

# ТЕМА 1. ОСНОВИ ПОБУДОВИ ДІЛОВОДНИХ ПРОЦЕСІВ

## ПЛАН

1. Предмет, завдання і структура діловодства.
2. Основні поняття і терміни діловодства
3. Принципи організації діловодних процесів
4. Нормативна база діловодства

### 1. Предмет, завдання і структура діловодства.

**Об'єктом діловодства** є сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації й організацію роботи зі службовими документами, а

**Предметом діловодства** – суть, закономірності й особливості організації роботи з окремими видами службових документів.

Для з'ясування **суті діловодства** слід розглянути суть його поняття як процес прийняття рішень на підставі документів, а також галузь діяльності, що забезпечує документування й організацію роботи з офіційними документами.

У контексті сучасних уявлень діловодство є одним із найважливіших засобів інформаційного менеджменту щодо документознавчого забезпечення управлінської діяльності будь-якої установи.

Відповідно до Закону України “Про Національний архівний фонд й архівні установи” від. 24 грудня 1993 р.

**діловодство (справочинство)** – сукупність процесів, що забезпечують

- 1) документування управлінської інформації та
- 2) організацію роботи зі службовими документами.

У свою чергу,

**управлінська інформація** – інформація, що забезпечує організацію функціонування суб'єкта діловодства або сукупностей суб'єктів діловодства, а

**документування управлінської інформації** – процеси створення управлінських документів суб'єктом діловодства.

Діловодство є сферою практичної діяльності, що документально забезпечує функціонування кожного державного органу, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації. Виходячи з цього,

**Суб'єктом діловодства** є орган державної влади, орган місцевого самоврядування, підприємство, установа, організація незалежно від форми власності, об'єднання громадян, а також фізична особа як суб'єкт підприємницької діяльності, що здійснює організацію діловодства.

**Головними завданнями діловодства є:**

- 1) забезпечення ефективного процесу документознавчого управління,
- 2) створення документів, а також
- 3) зберігання й забезпечення доступу до документів.

**Складовими частинами діловодства є:**

- 1) система документації,
- 2) система документування та
- 3) організація роботи з документами.

**Основними елементами діловодства є службові й управлінські документи.**

**Службовий документ** – офіційно зареєстрований службою діловодства або відповідним чином засвідчений документ, який було створено або одержано суб'єктом діловодства у процесі його діяльності.

**Управлінський документ** – службовий документ, змістом якого є управлінська інформація.

**Передумови виникнення діловодства** пов'язують зі створенням перших документів, що функціонували в Київській Русі, зразками яких є договори київських князів з греками 907, 911, 944, 971 років, різноманітні грамоти, “Руська правда”.

**Основними етапами розвитку українського діловодства вважають:**

- 1) *актове й приказне діловодство;*
- 2) *колезьке діловодство;*
- 3) *виконавче діловодство;*
- 4) *радянське діловодство;*
- 5) *сучасне діловодство.*

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

Особливо велике значення має діловодство в здійсненні дієвого контролю за прийняттям та організацією виконання 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. 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 їхньої праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням управління підприємством, підвищується рівень його корпоративної культури.

## **2. Основні поняття і терміни діловодства**

Основні поняття і терміни сучасного діловодства досить детально викладені у розроблених Українським науково-дослідним Інститутом архівної справи та документознавства (УМДІЛСД) Державного комітету архівів України **Національних стандартах «Діловодство і архівна справа. Терміни та визначення понять ДСТУ 2732-2004»**, (чинний від 01.07 2005 р), та **«Інформація та документація. Керування документаційними процесами. ДСТУ 4423-2005»** (Чинний від 01.04.2007 р.).

### **Базові поняття діловодства:**

- 1) *діловодство (справочинство),*
- 2) *документаційне забезпечення управління,*
- 3) *документування,*
- 4) *організування роботи з документами,*
- 5) *документообіг.*

**Діловодство (справочинство)** – це сукупність процесів, що забезпечують:

- 1) *документування управлінської інформації та*
- 2) *організування роботи зі службовими документами.*

Сучасне діловодство являє собою повний цикл опрацювання та руху документів з моменту їхнього створення (одержання) до завершення виконання, відправлення або передачі на зберігання до архіву и знищення.

Від досконалості побудови **документаційної системи**, якнайповнішої механізації і автоматизації діловодства залежить ефективність суспільного управління в цілому.

### **Діловодство в установах організовується залежно від**

- 1) *виду документів;*
- 2) *особливостей роботи з ними;*
- 3) *обсягу документообігу.*

### **За особливостями управління діловодство в установах може бути:**

- 1) *частково централізоване,*
- 2) *повністю централізоване,*
- 3) *змішане.*

**За централізованої форми** створення і прийняття службових документів в установі та виконання всіх операцій, пов'язаних з 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 *безпосередньо в структурних підрозділах установи.*

**За змішаної форми** роботи з документами частина операцій виконується службами діловодства, а деякі здійснюються безпосередньо в структурних підрозділах установи.

### **За особливостями ведення діловодство поділяється на:**

- 1) *загальне (адміністративне),*
- 2) *спеціальне,*
- 3) *діловодство за зверненнями громадян,*
- 4) *діловодство для документів, що містять державну чи комерційну таємницю.*

**Загальне (адміністративне) діловодство** 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 2 частини:**

- **документування** (забезпечення своєчасного і досконалого створення управлінської документації);
- **забезпечення руху документів** (організування роботи зі службовими документами: одержання, розподіл, передання, обробка, облік, реєстрація, контроль, зберігання, підготовка до архівування, знищення).

**Спеціальне діловодство** стосується перш за все документування *специфічних функцій управління і областей діяльності* (транспорт, зв'язок, статистика, юриспруденція, військова справа), тобто створення спеціальних видів документації (фінансової, планової, бухгалтерської, торговельної, статистично-звітної, цивільно-правової роботи з персоналом, нотаріальної, кадрової 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 також спеціальними нормативно-правовими актами.

**Особливості сучасного діловодства** полягають насамперед у широкому застосуванні комп'ютерних систем, долученні документів 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** – науковоупорядкований комплекс основних положень, норм, правил і рекомендацій, які регламентують процеси роботи з документацією в установі.

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

**Процес документування** досить складний і відповідальний, сюди входить:

- 1) підготовка,
- 2) складання,
- 3) перевірка керівником,
- 4) виготовлення,
- 5) погодження,
- 6) 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 відповідно до чинних вимог, що також вимагає певного часу.

Слід ураховувати, 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 її опрацювання.

### **Організування роботи з документами** — це

- 1) *побудова документообігу,*
- 2) *зберігання службових документів та*
- 3) *користування ними у поточній діяльності.*

До організування роботи зі службовими документами належить:

- 1) *приймання,*
- 2) *реєстрування,*
- 3) *розгляд вхідних документів,*
- 4) *їх кваліфікування,*
- 5) *опрацювання виконавцями та надсилання вихідних документів,*
- 6) *контроль за виконанням документів,*
- 7) *складання номенклатури формування справ,*
- 8) *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 втрачають на виконання роботи з документами. Тому організування роботи з документами та керування документацією повинні бути суворо підпорядковані 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 побудови 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.

**Установи й системи ведення діловодства класифікуються відповідно за обсягом документообігу й структурою установи.**

**Залежно від обсягу документообігу установи поділяються на 4 категорії:**

- з обсягом документообігу понад 100 000 документів;
- 100 000 – 25 000 документів;
- від 25 000 до 10 000 документів;
- до 10 000 документів.

**Залежно від структури установи й обсягу документообігу система ведення діловодства може бути:**

- **централізованою** – застосовується в установах з документообігом до 10 000 документів на рік (IV категорія) і невеликою кількістю структурних підрозділів;
- **децентралізованою** – в установах з територіально відокремленими структурними підрозділами й документообігом понад 100 000 документів на рік (I категорія)..

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

## Терміни та визначення понять в керуванні документацією

Наведемо деякі з них:

**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 до керування документаційними процесами зумовлений рядом об'єктивних чинників:

По-перше, це підвищення ролі документа, в т.ч. електронного, у сучасному світі як носія різноманітної інформації та каналу соціальної комунікації, засобу збереження, реєстрації і передавання інформації у просторі і 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, притаманної багатьом інтелектуальним напрямкам суспільного розвитку, його глобалізації та інтеграції.

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 інформаційних технологій та застосування глобальних світових мереж.

**Документаційна система** (records system) — *інформаційна система, яка містить службові документи, керує документаційними процесами та забезпечує доступ до службових документів у часі.*

**Документація** (documentation) — *сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, напряму діяльності, установи чи її підрозділу.*

**Системи документації** — *це спільність певних видів документів, взаємопов'язаних за ознаками походження, призначення, виду, сфери діяльності та єдиних вимог до їх оформлення (укладання), що застосовуються у певній сфері діяльності чи галузі.*

Можна виділити міжфункціональні системи документації, що мають міжгалузеве значення, але можна розглядати і галузеву систему документації в цілому. У ній відображається специфіка тієї чи іншої сфери діяльності.

Сучасне розуміння цього терміну в Україні – це сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, напряму діяльності, установи чи її структурного підрозділу. Тому вживають такі словосполучення, як «управлінська документація», «будівельна документація», «документація установи», «документація структурного підрозділу (відділу, кафедри, сектора)».

Сьогодні у низці країн документація позначається як будь-яка сукупність документів (неопублікованих та видань), так і певна галузь наукових знань, сфера діяльності, пов'язана інформаційними процесами. Такий підхід реалізовано, зокрема, у міжнародному стандарті ISO 5127:2001 «Інформація та документація. Словник», де документацію визначено як «постійну та систематичну роботу зі збирання та опрацювання зафіксованої інформації з метою її зберігання, систематизації, пошуку, використання або передавання».

**Документація установи** — це загальна назва сукупності всіх її службових документів. У результаті упорядкування та формування службових документів у справи в підрозділах установи організується її фонд.

**Документаційний фонд установи** (accumulation) — фонд службових документів, який установа накопичила внаслідок діяльності, склад і процес формування якого визначають нормативні документи.

**Доступ** (access) — право, можливість, засоби пошуку, використання або відновлення інформації.

**Забезпечення збереженості** (preservation) — процеси та операції, пов'язані із забезпеченням технічного та інтелектуального збереження автентичних службових документів у часі.

**Знищення** (destruction) — процес знищення або вилучання службових документів без можливості їх відновлення.

**Індексування** (indexing) — процес установлювання умовних позначок для полегшення пошуку службових документів і (або) інформації

**Класифікування** (classification) — систематизоване ідентифікування та розташовування напрямків ділової діяльності і (або) службових документів згідно з категоріями відповідно до логічно структурованих умов, методів та процедурних правил, представлених у системі класифікації.

**Конвертування** (conversion) — процес зміни, перезаписування інформації документа з одного носія на інший або з одного формату на інший. Контроль (tracking) — створення, долучення та зберігання інформації про рух та використання службових документів.

