту листа на бланку; тим самим виявляються повідомленими такі реквізити, як повне і коротке найменування організації-адресанта, її поштова адреса, номер телефону та телефаксу, дата підписання та / або відправлення документа.

Жорсткість зразка-моделі може призводити до перетворення тексту документа в зразок-матрицю.

3. Третій тип тексту представляє собою зразок-схему. Це найменш жорсткий тип організації документа, що характеризується тільки одним параметром (а) фіксованості набору основних елементів змісту (реквізитів), причому частіше за все має місце вживання реквізиту в якості початкового елемента, що визначає сам тип тексту.

Готуючи та оформлюючи документи, використовують такі реквізити:

01 – зображення Державного герба України;

02 – зображення емблеми організації або товарного знака;

03 – зображення нагород;

04 – код організації;

05 – код форми документа;

06 – назва організації вищого рівня;

07 – назва організації;

08 – назва структурного підрозділу організації;

09 – довідкові дані про організацію;

10 – назва виду документа;

11 – дата документа;

12 – реєстраційний індекс документа;

13 – посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь;

14 – місце складення або видання документа;

15 – гриф обмеження доступу до документа;

16 – адресат;

17 – гриф затвердження документа;

18 – резолюція;

19 – заголовок до тексту документа;

20 – відмітка про контроль;

21 – текст документа;

22 – відмітка про наявність додатків;

23 – підпис;

24 – гриф погодження документа;

25 – візи документа;

26 – відбиток печатки;

27 – відмітка про засвідчення копії;

28 – прізвище виконавця і номер його телефону;

29 – відмітка про виконання документа і направлення його до справи;

30 – відмітка про наявність документа в електронній формі;

31 – відмітка про надходження документа до організації;

32 – запис про державну реєстрацію.

При виготовленні бланків документів використовують реквізити: 01–10, а також можливі відмітки для розташування реквізитів: 11–15 (додаток Б).

У документах, що їх оформлюють на двох і більше сторінках, реквізити 22–28 проставляють після тексту (21), а 29–31 – на нижньому березі першої сторінки документа.

Вимоги до розташування реквізитів документів.

Схему розташування реквізитів і меж зон на форматі А4 поздовжнього бланка відповідно до ДСТУ 4163–2003.

Бланки документів університету, що розроблені відповідно до постанови Верховної Ради України “Про Державний герб України”, статуту університету, ДК 010–98, ЄДРПОУ (Єдиний державний реєстр підприємств та організацій України), містять графи з постійними реквізитами (01–10), а також відмітки для розташування реквізитів: 11, 12, 13 14, 15, 19, 20.

Зображення Державного Герба України розміщують на бланках документів відповідно до Постанови Верховної Ради України "Про Державний герб України"; герба Автономної Республіки Крим - відповідно до нормативно-правових актів Автономної Республіки Крим. Зображення Державного Герба України, герба Автономної Республіки Крим на бланках із кутовою розташованістю реквізитів розміщують на верхньому березі бланка над серединою рядків з назвою організації, а на бланках із поздовжньою розташованістю реквізитів - у центрі верхнього берега. Розмір зображення: висота - 17 мм, ширина - 12 мм.

Зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування) відповідно до статуту (положення про організацію) розміщують з лівого боку від назви організації. Зображення емблеми реєструють згідно з установленим порядком. Емблему не відтворюють на бланку, якщо на ньому розміщено зображення Державного Герба України.

На бланках документів недержавних організацій дозволено розташовувати зображення емблеми на верхньому березі документа, де на бланках документів державних організацій розміщують зображення Державного Герба.

Зображення нагород відтворюють на бланках документів згідно із законодавством і розміщують на лівому березі бланка на рівні реквізитів 07 і 08.

Код організації проставляють за ЄДРПОУ [15] після реквізиту довідкові дані про організацію (09).

Код форми документа (якщо він є) проставляють згідно з ДК 010 вище реквізиту назва виду документа (10).