**Контроль** (tracking) — створення, долучення та зберігання інформації про рух та використання службових документів.

**Контроль строків виконання дій зі службовими документами** (action tracking) — процес, під час якого здійснюють контроль строків, відведених для виконання дій уповноваженими здійснювати таку діяльність.

**Метадані** (metadata, migration) — дані, які описують контекст, зміст і структуру службових документів та керування ними протягом певного часу.

**Передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення** (disposition) — певні процеси, пов'язані зі зберіганням, знищенням та передаванням службових документів, документально оформлених у номенклатурах справ або інших засобах.

**Передавання** (transfer, custody) — зміна права контролю за службовими документами та власності на них і (або) відповідальності за дії з цими документами

**Передавання** (transfer, movement) — переміщення службових документів з одного місця до іншого.

**Переміщення** (migration, preservation) — *перехід службових документів з однієї системи до іншої, під час якого зберігаються автентичність, цілісність, достовірність цих документів та можливість ними користуватися.*

**Реєстрування** (registration) — *надання службовому документу унікальних ідентифікаційних даних під час його долучання до документаційної системи*

**Уповноважена архівна установа** (archival authority) (archival agency) (archival institution) (archival programmed) — *установа, відповідальна за відбір, приймання та зберігання архівних документів, організацію доступу до них та знищення інших документів.*

**Швидкість документообігу** (spread o f movement of records) — *це обсяг зареєстрованих в установі документів за певний період часу, який залежить від якості документаційного обслуговування апарату' управління в цілому та від системи організації діловодства (повної або часткової).*



### **3. Принципи організації ділових процесів**

Система роботи з документацією в установі у тому чи іншому випадку повинна ґрунтуватися на певних принципах, а саме:

- 1) принцип ділової необхідності.**
- 2) принцип одноразової реєстрації документів;**
- 3) принцип децентралізації відповідальності за виконання;**
- 4) принцип паралельності обробки документів.**

Розглянемо вищезазначені принципи проходження документів в установі більш докладніше.

**Принцип ділової необхідності** ґрунтується на тому, що процес роботи з документом, починаючи з його створення, погодження, затвердження, переміщення, відправки і, закінчуючи переданням його копії в архів, досить складний, вимагає розумової праці і креативності, застосування технічних засобів, постійного вдосконалення технологічних процесів, подальшої автоматизації та інформатизації діловодства тощо. Дотримання зазначеного принципу дає можливість підвищити оперативність проходження документів на всіх стадіях управлінського процесу — від стадії підготовки рішення і до його реалізації. Однак відсутність чіткої регламентації руху документів може призвести до збоїв у документаційному забезпеченні управління. Ефективним засобом зменшення кількості паперових документів в установі може бути заміна разових первинних документів на накопичувальні, наприклад, уведення накопичувальних відомостей замість виписки одноразових накладних на приймання-здавання продукції. Значну економію може дати також застосування лімітнозабірних карток замість застосування бланків індивідуальних матеріальних вимог, на оформлення яких витрачається багато часу; тощо. Для того, щоб упорядкувати рух документації і визначити оптимальні маршрути руху документів, мають складатися конкретні плани документообігу з переліченням кодифікаційних номерів і назв документів, прізвищ осіб, які їх складають та підписують, строків підготовки і передачі документів іншим виконавцям, прізвища відповідальних осіб і терміни обробки документації в канцелярії та інших відділах установи.

**Принцип одноразової реєстрації документів і децентралізації відповідальності у процесі виконання управлінських функцій** ґрунтується на чіткому розмежуванні відповідальності керівників і спеціалістів різного рівня управління за вирішення певного кола питань. Це дає змогу передавати документ безпосередньо виконавцеві і уникати дублювання операцій однакового цільового призначення з одним і тим самим документом. Побудова документообігу має передбачати пряме направлення документів виконавцю і одноразовий розгляд їх відповідальним працівником. Як показує сучасна практика, в більшості випадків немає погребі, щоб керівник спочатку читав лист-запит, а потім підписував відповідь. Доцільно цей запит одразу ж направляти виконавцю, який вивчає його, а потім знайомить керівника з листом і підготовленою відповіддю. Проходження документів має передбачати мінімум реєстраційних операцій і пунктів, де вони затримуються, а також скорочення періоду розгляду та оперативного вирішення справ шляхом визначення обов'язків службових осіб і рівня їх відповідальності. Підвищення рівня ведення діловодства і поліпшення оперативності управління можна досягти шляхом підвищення досконалості організації праці управлінців, розширення кола питань, що вирішуються ними, завдяки впровадженню комп'ютеризації ділових процесів.

**Принцип паралельної обробки документів** В установах можуть використовуватися послідовна і паралельна організаційні форми обробки документів. Суть паралельної форми обробки полягає в тому, що потрібно готувати кілька копій документа, які дають змогу одночасно розпочати роботу над ним кільком відділам або виконавцям. За послідовної форми обробки може опрацьовуватися тільки один примірник документа і виконавці працюють з ним по черзі, що може призвести до затягування строків його виконання внаслідок затримання на певних стадіях обробки. Щоб упоратися зі зростаючим обсягом управлінських операцій, потрібно підвищувати насамперед оснащеність управлінської праці через її комп'ютеризацію та впровадження оргтехніки. А оскільки будь-який об'єкт управління діє одночасно в кількох функціональних системах, кожна з яких має потребу в інформації про стан справ на об'єкті і забезпечує її своєю інформацією (вказівки, розпорядження, інструкції, рекомендації і т ін ), доцільність роботи з основними групами і видами документів на підприємстві треба регламентувати за допомогою відповідних схем їх обробки і руху. Документообіг призначений для забезпечення кожного підрозділу достовірною інформацією в заданий строк, а також її необхідну обробку, а досконала організація керування документацією — забезпечувати створення обґрунтованих схем документно-інформаційних зв'язків і усувати стихійне формування структури інформаційних потоків в установі

## 4. Нормативна база діловодства

Діловодні процеси мусять розроблятися і виконуватись відповідно до нормативної бази, сучасних законодавчих, нормативних та методичних розробок, які мають суттєве значення для ефективності здійснення документаційного забезпечення управлінської діяльності, і яку можна умовно розділити на кілька груп.

**Першу групу правових актів нормативної бази становлять закони, які регламентують загальні засади політики держави в галузі інформації взагалі та діловодства зокрема.**

Серед законодавчих актів України, що містять окремі **терміни та їх визначення**, які застосовуються в діловодстві, назовемо

**Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» (від 24.12.1993 р. № 3814-ХІІ, зі змінами)**, в якому справочинство разом з архівною справою становлять єдину сферу практичної діяльності з документами. У цьому нормативно-правовому акті можна знайти визначення понять: «діловодство», «архівний документ», «номенклатура справ», «експертиза цінності документів».

**Питання створення і роботи з кадровими документами частково розглянуті в Кодексі законів про працю України (від 10.12.1971 р. № 322-VІІІ, зі змінами), фінансово-господарськими – у Господарському Кодексі (від 16.01.2003 р. № 436-IV, зі змінами), правовими – у Цивільному (від 16.01.2003 р. № 435-IV, зі змінами) та Кримінальному Кодексі (від 05.04.2001 р. № 2341-ІІІ, зі змінами), бухгалтерськими – в Законі України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні (від 16.07.1999 р. № 996-XIV, зі змінами).**

**Документування звернень громадян та організування роботи з цими документами деталізовані в Законі України «Про звернення громадян» (від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР, зі змінами).**

**Порядок роботи з конфіденційними документами, що становлять державну таємницю розглянуто в Законі України «Про державну таємницю» (від 21.01.1994 р. № 3855-ХІІ, зі змінами).**

**Особливості роботи з електронними документами розкриваються в Законах України «Про електронні документи та електронний документообіг» (від 22.05.2003 р. № 851-IV, зі змінами), «Про електронні довірчі послуги» (від 05.10.2017 р. № 2155-VІІІ, зі змінами) та ін.**

**Другу групу правових актів нормативної бази становлять правові акти з діловодства, що мають міжвідомчий характер.**

Це насамперед:

**А. Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади (далі – Типова інструкція), затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. №55. Ця Інструкція встановлює вимоги щодо документування управлінської інформації та організації роботи з документами, створеними у паперовій формі** Секретаріатом Кабінету Міністрів України, центральними органами виконавчої влади, їх територіальними органами, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, місцевими органами виконавчої влади, підприємствами, установами, організаціями, що належать до сфери управління центральних або місцевих органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим. Положення цієї Інструкції застосовуються лише у разі наявності визначених законом або актом Кабінету Міністрів України підстав, які визнаються обґрунтованими для створення та/або опрацювання установами документів у паперовій формі.

Порядок здійснення діловодства стосовно документів, що містять інформацію з обмеженим доступом, за зверненнями громадян, запитами на інформацію визначається окремими нормативно-правовими актами та не може регулюватися цією Інструкцією. Основні повноваження структурних підрозділів з діловодства в установах здійснюються в електронній формі, з електронними носіями інформації та визначаються

*Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. №55.*

**Б. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, яка затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348 (зі змінами).** Вимоги цієї інструкції є обов'язковими для роботи зі зверненнями громадян навіть у тому випадку, якщо в установі взагалі не встановлена загальна система ведення діловодства.

Окремі нормативно-правові акти також містять **визначення термінів загальноділоводного характеру.** Приміром,

*Постанова Кабінету Міністрів України від 18.08.2007 р. № 1004 «Про проведення експертизи цінності документів»* (зі змінами), тлумачить термін «експертиза цінності документів».

До другої групи правових актів нормативної бази відносяться також

**національні та міжнародні стандарти.** *Це перш за все стандарти, які визначають вимоги до складання документів, вимоги до побудови формулярів-зразків, систем організаційно-розпорядчої документації, вимоги до її оформлення за певними схемами класифікації документної інформації тощо.* Застосування стандартів веде до одноманітності створення документів, і є необхідною умовою автоматизації роботи з ними та розуміння їхнього змісту. Сюди необхідно віднести діючі стандарти щодо дотримання принципів визначення формату, розмірів березів, розміщення реквізитів, правил оформлення і нумерації сторінок, поділу та нумерації тексту, прийомів виділення окремих його частин і т.д.

Так, **назви та позначення уніфікованих форм документів**, що входять до класу уніфікованих систем документації (УСД), можна знайти в Державному класифікаторі ДК 010-98: Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД) (чинний від 01.06.1999).

**Загальні вимоги щодо оформлення документів** містяться у випущеному Держстандартом ДСТУ 3843-99 «Державна уніфікована система документації. Основні положення» (чинний від 01.07.2000). У цьому документі визначено загальні положення щодо уніфікації управлінської документації та правила розроблення, узгодження, затвердження, реєстрації та ведення уніфікованих форм документів (УФД) у складі Державної уніфікованої системи документації (ДУСД).

З 1 вересня 2003 р. наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики введено **Національний стандарт України ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів»** (чинний від 01.09.2003).