Назву організації вищого рівня зазначають скорочено, а у разі відсутності офіційно зареєстрованого скорочення - повністю.

***Назва організації* -** автора документа повинна відповідати назві, зазначеній у його установчих документах. Скорочену назву організації зазначають тоді, коли її офіційно зафіксовано в статуті (положенні про організацію). Скорочену назву подають у дужках (або без них) нижче повної, окремим рядком у центрі.

Назву філії, територіального відділення, структурного підрозділу організації зазначають тоді, коли вони - автори документа, і розміщують нижче реквізиту 07.

Довідкові дані про організацію містять: поштову адресу та інші відомості (номери телефонів, факсів, телексів, рахунків у банку, адресу електронної пошти тощо). Їх розміщують нижче назви організації або структурного підрозділу.

Назва виду документа має відповідати переліку форм, які використовують в організації. Перелік містить назви уніфікованих форм документів згідно з ДК 010 та назви інших документів, що відповідають організаційно-правовому статусу організації.

У листі назву виду документа не зазначають.

*Дата документа* - це дата його підписання, затвердження, прийняття, зареєстрування, яку оформлюють цифровим способом. Елементи дати наводять арабськими цифрами в один рядок у послідовності: число, місяць, рік.

Реєстраційний індекс документа складають з його порядкового номера, який можна доповнювати за рішенням організації індексом справи за номенклатурою справ, інформацією про кореспондента, виконавця тощо. Місце розташованості цього реквізиту залежить від бланка та виду документа.

Якщо документ підготували дві чи більше організацій, то реєстраційний індекс складають із реєстраційних індексів кожної з цих організацій, які проставляють через правобіжну похилу риску згідно з послідовністю підписів авторів документа.

Посилання на реєстраційний індекс і дату документа містить реєстраційний індекс і дату того документа, на який дають відповідь. Цей реквізит розташовують нижче або на рівні реєстраційного індексу на спеціально відведеному місці на бланку.

Місце складення або видання документа зазначають на всіх документах крім листів, у яких ці відомості визначають із реквізиту "Довідкові дані про організацію", і розміщують на рівні або нижче реквізитів 11, 12.

Гриф обмеження доступу до документа (таємно, для службового користування) проставляють без лапок праворуч у верхньому куті на першій сторінці документа. За потреби його доповнюють даними, передбаченими нормативно-правовими актами, які регламентують порядок ведення діловодства, що містить інформацію обмеженого доступу.

Адресатами документа можуть бути організації, їхні структурні підрозділи, посадові особи та громадяни. У разі адресування документа організації або її структурному підрозділові без зазначення посадової особи їхні назви подають у називному відмінку.

Документ не повинен містити більше чотирьох адресатів. Слово "копія" перед зазначенням адресата не ставлять. За наявності більшої кількості адресатів складають список для розсилання, а на кожному документі зазначають тільки одного адресата. До реквізиту "Адресат" входить поштова адреса. Порядок і форма запису відомостей про поштову адресу установи мають відповідати Правилам надання послуг поштового зв'язку.

Гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖУЮ (без лапок), назви посади, підпису, ініціалу (-ів) і прізвища особи, яка затвердила документ, дати затвердження.

Резолюція, яку ставить на документі посадова особа, складається з прізвища виконавця (виконавців) у давальному відмінку, змісту доручення, терміну виконання, особистого підпису керівника, дати.

Заголовок до тексту документа повинен бути узгоджений з назвою документа і містити короткий виклад його основного смислового аспекту.

Заголовок відповідає на питання "про що?", "кого?", "чого?". Наприклад, наказ (про що?) про створення установи; посадова інструкція (кого?) секретаря-референта; протокол (чого?) засідання правління.

Текст документа, надрукований на папері формату А5, дозволено подавати без заголовка.