**Найбільшу кількість унормованих загальнодокументознавчих термінів та їхніх тлумачень**, що застосовують в сучасній Україні, містить розроблений УНДІАСД **Національний стандарт України ДСТУ 2732:2004**

**«Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять»**, який набув чинності з 1 липня 2005 року (взамін однойменного ДСТУ 2732-94). У зазначеному стандарті наведено 158 термінів та понять, що викладені українською, російською та англійською мовами.

**Упровадження в Україні міжнародних стандартів.** Зміни в політичній та економічній ситуації в Європі фактично привели до створення єдиного економічного простору, що змусило держави у складі Європейського Союзу відмовитися від деяких національних особливостей господарювання, у тому числі й від національних особливостей культури документаційного забезпечення управління. Діяльність сучасних корпорацій, компаній та фірм, яка давно вже вийшла за межі національних кордонів, поява транснаціональних корпорацій зумовили потребу вироблення єдиного стандарту роботи з документацією.

Так, у 2001 р. Міжнародною організацією стандартизації було видано **Стандарт ISO 15489-2001 «Інформація та документація – Керування документацією»**. Оскільки Стандарт ISO 15489-2001 стосується роботи з документами всіх видів та на всіх носіях, створених або отриманих організацією (державною і недержавною) у процесі її діяльності, а також фізичними особами (суб'єктами підприємницької діяльності), у ньому визначено *обов'язки організації під час реалізації процесів документування, надаються рекомендації щодо розроблення політики управління документацією в організації та пов'язаних з нею процедур, систем і процесів*. У зазначеному стандарті управління документацією розглядається як частина системи управління якістю, що ґрунтується на вимогах стандартів ISO 9001 та ISO 14001. Ці стандарти вже використовують провідні підприємства України.

У 2007 р. в Україні вийшов гармонізований з ISO 15489 його модифікований аналог – **Національний стандарт «Інформація та документація. Керування документаційними процесами: Частина 1. Основні положення та Частина 2. Настанови: ДСТУ 4423-1-2:2005 (ISO/TR 1548-2:2001. МОД)**, який набув чинності від 01.10.2007 з впровадженням у ньому міжнародних термінів, який вніс певну кореляцію термінології загального документознавства із закордонною термінологією керування документаційними процесами.

У першій частині стандарту подано виклад загальних принципів управління документацією як в державних установах, так і в недержавних організаціях. Ці принципи полягають у визначенні й документальному оформленні:

- основних правил та стандартів роботи з документами в організації (політика організації у сфері управління документацією);
- повноважень та відповідальності працівників організації у роботі з документацією;
- діловодних технологій і процедур.

Крім того, управління документацією повинно включати створення та застосування спеціальних систем для управління документами, інтегрованих у загальну систему управління та управлінські процеси організації.

У цій частині також викладені загальні засади розроблення та впровадження систем документації, подано опис процесів управління документацією, наголошується на необхідності регулярного моніторингу відповідності цих процесів визначеним в організації правилам і стандартам та наявності постійної програми навчання роботи з документами.

Призначена перша частина для використання менеджерами організацій, спеціалістами з управління документацією, інформацією та всіма іншими працівниками організації та фізичними особами (суб'єктами підприємницької діяльності), які зобов'язані створювати та використовувати документи у своїй діяльності.

Друга частина стандарту містить опис методики, що дозволяє реалізувати принципи управління документацією, описані у першій частині. Ця частина призначена

для використання спеціалістами з управління документацією та працівниками, до обов'язків яких входить управління документацією в організації. Вона забезпечує єдину методологію застосування першої частини стандарту у всіх організаціях, що прагнуть налагодити процес управління документацією відповідно до вимог ISO.

У стандарті, зокрема, визначена відповідальність організацій за створювані ними документи та раціональну роботу з ними. Так, основні правила роботи з документами («політика») в організації повинні бути визначені та зафіксовані у документі, підписаному її вищим керівництвом. Обов'язки повинні бути розподілені між усіма працівниками організації, які в процесі своєї діяльності створюють документи, і бути відображені в їхніх посадових інструкціях.

Взагалі, зазначений стандарт – це виклад оптимальної методики управління документацією, що призначена як для фахівців у галузі управління документацією, так і для спеціалістів з інших сфер діяльності, зокрема розробників нових інформаційних програм і систем.

**Стандарт схвалено Міжнародною радою архівів**, яка рекомендувала його до застосування всім утворювачам документів – як державним, так і приватним.

**Термінологія стандарту базується на термінах, регламентованих стандартом ISO 5127 «Документація та інформація – Словник» (ISO 5127:2001 Information and documentation. Vocabulary, IDT)», підготовлений міжнародною організацією стандартів у 2001 р. В Україні це гармонізований стандарт ДСТУ ISO 5127:2007 «Інформація та документація. Словник термінів» (Введ. 2007-07-01). У стандарті наведено визначення більш тисячі понять з науковотехнічної інформації та бібліотечної справи. Він виступає як сукупний перегляд всіх раніш виданих стандартів серії 5127.**

**Третю групу нормативної бази складають різноманітні типові та примірні положення, правила та інструкції з діловодства конкретних органів законодавчої та виконавчої влади, органів місцевого самоврядування.**

Так, в архівній сфері лише у 2012-2013 рр. вийшли

**Типове положення про експертну комісію архівного відділу районної, районної у м. Києві і Севастополі державної адміністрації, міської ради** (наказ Мін'юсту від 19.06.2013 р. № 1226/5; зі змінами);

**Типове положення про експертну комісію державного органу, органу місцевого самоврядування, державного і комунального підприємства, установи та організації** (наказ Мін'юсту від 19.06.2013 р. № 1227/5; зі змінами);

**Типове положення про експертно-перевірну комісію Державного архіву в Автономній Республіці Крим, державного архіву області, міст Києва і Севастополя** (наказ Мін'юсту від 19.06.2013 р. № 1228/5; зі змінами);

**Правила роботи архівних установ України** (наказ Мін'юсту від 08.04.2013 р. № 656/5; зі змінами);

**Типове положення про Науково-методичну раду Центрального державного архіву, Державного архіву в Автономній Республіці Крим, державних архівів областей, міст Києва і Севастополя** (наказ Мін'юсту від 10.04.2013 р. № 667/5; зі змінами).

У сфері державотворення підготовлено

**Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів** (наказ Мін'юсту від 12.04.2012 р. № 578/5; зі змінами). Зазначений перелік регламентує процеси експертизи цінності документів, складання номенклатур справ, визначення строків зберігання документів, вилучення документів для знищення. Положення цього нормативного документа будуть в принаді працівникам служб діловодства всіх установ, підприємств та

організацій – незалежно від форми власності, функціонально-цільового призначення, рівня і масштабу діяльності.

У правовідомій сфері Міністерство юстиції України затвердило **«Правила ведення нотаріального діловодства»** (наказ Мін'юсту від 22.12.2010 р. № 3253/5; зі змінами), які встановлюють єдиний порядок документування нотаріальної діяльності та архіву і визначають порядок організації роботи нотаріусів з документами.

У банківській сфері Постановою Правління Національного банку України від 12 вересня 2006 р. № 357 затверджено

**Положення про порядок формування, зберігання та знищення електронних архівів у Національному банку України і банках України** (зі змінами). Затвердженим Положенням визначені загальні правила формування, обліку, використання та знищення електронних архівів (документів), створених у центральному апараті, структурних підрозділах, територіальних управліннях, навчальних закладах НБУ та банках України, їхніх представництвах і відділеннях.

Ведення діловодства в судах регламентує

**Закон України «Про судоустрій і статус суддів»** (від 02.06.2016 р. № 1402-VIII; зі змінами). Цей Закон визначає правові засади організації судової влади та здійснення правосуддя в Україні.

## **Питання для самоконтролю**

1. Значення діловодства для суспільства?
2. Що таке діловодство?
3. Форми діловодства?
4. Що таке загальне діловодство?
5. Діловодство за зверненнями громадян
6. Особливості сучасного діловодства
7. Документаційне забезпечення управління
8. Що таке документування?
9. Що таке документообіг?
10. Системи документації
11. Документаційний фонд установи
12. Забезпечення збереженості документів
13. Знищування документів
14. Переміщування документів
15. Правові акти в галузі діловодства

## **Теми рефератів**

1. Базові поняття діловодства
2. Терміни та визначення понять в керуванні документацією
3. Нормативна база діловодства
4. Державна система діловодства

## ТЕМА 2. ДОКУМЕНТ ЯК ЗАСІБ РЕАЛІЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

### ПЛАН

- 1.Визначення поняття «документ» та його види.
- 2.Властивості, ознаки та функції службових документів
- 3.Уніфікація та стандартизація управлінських документів
- 4.Класифікація та групування службових документів

### 1.Визначення поняття «документ» та його видів.

Обов'язковим елементом будь-якої діяльності є фіксація інформації, оскільки отримувати, зберігати й передавати її можна тільки попередньо зафіксувавши.

Найважливішими, з практичної точки зору, властивостями інформації

є:

- цінність,
- достовірність
- актуальність.

**Цінність інформації** – визначається корисністю та здатністю її забезпечити суб'єкта необхідними умовами для досягнення ним поставленої мети.

**Достовірність інформації** – здатність інформації об'єктивно відображати процеси та явища, що відбуваються в навколишньому світу. Як правило достовірною вважається насамперед інформація яка несе у собі безпомилкові та істинні дані. Під безпомилковістю слід розуміти дані які не мають, прихованих або випадкових помилок. Випадкові помилки в даних обумовлені, як правило, неумисними спотвореннями змісту людиною чи збоями технічних засобів при переробці даних в інформаційній системі. Тоді як під істинними слід розуміти дані зміст яких неможливо оскаржити або заперечити.

**Актуальність інформації** – здатність інформації відповідати вимогам сьогодення (поточного часу або певного часового періоду). Актуальність – властивість даних, що характеризує поточну ситуацію.

**Оперативність** – властивість даних, яка полягає в тому, що час їхнього збору та переробки відповідає динаміці зміни ситуації.

**Ідентичність** – властивість даних відповідати стану об'єкта.

**Матеріальними носіями інформації, що фіксується, є документи.**

**Документ являє собою результат відображення фактів, подій, явищ об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини за допомогою письма, графіки, малюнка, фотографії, звукозапису на спеціальному матеріалі – папері, фотоплівці, магнітній і перфострічці, диску, перфокарті, дискеті тощо.**

**Документ як певний матеріальний об'єкт може сприйматися як сукупність:**

- 1) **знаків** (літери; цифри; наукова символіка; діакритичні, стенографічні, пунктуаційні, топографічні, телеграфні знаки тощо),
- 2) **сигналів**, які виражають волю, заборону, наказ, попередження, бажання, прохання і повинні перетворитися в знання та дії в свідомості людини, яка їх сприймає.

**Основне призначення всіх видів документів** – вираження в письмовому вигляді певної інформації, зафіксованої на матеріальному носіїві, для передачі її відповідним адресатам, які повинні використовувати цю інформацію у своїй діяльності.



**Необхідною та обов'язковою складовою документа, без якої він не може існувати, є матеріальна форма документа.**

**Матеріальна форма документа** – це його фізична сутність, складова документа, що забезпечує його здатність тривалого зберігання і передачі інформації в просторі та часі, її багаторазового використання.

Інформація завжди фіксується яким-небудь методом запису, що передбачає наявність засобів та інструментів.

Таким чином, **матеріальною формою (складовою) документа є:**

а) матеріальна основа документа – камінь, шкіра, кості, кераміка, глина, деревина, бамбук, пальма, береста, папірус, пергамент, папір, кінопліка, фотоплівка;

б) форма носія інформації – стрічка, листок, барабан, диск, нитка, перфокарта, флеш-пам'ять;

в) засоби запису інформації – фарба, туш, барвники, клей

г) інструменти запису інформації – олівець, ручка, друкарська машинка, друкарський станок, диктофон, відеокамера, принтер.

**Документи як спосіб спілкування і передачі інформації з'явилися разом з писемністю.** В основі терміна «документ» лежить латинське слово «*docere*», що означає «*пояснювати, викладати справу*». Латинське ж слово «*documentum*» перекладається як «*зразок, навчальний приклад, взірєць*».

Поняття "документ" (лат. *Documentum* - спосіб докази, свідоцтво) з самого свого виникнення наповнене правовим змістом.

У значенні письмового свідчення термін «документ» уживався від середньовіччя й до XIX століття, а згодом із латинської мови його було запозичено в усі європейські мови.

В сучасній літературній мові можна зустріти більш 300 значень слова «документ». У різних науках в поняття документа вкладається різний зміст.

У "Короткому словнику архівної термінології" (1968) документ визначався як "результат відображення фактів, подій, предметів, явищ об'єктивної дійсності і розумової діяльності людини за допомогою листа, графіки, малюнка, фотографії, звукозапису або іншим способом на спеціальному матеріалі (папірусі, пергаменті, папері, фотоплівці та ін.)".

В інформатиці документ нерідко визначається як "матеріальний об'єкт, що містить інформацію в закріпленому вигляді".

У документалістиці під документом розуміється "будь-яка семантична інформація, виражена на будь-якій мові і зафіксована будь-яким способом на будь-якому носії з метою її звернення до динамічної інформаційної системи".

У юридичних науках документ розглядається переважно як "засіб документування і докази правових відносин", у сфері управління - як "засіб фіксації і передачі управлінських рішень", в історичній науці - як "історичні джерела, носії ретроспективної інформації".

**Основоположник узагальнюючої науки про документ бельгійський вчений Поль Отле' (1885-1945) документом вважав «матеріалізовану пам'ять людства, яка день за днем реєструє факти, ідеї дії, почуття, мрії, що відбулися у свідомості людини».**

**Поява слова «документ» в українській мові пов'язана з царюванням російського самодержця Петра I (1762-1725, цар з 1682 р.), котрий віддавав перевагу всьому іноземному, запозиченому. Спочатку слово позначало папери, які підтверджували чийсь права, законність володіння чимось, мали юридичну силу.**

Значний вклад у розвиток поняття «документ» у першій половині XIX ст. внесли Р.С.Гіляревський, О.П.Коршунов, Ю.М.Столяров та багато інших учених, завдяки роботам яких документ став розглядатися як один з найважливіших джерел інформації.

У 50-х роках минулого століття замість терміну «документальні матеріали», з'явилося поняття «документ» як позначення об'єкта архівної справи. Спочатку архівознавці вважали, що документ, як явище матеріальної дійсності, є джерелом інформації, навіть, історичним джерелом, історичною пам'яткою.

У термінологічному словнику «Архівістика» з'явилась більш виважена дефініція документа: «запис інформації на матеріальному носії, основна функція якого – збереження і передавання інформації в просторі і часі». Ця дефініція, безумовно, стала загальною для таких споріднених галузей діяльності як архівна і бібліотечна справа, бібліографія, науково-інформаційна діяльність тощо.

Досить значний час у діловодстві й певною мірою в архівознавстві головними ознаками документа були:

- 1) його оформлення відповідно до певних вимог і
- 2) (або) наявність юридичної сили та
- 3) умова створення і функціонування в межах установи, тобто фактично мали на увазі службові документи.

У другій половині XX ст. на визначення поняття «документ» вплинуло поширення різних видів носіїв документної інформації та використання досягнень інформатики. Зокрема, документ почали трактувати як матеріальний об'єкт, що містить закріплену інформацію і призначений для її передавання та використання. У бібліотекознавстві та бібліографознавстві це дає підстави вважати документами не тільки так звані «неопубліковані», а й «опубліковані», тобто видання, публікації.

Нині такі узагальнені визначення документа прийнято в деяких наукових дисциплінах і сферах практичної діяльності.

Приміром, у міжнародному стандарті ISO 5127:2001 «Інформація та документація. Словник термінів» документ визначено як записану інформацію або матеріальний об'єкт, що може використовуватись як одиниця в документаційній діяльності. У цьому разі документаційну діяльність розглянуто як соціальний комунікаційно-інформаційний процес.

У новій редакції Закону України «Про інформацію» (Закон від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ; зі змінами) надано визначення цього поняття у наближеному до ДСТУ 2732:2004 формулюванні: «матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі». Але головною складовою в документі є все ж інформація, а у цьому визначенні акцент зроблено на носіїві.

У низці законів України («Про бібліотеки і бібліотечну справу» (Закон від 27.01.1995 р. № 32/95-ВР; зі змінами), «Про обов'язковий примірник документів» (Закон від 09.04.1999 р. № 595-ХІV; зі змінами) документ трактовано як матеріальну форму одержання, зберігання, використання і поширення інформації, зафіксованої на папері, магнітній, кіно-, фотоплівці, оптичному диску або іншому носіїві.

Інформологічний підхід до визначення документа (поширений у діловодстві та архівній справі в Україні) зафіксовано в Національному стандарті України ДСТУ 2732:2004: Документ – це інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі.

**Всі підходи до визначення поняття "документ" об'єднує одне: документ являє собою єдність інформації та її матеріального носія. На відміну від інших носіїв інформації - книг, газет, журналів, що містять вторинну, перероблену інформацію, в документах інформація фіксується вперше.**

На жаль, сьогодні серед учених-правознавців і спеціалістів у сфері документознавства й архівознавства немає єдності в розумінні терміна "документ". Разом із тим така дефініція необхідна для розвитку теорії права і документознавства, вдосконалення методики роботи з документами. Це поняття має багато особливостей і відтінків у зв'язку з використанням у багатьох галузях наукових знань.

**Визначення поняття «документ» не має нормативного характеру.**

У фаховій літературі з документаційного забезпечення управління можна зустріти такі терміни як:

- 1) офіційний,
- 2) службовий,
- 3) управлінський,
- 4) електронний та
- 5) архівний документ.

Основними елементами діловодства є службові й управлінські документи.

### 1) Офіційні документи

**Офіційний документ – це документ, який має юридичну силу.**

Основними атрибутами офіційного документу вважається

- 1) підпис посадової особи та/або
- 2) реєстрація у встановленому порядку.

Офіційними документами вважаються перш за все: урядові документи, матеріали, постанови, декрети, заяви, комюніке, стенограми офіційних засідань, дані державної та відомчої статистики, архівні й поточні документи різних установ, організацій, ділова кореспонденція, протоколи судових органів, прокуратури, нотаріату тощо.

До неофіційних документів відносяться особисті матеріали виконані на основі власних спостережень.

У рекомендації Ради Європи № R (2002) державам — членам про доступ до офіційних документів (ухвалена Комітетом міністрів 21 лютого 2002 року на 784-ому засіданні заступників міністрів) зазначено що: **\*офіційні документи** — будь-яка інформація, яка є записаною в тому чи іншому вигляді, вироблена або отримана органами державної влади і пов'язана з будь-якою державною або адміністративною функцією, за винятком документів, які перебувають на стадії підготовки.

В Юридичній енциклопедії поняття «офіційний документ» трактується як: *інформація, відомості чи дані, зафіксовані на папері, фотоплівці, магнітному диску та інших матеріальних носіях, що мають законодавчий, нормативний, директивний або інформаційний характер.* Приймається і поширюється (публікується, видається, надсилається) у встановленому порядку компетентними державними органами або відповідальними посадовими (службовими) особами. Адресований невизначеному колу осіб або окремій особі, органу, установі, організації тощо.

В зазначеній енциклопедії дається також визначення поняття **офіційна документована інформація**, яка створюється у процесі поточної діяльності органів законодавчої, виконавчої та судової влади, органів місцевого самоврядування.

**Чинне законодавство встановлює способи доведення офіційної інформації до відома заінтересованих осіб:** опублікування в офіційних друкованих виданнях або поширення інформаційними службами; опублікування у друкованих ЗМІ або публічне оголошення через аудіовізуальні ЗМІ; безпосереднє доведення до заінтересованих осіб (усно, письмово чи іншими способами); надання можливості ознайомлення з архівними матеріалами тощо.

**Законодавче врегулювання цього питання здійснюється у відповідності до Закону України «Про інформацію» (від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ; зі змінами), Закону України «Про звернення громадян» (від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР; зі змінами), Закону України «Про друковані засоби масової інформації (преси) в Україні» (від 16.11.1992 р. № 2782-ХІІ; зі змінами), Закону України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» (від 23.09.1997 р. № 539/97-ВР; зі змінами).**

**В Україні законодавчо забезпечено:** право громадян, юридичних чи не юридичних осіб, об'єднань громадян та державних органів на отримання, ознайомлення з офіційними документами шляхом звернення до органів державної влади, подання інформаційного запиту на отримання чи ознайомлення з офіційними документами, подання запиту щодо надання письмової або усної інформації.

## 2) Службові документи

**Службовими документами**, як правило, називають відповідним чином складені, підписані і завірені документи, якими оформляються управлінські операції, дії юридичних осіб і окремих громадян.

Відповідно знову ж таки до національного стандарту ДСТУ 2732:2004 **службовий документ** – це документ, який створила або отримала установа (чи інший об'єкт господарювання) у процесі своєї діяльності.

У Національному стандарті України «Інформація та документація. Керування документацією. ДСТУ 4423-1:2005» зазначено, що:

**службовий документ** – це інформація, яку організація або фізична особа створила, отримала та зберігає як свідчення про інформацію згідно з правовими зобов'язаннями чи в процесі виконання основної діяльності.

**Документ набуває статусу службового, коли йому надають реєстраційний номер** під час внесення його даних до реєстраційних форм чи інших облікових форм відповідно до чинного законодавства чи унормованої практики роботи з документами.

**Це стосується не тільки документів, створених в установі** офіційно відповідно до завдань керування нею чи її підвідомчими установами та до планів профільної діяльності, або тих, що надійшли до установи і підлягають реєстрації. Так, документ у вигляді заяви, скарги чи пропозиції може надати установі фізична особа (це особистий документ), а у разі його реєстрації він набуває статусу службового і має виконуватись відповідно до строків, встановлених законодавством.

**Засвідчують документ підписами посадових (службових) осіб та відбитками печаток або штампів** (наприклад, у разі засвідчення копії документа).