Відмітку про контроль за виконанням документа позначають літерою "К", словом або штампом "Контроль" на лівому березі першого аркуша документа, на рівні заголовка до тексту.

Текст документа містить інформацію, заради зафіксування якої було створено документ. Організації здійснюють діловодство, ведуть документацію і листування українською мовою. У населених пунктах країни, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, тексти документів у внутрішньому діловодстві, поряд із державною мовою, можна складати мовою відповідної національної меншини у порядку, встановленому законодавством.

Документи, які надсилають зарубіжним адресатам, можна оформлювати українською або мовою країни адресата чи однією з мов міжнародного спілкування.

Текст документа повинен бути викладений стисло, грамотно, зрозуміло, без повторів та вживання слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження.

Текст оформлюють у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

Якщо частини тексту мають різні смислові аспекти або текст документа містить декілька рішень, висновків тощо, його треба розбити на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, які нумерують арабськими цифрами і друкують з абзацу.

Відмітку про наявність додатків розміщують під текстом документа. Наявність додатків, повну назву яких наводять у тексті.

Підпис складається з назви посади особи, яка підписує документ (повної, якщо документ надруковано не на бланку, скороченої - на документі, надрукованому на бланку), особистого підпису, ініціалу(-ів) і прізвища.

У разі відсутності посадової особи, підпис якої зазначено в документі, документ підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник. У цьому випадку обов'язково зазначають посаду і прізвище особи, яка підписала документ (виправлення вносять рукописним або машинописним способом), наприклад: "Виконувач обов'язків", "Заступник".

Підписувати документ із прийменником "за" або ставити правобіжну похилу риску перед назвою посади не дозволено.

Гриф погодження розміщують нижче реквізиту "Підпис". Він складається зі слова ПОГОДЖЕНО (без лапок), назви посади особи, яка погоджує документ (разом з назвою організації), особистого підпису, ініціалу(-ів) і прізвища, дати погодження.

Візою оформлюють внутрішнє погодження документа.

Віза складається з назви посади, особистого підпису, ініціалів і прізвища особи, яка візує документ, дати завізування. Візу розміщують нижче реквізиту 23, як на лицьовому, так і на зворотному боці останнього аркуша документа.

Відбитком печатки організації засвідчують на документі підпис відповідальної особи.

Перелік документів, на які ставлять відбиток печатки, визначає організація на підставі нормативно-правових актів. Його подають в інструкції з діловодства організації.

Відбиток печатки ставлять так, щоб він охоплював останні кілька літер назви посади особи, яка підписала документ.

Відмітку про засвідчення копії документа складають зі слів "Згідно з оригіналом", назви посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалів та прізвища, дати засвідчення копії і проставляють нижче реквізиту 23.

Прізвище або прізвище, ім'я та по батькові виконавця документа і номер його службового телефону зазначають на лицьовому боці в нижньому лівому куті останнього аркуша документа.

Відмітку про виконання документа і направлення його до справи ставлять у лівому куті нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа. Вона містить такі дані: посилання на дату і номер документа про його виконання або коротку довідку про виконання, слова "До справи", номер справи, в якій документ буде зберігатися, дату направлення документа до справи, назву посади і підпис виконавця.

Відмітка про наявність документа в електронній формі містить повне ім'я файла і його місце зберігання, код оператора та інші пошукові дані. Її ставлять у центрі нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа.

Відмітка про надійдення (зареєстрування) документа до організації містить такі дані: скорочену назву організації, дату (за потреби - годину і хвилину) надійдення документа і реєстраційний індекс документа, які ставлять у правому куті нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа.

Відмітку про надійдення документа до організації доцільно ставити за допомогою штампа.

Запис про державну реєстрацію фіксують тільки на нормативно-правових актах органів державної влади, долучених до державного реєстру відповідно до Указу Президента України "Про державну реєстрацію нормативних актів міністерств та інших органів державної виконавчої влади". Його розташовують після номера акта чи після грифа затвердження.