**Службовий документ може змінювати свій статус на офіційний.**

Приміром, установа створює документи, що посвідчують особу, її права, звільняють її від виконання певних обов'язків. Цей документ, який оформлений належним чином і зберігається в установі, є службовим, але при наданні його фізичній особі він отримує статус особистого документа офіційного походження. Те саме відбувається,

коли установа видає дозвільні документи (на виготовлення, продаж, здійснення експертизи тощо) фізичній особі – підприємцеві або експерту.

Для Верховної Ради України проекти законів України є службовими документами, які створюють відповідно до планів законотворчої діяльності. У разі їхнього прийняття Верховною Радою, відповідного підписання Головою Ради і Президентом та опублікування вони набувають статусу нормативноправових актів.

У разі створення державним органом проекту нормативно-правового акта і затвердження його наказом керівника органу він є тільки службовим документом. Тільки після його реєстрації Міністерством юстиції України та опублікування в «Офіційному віснику України» він стає нормативноправовим актом.

Водночас термін «проект службового документа» означає, що його текст, з відповідним проставленням назв реквізитів, візують посадові (службові) особи установи або коригують його інформацію.

**Сучасний службовий документ використовується в усіх сферах господарства країни. Він є:**

- 1) носієм інформації,
- 2) виступає як необхідний елемент внутрішнього організування будь-якої установи, організації чи підприємства,
- 3) забезпечує взаємодію їхніх підрозділів та управління ними.

**Інформація службового документа є:**

- 1) основою для прийняття рішень,
- 2) служить доказом їхнього виконання і джерелом для узагальнення,
- 3) матеріалом для ведення довідково-пошукової роботи.

**За знаковою системою інформації та способом її фіксації і відтворення службові документи можуть бути поділені на:**

- 1) текстові,
- 2) письмові,
- 3) рукописні,
- 4) зображальні,
- 5) аудіовізуальні,
- 6) графічні,
- 7) картографічні
- 8) науково-технічні документи.

**Службові документи мають правове й господарське значення,**

**Зокрема:**

- 1) можуть служити писемними доказами,
- 2) можуть бути джерелом різних аналітичних відомостей довідкового характеру.
- 3) дають змогу відтворювати факти діяльності організації,
- 4) дають змогу знаходити в закінчених і переданих до архіву справах відомості, що мають важливе значення як для поточної оперативної роботи, так і для історії.

### **3) Управлінські документи**

**Управлінський документ – це документ, що містить інформацію, яка виникла й використовується у сфері управління.**

**Це, насамперед, зафіксований письмовим способом (рукописним, машинописним, друкарським) носій інформації і водночас своєрідний «матеріал», «сировина для обробки». Ця «сировина» повинна бути доброякісною: швидко й продуктивно надавати релевантну інформацію. Зазначене стосується передусім цифрової (планової, фінансової та облікової) документації, сучасна обробка якої повністю комп'ютеризована, а також документації організаційно-розпорядчого характеру, де переважає словесний текст.**

**Частина управлінських документів (планування, звітність, ділове листування) призначені для безпосередньої управлінської діяльності, тому вони мусять бути особливо зручними для користування.**

**Розвиток сучасних технологій роботи з документами:** застосування автоматизованого введення документів (включаючи рукописні) у персональний комп'ютер (ПК), текстового і графічного видів обробки інформації в документах, дозволяє оперативно вносити в них необхідні зміни, впроваджувати системи електронного управління документацією, забезпечувати доступ до необхідної для управління інформації через бази даних тощо. Сучасні системи автоматизації управлінських процедур дозволяють швидко сканувати документ, що надійшов, автоматично спростити процедуру його реєстрації і направити відповідальному працівнику для його подальшого опрацювання. Алгоритмом також передбачено, що така система пам'ятає, де і в якому стані знаходиться той чи інший документ, і, в разі потреби, нагадає про необхідність завершення роботи з ним.

#### **4) Архівні документи**

**Архівний документ – документ, незалежно від його виду, виду матеріального носія інформації, місця, часу створення і місця зберігання та форми власності на нього, що припинив виконувати свої функції, задля яких був створений, але зберігається або підлягає зберіганням з огляду на значущість, цінність для особи, суспільства чи держави або цінність для власника, у тому числі й як рухоме майно.**

За походженням архівні документи поділяються на

- 1) документи офіційного походження;
- 2) особового походження;
- 3) особисті.

**Документ офіційного походження – архівний документ, що мав юридичну силу і був створений однією чи декількома юридичними особами.**

**Документ особового походження – архівний документ, який створено фізичною особою поза службовою діяльністю або який містився в її приватному зібранні.**

**Особистий документ – документ, що створений фізичною особою або безпосередньо її стосується.**

**Архівний документ, культурна цінність якого визнана відповідною експертизою та який підлягає державному обліку і зберіганням відноситься до Національного архівного фонду, що являє собою сукупність архівних документів, що відображають історію духовного і матеріального життя українського народу та інших народів, мають культурну цінність і є надбанням української нації. Формується НАФ з архівних документів органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій усіх форм власності, а також архівних документів громадян і їхніх об'єднань. Серед документів НАФ особлива увага приділяється унікальним документам, що становлять виняткову культурну цінність, оскільки мають важливе значення для формування національної свідомості українського народу і визначають його вклад у всесвітню культурну спадщину.**

#### **5) Електронні документи**

**Електронний документ – документ, який створюють та використовують тільки в межах комп'ютерної системи.**

У Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» (від 22.05.2003 р. № 851-IV; зі змінами) зазначено, що

**електронний документ (ЕД) – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.**

**Юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму.**

**Оригіналом ЕД вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним Цифровим підписом його автора, накладанням якого й завершується створення документа.**

**Електронний цифровий підпис (ЕЦП)** – вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Створюючи електронний документ та долучаючи його до документаційної системи, необхідно пам'ятати, що

**термін зберігання ЕД має бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, а в разі неможливості такого періоду зберігання для збереження його автентичності мають бути передбачені заходи щодо дублювання чи періодичного копіювання.**

Якісні зміни в документуванні призвели до появи терміна «електронне документування», який означає процес підготовки електронного документа (ЕД) з використанням засобів комп'ютерної техніки.

Уміння бездоганно створювати електронні документи передбачає також дотримання певних вимог щодо їхнього подальшого руху (**«електронний документообіг»**) і зберігання протягом певного періоду, а також передання їх на архівне збереження до «електронного архіву» або вилучення для знищення.

## 2. Властивості, ознаки та функції службових документів

**Властивості документа** – це сукупність характерних для нього якостей, які можна розглядати як особливу цілісну систему призначену для виконання покладених на документ функцій.

**Основними властивостями службового документа повинні бути:**

- **атрибутивність** – наявність невід'ємних складових, без яких він не може існувати;
- **функціональність** – призначення для передачі в часі і просторі;
- **структурованість** – тісний зв'язок елементів і підсистем, що забезпечує його єдність і цілісність.

**Службовий документ мусить мати також такі властивості:**

- **бути носієм і слугувати джерелом необхідної інформації**, оскільки саме в документах інформація фіксується вперше;
- **мати правову вагу, господарське значення**, оскільки сам може слугувати письмовим доказом, засобом засвідчення чого-небудь;
- **уможливлювати вилучення інформації з архівів і обробку** в поточній діяльності установи.

**Ознаки службового документа** – це характерні риси, що вирізняють документ від інших матеріальних об'єктів.

**До основних ознак службового документа можна віднести:**

- наявність семантики (значення) змісту,
  - стабільна матеріальна (речова) форма,
  - призначеність для використання в соціальній комунікації,
  - завершеність повідомлення.
- ♦ стандартизація мовлення

Під час укладання службових документів мовці певною мірою обмежені у виборі й доборі слів, їх поєднанні, розташуванні; творчість як така – відсутня.

Укладач документа має дотримуватися встановлених правил і не відходити від них, тобто дотримуватися певного регламенту, що у свою чергу забезпечить відповідність стандартизації мови і схеми документів. **Ось чому говорять, що документи укладаються, а не пишуться.**

**Функції документа** – це призначення документа, його роль у системі соціальних комунікацій.

**Основна функція документа** полягає в переданні ним соціальної інформації.

**Серед функцій документа виділяють також:**

- загальні (інформаційна, соціальна, комунікативна, культурна) і
- спеціальні (управлінська (регулятивна), правова, історична, пізнавальна, облікова, політична та ін.).

**Загальні:**

- ♦ **інформаційна:** будь-який документ створюється для зберігання інформації, оскільки необхідність її зафіксувати — причина укладання будь-якого документа;
- ♦ **соціальна:** документ є соціально значущим об'єктом, оскільки його поява спричинена тією чи іншою соціальною потребою;
- ♦ **комунікативна:** документ є засобом зв'язку між окремими елементами офіційної, громадської структури;
- ♦ **культурна:** документ є засобом закріплення й передавання культурних традицій, що найкраще простежується на великих системах документації, де знаходить відображення рівень наукового, технічного і культурного розвитку суспільства.



Розгляд документа як системи дає змогу виокремити певні групи його функцій, зокрема, функції двох його складових: інформації (документальної інформації) та її носія, що, своєю чергою, можуть розглядатися як сукупності функцій елементів кожної зі складових. Так, інформаційну функцію сукупно виконують такі елементи інформаційної складової, як: 1) зміст, 2) реквізити, 3) креслення, 4) малюнки, 5) довідковий апарат документа, б) список джерел тощо, і кожен з них у межах цієї функції реалізує свою специфічну функцію. Функцію зберігання інформації у часі та передавання інформації у просторі реалізує носій інформації документа (як друга підсистема документа) і відповідно його елементи.

#### **Спеціальні:**

♦ **управлінська (регулятивна):** документ є інструментом управління; цю функцію мають управлінські документи (організаційно-розпорядчі, звітні, статистичні тощо), що створені спеціально для реалізації завдань управління;

♦ **правова:** документ є засобом закріплення й зміни правових норм і правових взаємин у суспільстві;

*Правовою функцією володіють такі документи:*

♦ передусім офіційні видання, історичні джерела;

♦ документи, що встановлюють, закріплюють чи змінюють правові норми і правовідносини або припиняють їх дію;

♦ документи, що спричиняють за собою юридичні наслідки;

♦ правові акти органів державної влади (закони, укази, ухвали та ін.); судові, прокурорські, нотаріальні і арбітражні акти, договори, документи, що посвідчують особу (паспорти, перепустки, посвідчення), виправдувально-фінансові документи (прибуткові ордери, рахунково-платіжні відомості т.п.);

♦ документи, які на якийсь час набувають цю функцію, перебуваючи доказом яких-небудь фактів у суді, органах слідства і прокуратурі, нотаріаті чи арбітражі.

Загалом будь-який документ може бути доказом і тим самим тимчасово наділеним правовою функцією;

♦ **історична (артефактна):** документ може бути джерелом історичних відомостей про розвиток суспільства; цю функцію має лише частина документів, які створюються в суспільстві, і тільки після того, як вони виконують свої оперативні функції і надійдуть до архіву на зберігання;

♦ **пізнавальна (когнітивна):** документ здатен бути засобом отримання та передання знань з метою вивчення процесів і явищ довкілля та суспільства; виявляється в забезпеченні загального й професійного процесу навчання (підручник, посібник, практикум, хрестоматія, методичні рекомендації, тобто навчальні документи), а також у науковій діяльності (наукова монографія, дисертація, автореферат дисертації, патент, наукові документи).

♦ **облікова:** дає неякісну, а кількісну характеристику інформації, пов'язану з господарськими, демографічними та іншими соціальними процесами з метою їх аналізу і контролю. Основні види обліку — статистичний, бухгалтерський, оперативний відображаються в статистичних і фінансово-економічних документах, плановій та звітній документації.

♦ **гедонічна:** документ здатен бути засобом відпочинку, розваги, раціонального використання вільною часу (твори художньої літератури, мистецькі видання, листівки, діафільми, магнітні фонограми тощо).

До спеціальних функцій можна віднести також

- статистичну,

- джерельну,

- ідеологічну,

- підтвердження авторського права.

**Кількість спеціальних функцій службового документа багато.** Автор документа, як правило, наділяє його якоюсь однією функцією, об'єктивно ж цей документ несе й інші функції. З часом питома вага тієї або іншої функції може змінюватися.

**У свою чергу перераховані функції можна розділити на:**

**1) функції оперативного характеру, час дії яких обмежено** (управлінська, правова, обліку) і

**2) функції постійнодіючі** (інформаційна, соціальна, історичного джерела).

Так, атестат зрілості містить як постійно діючі функції так і функції оперативного характеру: інформаційну, культурну, соціальну, правову, функцію історичного джерела тощо.

**Службові документи виконують організаційну, розпорядчу, планову, звітну, статистичну функцію, формуючи тим самим класи управлінської документації.**

Однак, зазначимо, що окремі номінали виконують одночасно декілька функцій. Наприклад, протокол засідання колегіального органу – організаційну і розпорядчу, план роботи структурного підрозділу установи – організаційну і планову.

**Сукупності видів жанрів** (посібник, монографія, хронікально-документальний фільм тощо) **та номіналів** (наказ, акт, протокол, лист, щоденник тощо) **документів можна об'єднати за соціальною функцією**, що є критерієм під час створення схем класифікацій документів.

**Диференціацію документів за виконуваними функціями можна здійснювати за різними ознаками, однак найпоширеніша – за жанрами та номіналами документів, кожен з яких спеціалізується на задоволенні певної інформаційної потреби.**

Знання функцій службового документа дозволяє з'ясувати цільове (для чого та з якою метою створений конкретний документ) і читацьке (для кого створений документ – для спеціалістів, студентів тощо) призначення, що допомагає якомога ефективніше використати його потенціальні можливості.

### **3. Уніфікація та стандартизація управлінських документів**

Велике значення для створення управлінських документів мають їх уніфікація та стандартизація.

**Уніфікація** — *встановлення єдиного комплексу видів і різновидів документів для аналогічних управлінських ситуацій, єдиних форм та правил їх складання та оформлення.* Уніфікація документів включає їх стандартизацію, зменшення кількості видів та різновидів, встановлення певного кола ділових паперів за допомогою яких здійснюються управлінська діяльність, виявлення зайвих документів тощо. За допомогою уніфікації впорядковується процес створення документів, скорочується їх обсяг, підвищується культура документування.

**Трафаретизація** — *складання текстів службових документів із застосування трафаретів та мовних кліше.* Трафаретизація дає змогу включити якомога більший обсяг постійної інформації в типовий бланк і побудована на поєднанні усталених текстів або їх частин, що часто вживаються, зі змінними частинами. Трафаретна частина документів друкується на бланку або вволить у пам'ять комп'ютера, а змінна заповнюється від руки або, за необхідністю, додруковується. Трафаретизація допомагає ширше застосовувати засоби механізації, автоматизації та комп'ютеризації ділових процесів.

Усі службові документи відрізняються за своїм призначенням, конкретною функцією, тому міра регламентації та стандартизації їх буде різною. За цією ознакою службові документи поділяють на:

**1) документи, які виповідають установленим стандартам;** якщо один із стандартів не дотримується, документ не матиме юридичної сили. Такі документи, зазвичай, готуються заздалегідь (потрібна інформація вписується від руки) і виготовляються спеціальними державними установами на папері з водяними знаками (*свідоцтво про народження, диплом, заповіт, посвідчення особи*).

**2) документи, в яких відсутня така суворість,** але для зручності і швидкості їх використання та обробки, загальна частина інформації готується заздалегідь (*трудова книжка, службове посвідчення тощо*).

**3) документи з довільною формою побудови, загальними принципами укладання:** текст, де мовні засоби автор чи укладач добирає сам (*характеристика, рапорт, автобіографія, службовий лист тощо*).

На відміну від інших рис ділового стилю, які закріплені традицією, стандартизація й трафаретизація закріплені ще й законом — оформлення службової документації визначене стандартами, затвердженими Державним комітетом споживчої політики та технічного регулювання

## **4.Класифікація та групування службових документів**

Питання класифікації документів, як і їх пізнання, має давнє походження. У наукових колах вченими проведено не одну дискусію з питань класифікування документів. Незважаючи на запропонований науковій спільноті широкий спектр рішень, питання класифікування документів і нині зазначають серед перспективних питань, що потребують нагального вирішення.

У сучасному тлумачному словнику української мови можна знайти **подвійне визначення терміна «класифікація»**. У першому випадку це — класифікування, у другому — система розподілу предметів, явищ або понять на класи, групи, підгрупи за спільними ознаками та властивостями.

Вчені намагаються розмежувати ці терміни й подати таким чином:

**Типологізація** — процес поділу документів за їх внутрішніми властивостями.

**Групування** — процес поділу документів за їх зовнішніми ознаками.

**Класифікування** — це поділ документів на класи за найбільш загальними ознаками подібності та відмінності.

Професор С.Г.Кулешов стверджує, що процес поділу документів за будь-якими їх ознаками — характеристиками інформації, видами носіїв, властивостями, обіговими даними тощо і є процесом класифікування документів. Відбір видів документів, необхідних і достатніх для роботи конкретної установи, проводиться на основі класифікаторів відділків та напрямів діяльності.

**Метою класифікації є підвищення оперативності роботи апарату управління, відповідальності виконавців.** Ця робота здійснюється шляхом розмежування функцій структурних підрозділів установи і обов'язків виконавців, чіткішого розподілу інформації між ними, ліквідації можливості суб'єктивізму та випадковості.

**Основним нормативним документом, що визначає систему управлінської документації як сукупність взаємопов'язаних документів, які застосовуються у певній сфері діяльності, та з метою уніфікації офіційно закріплює групування документів за певними ознаками, є Державний класифікатор управлінської документації: ДК010-98 1721.**

**Первинне групування службових документів** забезпечує швидкий їх пошук, підвищує оперативність роботи з ними, прискорює виконання та здійснення належного контролю.

**Найважливішою класифікаційною ознакою документа є його зміст,** зокрема відношення зафіксованої інформації до предмета чи напряму діяльності.

**Відповідно до нього розрізняють види документів за ознаками класифікації і групами.** Зокрема:

### **1) За назвою:**

- заяви,
- автобіографії,
- листи,
- телеграми,
- довідки,
- службові записки,
- інструкції,
- протоколи.

## **2) За способом фіксації інформації:**

- **письмові**, які викладені у вигляді письмого тексту на папері, тканині, шкірі тощо (поділяються на **рукописні й машинописні**, що виготовлені за допомогою друкарської чи розмножувальної техніки);
- **графічні**, в яких зображення об'єктів передано за допомогою ліній, штрихів, світлотіні (графіки, малюнки, схеми, плани);
- **фото- і кінодокументи**, які створені способами фотографування й кінематографії (фотоплівка, кіноплівка).
- **фонодокументи**, які створюються за допомогою будь-якої системи звукозаписування й відтворюють звукову інформацію (диск, магнітна стрічка тощо).

## **3) За спеціалізацією:**

- **загальні** (з адміністративних питань),
- **спеціалізовані** (з фінансових, комерційних питань, трудових правовідносин та інші).

## **4) За призначенням:**

- **організаційно-розпорядчі** (**організаційні**: положення, інструкції, правила, статuti, тощо; **розпорядчі**: постанови, рішення, розпорядження, вказівки тощо),
- **довідково-інформаційні** (довідки, протоколи, акти, пояснювальні й службові записки, службові листи, відгуки, плани роботи, телеграми, телефонограми, звіти, доповіді тощо),
- **кадрово-контрактні або щодо особового складу** (заяви, накази по особовому складу, особові картки, трудові книжки, характеристики тощо),
- **нормативно-правові**,
- **документи колегіальних органів**,
- **обліково-фінансові**,
- **господарсько-договірні, тощо**

## **5) За місцем укладання:**

- **внутрішні**, які стосуються внутрішніх питань установи (організації, підприємства) і не виходять за його межі;
- **зовнішні**, тобто вхідна й вихідна кореспонденція.

## **6) За походженням:**

- **офіційні (службові)**, які створюються юридичними (установами, організаціями, підприємствами) особами і службовими особами, що їх представляють, оформлюються в установленому порядку і мають юридичну силу;
- **особисті**, які стосуються конкретних осіб, укладаються окремими особами для вирішення індивідуальних питань;
- **особового походження**, які створюються поза сферою їх службової діяльності;

## **7) За напрямом:**

- **вхідні**, які надходять до організації (поділяються на ті, що підлягають реєстрації та ті, що не підлягають реєстрації);
- **вихідні**, що надсилаються іншим організаціям;

## **8) За джерелами виникнення:**

- **первинні**;
- **вторинні**.

### 9) За формою:

- *індивідуальні*, що створюються у кожному окремому випадку, укладаються особою за загальними принципами й формою, але з викладенням інформації залежно від конкретної ситуації (*автобіографія, звіт, резюме, запрошення тощо*).
- *типові (стандартні)*, що відображають однорідні питання, розробляються вищими органами для підвідомчих організацій з однорідними функціями, укладаються за певними зразками на спеціальних бланках, заповнюються в регламентованій послідовності, мають однакову форму і обов'язковий характер (*типові положення, типові інструкції, свідоцтво, атестат, диплом тощо*);
- *трафаретні (нестандартні)*, що виготовляються друкарським способом, постійна інформація (незмінювана частина тексту) в них віддрукована, а для змінної інформації залишаються вільні місця чи робляться пропуски (*перепустка, довідка тощо*);

### 10) За доступом до інформації:

- *відкриті*, що містять відкриті (загальнодоступні) інформацію,
- *з обмеженим доступом (для службового користування)*,

### 11) За ступенем гласності (секретності)

- *несекретні*, призначені для загального службового користування;
- *конфіденційні (довірчі)*, призначені для обмеженого поширення;
- *секретні*, які передбачають охорону інформації (поділяються на *таємні, цілком таємні та особливої важливості*)

Поняття «секретність» використовується виключно в контексті охорони інформації, яка становить державну таємницю, а поняття «конфіденційність» застосовується в усіх інших випадках регулювання інформації обмеженого доступу. На секретних документах проставляється гриф обмеженості доступу «таємно», «цілком таємно», «особливої важливості». Цей гриф означає, що з документом може бути ознайомлене тільки обмежене коло осіб. За розголошення інформації документів з грифом секретності, а також за їх зникнення винуваті притягаються до відповідальності згідно із Законом України «Про державну таємницю»

### 12) За терміном виконання

- *нетермінові*, які виконуються в порядку загальної черги в строки, визначені керівництвом підприємства (організації, установи, фірми);
- *термінові*, що виконуються у строки, встановлені законом, відповідним правовим актом, керівником, а також термінові за способом відправлення (телеграми, телефонограми);
- *дуже термінові* - документи з позначенням «Дуже терміново».

Термін виконання документів встановлюється законом, відповідними правовими актами чи керівником.

### 13) За терміном зберігання:

- *постійного*,
- *тривалого (понад 10 років)*
- *тимчасового зберігання (до 10 років)*.

### 14) За складністю:

- *прості (односкладні)*, що відображують одне питання або факт;
- *складні*, які відображують два й більше питань або фактів.

Перевага віддається простим (односкладним) документам — їх легше обробляти, контролювати виконання, шукати, зберігати

## 15) За юридичною силою

- *справжні (істинні)* що готуються в установленому законом порядку за всіма правилами (поділяються на **чинні й нечинні**, коли втрачає юридичну силу з будь-яких причин);
- *підроблені (фальшиві)*, у яких зміст або оформлення не відповідає істині.

## 16) За стадіями виготовлення:

- **оригінали** – перші або єдині примірники офіційних документів; документ, у якому відомості про автора, час та місце створення, що містяться в ньому або виявлені іншим шляхом, відповідають дійсності. На оригіналі проставляється підпис відповідальної особи і в разі потреби — відбиток печатки.

- **копії**, в яких точно відтворено інформацію інших документів, а також усі їхні зовнішні ознаки або частина їх і відповідним чином оформлені (*відпуски, витяги, дублікати*).

*Копія* — точне відображення оригіналу. На ній повинен бути штамп підприємства, а в правому верхньому куті — відмітка «копія». Засвідчують копію проставленням нижче реквізиту «підпис засвідчуваного надпису «Згідно з оригіналом» із зазначенням назви посади відповідального працівника, який засвідчив копію, його підпису і дати. Аналогічно засвідчуються й ксерокопії.

*Дублікат* – повторний примірник офіційного документа, який має юридичну силу оригіналу. Видається у разі втрати оригіналу. В правому верхньому куті ставиться відмітка — «Дублікат».

*Відпуск* – повна копія вихідного документа, виготовлена водночас з оригіналом через копіювальний папір.

*Витяг (виписка)* – копія офіційного документа, що відтворює певну його частину й відповідно засвідчена.

## Питання для самоконтролю

1. Основоположник узагальнюючої науки про документ?
2. Хто вніс значний вклад у розвиток поняття «документ» у першій половині XIX ст.?
3. Хто такий Юрій Миколайович Столяров?
4. Хто такий Олег Павлович Коршунов?
5. Як трактується поняття «документ» у міжнародному стандарті ISO 5127:2001 «Інформація та документація. Словник термінів»?
6. Як трактується поняття «документ» у Національному стандарті України ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять»?
7. Що таке офіційний документ?
8. Офіційна документована інформація
9. Що таке службовий документ?
10. Коли документ набуває статусу службового?
11. Чи може службовий документ змінювати свій статус?
12. Види службових документів

## Теми рефератів

1. Офіційні документи
2. Службові документи
3. Управлінські документи
4. Архівні документи
5. Електронні документи

# ТЕМА 3. СТРУКТУРА ДОКУМЕНТУ І ЙОГО ЮРИДИЧНА ЧИННІСТЬ

## ПЛАН

- 1.Складові елементи документа.
- 2.Поняття юридичної чинності документа
- 3.Текст документа як найважливіший реквізит документа

### 1.Складові елементи документа.

**Документ - зафіксована на матеріальному носії інформація з реквізитами, що дозволяють її ідентифікувати.**

**Документ згідно з чинним законодавством – це матеріальний об'єкт, що**

- 1) містить у зафіксованому вигляді інформацію,
- 2) оформлений у зведеному порядку і
- 3) має відповідно до чинного законодавства юридичну силу (ДСТУ 2732-94 «Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення»).

**Документ складається з окремих елементів – реквізитів.**

**Реквізити документів розрізняють**

- 1) постійні й
- 2) змінні.

*Постійні друкуються при виготовленні бланка, змінні – фіксуються на бланку під час заповнення.*

**Формуляр** документа - сукупність реквізитів, розміщених у встановленому порядку. Документи з високим рівнем стандартизації створюють за затвердженою формою, тобто відповідно до формуляра-зразка. Формуляр-зразок – це модель побудови однотипних документів.

ДСТУ 4163–2003 (від 9 квітня, який чинний з 1 вересня 2003 року) встановлює максимальний склад реквізитів і певний порядок їх розміщення в організаційно-розпорядчих документах.

**Державним стандартом узаконено 32 реквізити в організаційно-розпорядчих документах:**

- 01 — зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим;
- 02 — зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування);
- 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 складання 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 узгодження документа;
- 25 — візи документа;
- 26 — відбиток печатки;
- 27 — відмітка про засвідчення копії;
- 28 — прізвище виконавця й номер його телефону;
- 29 — відмітка про виконання документа й направлення його до справи;
- 30 — відмітка про наявність документа в електронній формі;
- 31 — відмітка про надходження документа до організації;
- 32 — запис про державну реєстрацію.

**Обов'язковими** згідно з ДСТУ 4163–2003 є такі **реквізити**: назва організації (07), назва виду документа (10), дата (11), реєстраційний індекс документа (12), заголовок до тексту документа (19), текст документа (21), підпис (23). Склад обов'язкових реквізитів у разі потреби може бути доповнено й іншими, що залежить від виду документа, який визначає оформлення формуляра. Запис про державну реєстрацію фіксують тільки на нормативно-правових актах органів державної влади, долучених до державного реєстру згідно з Указом Президента України «Про державну реєстрацію нормативних актів міністерств та інших органів державної виконавчої влади».

Залежно від рівня стандартизації документи оформлюють на бланках або не на бланках (деякі внутрішні документи: заяви працівників, окремі службові довідки тощо; документи, створені від імені двох або більше організацій).

**Бланк** — це друкована стандартна форма документа з реквізитами, що містять постійну інформацію.

ДСТУ 4163–2003 встановлює такі береги бланків документів: лівий – 30 мм; правий – 10 мм; верхній і нижній – 20 мм, які оформлюють на папері формату А4 (294x210) або А5 (146x210).

Під час виготовлення бланків документів використовують такі реквізити: 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, а також можливі відмітки для розташування реквізитів: 11, 12, 13, 14, 16, 19, 20, 21. У разі застосування трафаретних текстів документів використовують реквізит 21.

**Під час оформлення документів слід дотримуватися головних правил їх складання**, які передбачають правильне написання реквізитів, їх розміщення на бланку документа. Додержання цих вимог надає документу юридичної чинності.

## 2. Поняття юридичної чинності документа

**Юридична чинність документа** – це властивість офіційного документа, яка повідомляється йому чинним законодавством, компетенцією органу, що його видав, і встановленим порядком оформлення.

Основними реквізитами й ознаками, які надають юридичної чинності документу, є *назва документа, авторство (адресант і адресат), дата, підпис, печатка, гриф затвердження*.

У сучасному діловодстві **юридичної чинності електронному документу надає електронний підпис**, тобто дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними зв'язані й призначені для ідентифікації підписувача цих даних завдяки криптографічному методу шифрування інформації. Згідно із Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» електронний документ не може використовуватися як оригінал, коли йдеться про свідоцтво про право на спадщину; документ, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім існування центрального сховища оригіналів електронних документів; інші випадки, передбачені законом. У такому разі оригінал документа має бути поданий у паперовій формі.

**Крім основних реквізитів, що безпосередньо впливають на юридичну чинність документа**, є так звані *технологічні реквізити*. До них відносяться: відмітка про надходження документа до організації, реєстраційний номер документа, відмітки про контроль виконання, виконавця, наявність додатків, ідентифікатор електронної копії документа й ін. Для електронних документів технологічні реквізити є ще необхідною умовою доступу до інформації, що міститься в них, найважливішими серед яких є, зокрема, формат запису його джерела, а також значення його хеш-функції. Розглянемо правила написання деяких з обов'язкових реквізитів, що надають юридичної сили документу.

**Назва документа** впливає на загальне уявлення про документ, його юридичну значущість і визначає необхідний склад реквізитів (формуляр). Назва виду документа має відповідати переліку, формам, які використовують в організації. Перелік містить назви уніфікованих форм документів згідно з ДК 010 і назви інших документів, що відповідають організаційно-правовому статусу організації. У листі назву виду документа не зазначають.

**Адресатами документа** можуть бути організації, їхні структурні підрозділи, посадові особи й громадяни. У разі адресування документа організації або її структурному підрозділові без зазначення посадової особи їхні назви подають у називному відмінку, наприклад: Міністерство юстиції України. У разі адресування документа керівникові установи або його заступнику назва установи входить до складу назви посади адресата, наприклад:

*Ректорові Національного аерокосмічного  
університету ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»  
Кривцову В. С.*

Якщо документ надсилають посадовій особі, назву установи зазначають у називному відмінку, а посаду і прізвище адресата – у давальному, наприклад:

*Державний комітет архівів України  
Відділ формування Національного  
архівного фонду і діловодства  
Провідному спеціалістові*

*Прізвище; ініціал(и)*

Якщо документ адресують багатьом однорідним організаціям, адресата зазначають узагальнено, наприклад:

*Директорам центральних  
державних архівів України*

Документ не повинен містити більше чотирьох адресатів. 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 надавання послуг поштового зв'язку.

**Адресант** (від імені кого складено документ) завжди зазначається в родовому відмінку, без прийменника «від», повністю вказуються ім'я, по батькові, прізвище особи, яка звертається. За необхідності вказується адреса особи (у зовнішній заяві), що буде розглянуто нижче.

Слід також дотримуватися інших правил щодо особливостей зазначення цих реквізитів (адресата й адресанта):

– назву організації вищого рівня зазначають скорочено, а в разі відсутності офіційно зареєстрованого скорочення – повністю;

– назва організації – автора документа – має 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 є авторами документа, і розміщують нижче реквізиту 07 (назва організації);

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

**Дата документа** – це дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрування, яку оформлюють цифровим способом. Елементи дати наводять арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: число, місяць, рік, наприклад: 05.03.2009. Але, зважаючи на міжнародний досвід оформлення датування, дату дозволено оформлювати й у зворотній послідовності: рік, місяць, число, наприклад: 2009.03.05. Саме через це рік має складатися тільки з чотирьох цифр, щоб було зрозуміло, що це рік, а не число місяця. Після дати крапка не ставиться. У нормативно-правових актах і фінансових документах застосовують словесно-цифровий спосіб оформлювання дати, наприклад: 25 березня 2009 року.

**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 вищих навчальних закладах, наукових установах у посаді зазначають науковий ступінь і вчене звання. Підпис розміщують під текстом документа або під відміткою про наявність додатків. Якщо документ підписують кілька (дві або більше) осіб, то їхні підписи розташовують один під одним відповідно до підпорядкованості посадових осіб, наприклад:

*Директор  
Головний бухгалтер*

*Підпис І. І. Іванов  
Підпис П. П. Петров*

Якщо документ підписують кілька осіб однакових посад, то їхні підписи розташовують на одному рівні :

*Заступник міністра освіти і науки*

*Заступник міністра фінансів*

*України*  
*Підпис Ініціал(и), прізвище*

*України*  
*Підпис Ініціал(и), прізвище*

Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу й секретар, наприклад:

*Голова дирекції*  
*Секретар дирекції*

*Підпис Ініціал(и), прізвище*  
*Підпис Ініціал(и), прізвище*

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» (В.о.), «Заступник» (Заст.).

Підписувати документ із прийменником «за» або ставити правобічну похилу риску перед назвою посади не дозволено.

**Відбитком печатки** організації засвідчують на документі підпис відповідальної особи. Перелік документів, на які ставлять відбиток печатки, визначає організація на підставі нормативно-правових актів, і подають його в інструкції з діловодства організації. Відтиск печатки на документі повинен перекривати частину назви посади й справжнього підпису.

У діловодстві використовують, як правило, печатки двох видів: гербову й просту. Гербова печатка кругла, із зображенням герба в центрі, по колу подається повна назва суб'єкта. Гербову печатку проставляють на дійсних документах, які потребують особового посвідчення: на договорах, документах, пов'язаних з отриманням коштів і матеріальних цінностей (доручення, чеки, банківські документи та ін.), а також на таких, що засвідчують особу, трудовий стаж, кваліфікацію (паспорт, трудова книжка, диплом та ін.). Прості печатки (круглі, квадратні, трикутні й прямокутні) не містять зображення герба. Їх відтиски проставляють на довідках і перепустках, копіях документів, що виходять за межі суб'єкта, розмножених екземплярах розпорядчих документів при їх розсиланні, при опечатуванні пакетів, бандеролей, шаф, дверей сейфів та ін.

**Гриф** затвердження надає юридичної сили деяким видам документів, які після підписання треба затвердити. Необхідність затвердження цих документів передбачено нормативними актами. Затвердження санкціонує зміст документа або поширює його дію на певне коло осіб і суб'єктів. Документ затверджується двома способами, що мають однакову юридичну силу: виданням розпорядчого документа (постанови, рішення, наказу) або спеціальним оформленням. Відповідно до цього застосовують два варіанти його написання: у першому випадку гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО, назви, дати і номера затверджувального документа у називному відмінку; другий спосіб передбачає зазначення слова ЗАТВЕРДЖУЮ.

Гриф затвердження розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа. Обидва слова друкують великими літерами без лапок, наприклад:

*ЗАТВЕРДЖУЮ*  
*Міністр фінансів України*  
*Підпис Ініціал(и), прізвище*  
*07.03.2009*

У разі затвердження документа кількома посадовими особами їхні грифи затвердження розташовують на одному рівні.

Реквізити документа відокремлюють один від одного півтора–трьома міжрядковими інтервалами.

### **3.Текст документа як найважливіший реквізит документа**

**Основою службового документа є текст** – найважливіший реквізит, завдяки якому складається й оформлюється весь документ.

*Текст* — це сукупність речень, об'єднаних у тематичну й структурну цілісність за правилами певної мовної системи.

В Україні організації, які здійснюють діловодство, ведуть документацію й листування українською мовою. У порядку, встановленому законодавством, у населених пунктах країни, де більшість населення становлять громадяни, які належать до національних меншин, поряд із державною мовою тексти документів у внутрішньому діловодстві можна складати мовою відповідної національної меншини. Документи, які надсилають зарубіжним адресатам, можна оформлювати українською мовою або мовою країни адресата, або однією з мов міжнародного спілкування.

Стиль і характер викладу тексту в багатьох випадках визначає вид документа, але в практиці документування існують загальні вимоги, які ставляться до всіх документів.

Текст документа має бути викладений стисло, грамотно, зрозуміло, об'єктивно, без повторів і вживання слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження, відрізнятися нейтральним тоном. Його оформлюють у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

Суцільний складний текст управлінського документа має містити граматично й логічно узгоджену інформацію. Він поділяється на взаємозумовлені логічні елементи: вступ, основну частину (доказ), закінчення. У *вступі* зазначається причина написання документа; в *основній частині* викладається суть питання, наводяться докази, пояснення, міркування; у *закінченні* вказується мета, заради якої складено документ.

**Універсальними правилами написання текстів документів є такі:**

– слід здійснювати від третьої особи листування й складання більшості службових документів, займенник замінювати на іменник (інститут просить, керівництво не заперечує, підприємство направляє, комісія ухвалила тощо);

– слід викладати від першої особи однини текст у розпорядчих документах, що відображують принцип єдиноначальності, а також в деяких кадрово-контрактних документах (заяви, автобіографії, пояснювальні записки, накази (НАКАЗУЮ), більша частина доповідних записок);

– не слід вживати образних виразів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій;

– потрібно уживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу: *відповідно до, у зв'язку з, згідно з, з метою, необхідний для, в порядку;*

– слід використовувати синтаксичні конструкції типу: *Доводимо до Вашого відома, що... ; Нагадуємо Вам, що... ; Підтверджуємо із вдячністю... ; У порядку надання матеріальної допомоги...; У порядку обміну досвідом...; У зв'язку із вказівкою...; Відповідно до попередньої домовленості...; Відповідно до Вашого прохання...;*

– слід вживати на початку речення дієприслівникові звороти: *Враховуючи...; Беручи до уваги...; Розглянувши...; Вважаючи...;*

– потрібно використовувати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови і є зрозумілими для широкого кола читачів;

– у реченнях слід уживати прямий порядок слів (підмет передує присудкові, означення стоїть перед означуваними словами, додатки — після опорного слова, вставні слова — на початку речення);

– потрібно замінити на пасивну активну форму дієслів, щоб не виявляти гостроти стосунків з партнером, наприклад: *Ви не висловили свої пропозиції – Вами ще не*

висловлено пропозиції...; якщо ж важливо вказати на конкретного виконавця, то треба вживати активну форму: *Університет не гарантує...*;

– слід вживати інфінітивні конструкції: *створити комісію; відкликати працівників...*;

– необхідно вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу в розпорядчих документах: *Наказую... ; Пропоную...*;

– треба використовувати скорочення слів, складноскорочені слова й аббревіатури, які пишуться у діловодстві за загальними правилами: *р-н, обл., км, напр., канд. пед. наук;*

– слід віддавати перевагу простим реченням;

– треба використовувати форми ввічливості за допомогою слів *шановний; високошановний; вельмишановний; високоповажний.*

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.

**Абзац** — це відступ управо в початковому рядку, яким починається виклад нової думки у документі, а також фрагмент тексту між двома такими відступами. Абзац у середньому має бути довжиною 4 – 6 речень, хоча в текстах документів є абзаци, що складаються з одного речення через те, що абзац насамперед – це внутрішньо замкнене смислове ціле, яке передає закінчену думку.

**Абзацне членування тексту, що доповнює нумерація рубрик тексту** у вигляді взаємозалежних розділів, частин, пунктів та їх підпорядкування, оформлюється двома способами нумерації – комбінованим (традиційним) і новим.

**Комбінована** (традиційна) нумерація ґрунтується на використанні різних типів знаків – слів, літер, арабських і римських цифр; **нова** – на використанні лише арабських цифр, розташованих у певній послідовності. Застосування нової системи нумерації спрощує оброблення документів і дозволяє не вживати словесних найменувань і символів.

**Текст управлінського документа може бути представлений** у вигляді трафарету, анкети, таблиці.

**Трафаретний текст** — це дослівне відтворення постійної інформації однотипної групи документів з пропусками для подальшого заповнення конкретного документа. Трафаретні документи значно скорочують час на складання документа, оскільки виконавець зосереджує увагу лише на змінній частині конкретної інформації, місце якої раніше було обумовлено.

Форма **анкети** використовується під час викладення цифрової або словесної інформації про один об'єкт за певним обсягом ознак. Під анкетною розуміють опитувальний листок для одержання певних даних. Анкетні тексти використовують в організаційно-розпорядчих документах, документах з матеріально-технічного постачання й збуту.

**Таблиця** – перелік будь-яких систематизованих цифрових даних, які зведено у визначену систему й розміщено за графами. Таблиця дає можливість подати інформацію в найбільш компактному наочному вигляді. Усі таблиці в тексті, а також в додатках нумерують наскрізною нумерацією арабськими цифрами. Якщо таблиця одна, то слово "Таблиця" не пишеться й нумерація не проставляється. Таблиця може мати заголовок, який стисло, але точно відображає її зміст. Він пишеться над таблицею посередині з великої літери. Назва заголовка таблиці відділяється жирною лінією від частини таблиці, що залишилась. Розташовують таблицю одразу ж під текстом, де її вперше згадано, або на наступній сторінці. Можна подати таблицю і в додатках до основного документа. Тексти у

вигляді таблиці використовуються у звітно-статистичних, бухгалтерських, планових та інших документах.

У документах, оформлених на двох і більше аркушах паперу, нумерація сторінок починається з другої. Якщо текст документа друкується з одного боку аркуша, то номери проставляють посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами на відстані не менше 10 мм від краю. Якщо текст друкується з обох боків аркуша, то непарні сторінки позначають у правому верхньому куті, а парні – у лівому верхньому куті аркуша.

### **Питання для самоконтролю**

1. Дайте визначення поняття «реквізит документа»
2. Реквізит службового документа
3. Фіксація реквізитів службового документа
4. Де закріплені правила оформлення документів?
5. Згідно якого документа оформляють реквізити відповідно до формуляр-зразка?
6. Що таке формуляр-зразок?
7. Який вигляд має формуляр-зразок?
8. Які реквізити має містити формуляр-зразок?
9. Найменування реквізитів документа
10. Скільки існує реквізитів?
11. Чи можуть бути всі реквізити в одному документі?
12. Постійні реквізити
13. Змінні реквізити
14. Яке існує розміщення реквізитів?
15. Вимоги до складання заголовка документа

### **Теми рефератів**

1. Склад реквізитів формуляр-зразка документа
2. Постійні та змінні реквізити документа
3. Поздовжнє та кутове розміщення реквізитів
4. Загальні вимоги до складання заголовка документа
5. Проставляння найменування автора документа
6. Проставляння назви виду документа