Міністерство освіти і науки України

Тернопільський національний технічний університет

імені Івана Пулюя

Кафедра менеджменту

у виробничій сфері

**Н.М. Шведа**

**Навчальний посібник**

з курсу

**«ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ»**

для студентів

спеціальностей 074 «Публічне управління та адміністрування» та 281 «Публічне управління та адміністрування»

Тернопіль - 2018

Навчальний посібник з курсу «Документаційне забезпечення управління» для студентів спеціальності 074 «Публічне управління та адміністрування» та 281 «Публічне управління та адміністрування»

Укладач: к.е.н., доц. Шведа Н.М.

Рецензент: д.е.н., проф. Сороківська О.А.

Відповідальний за випуск: к.е.н., доц. Шведа Н.М.

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту у виробничій сфері

 Протокол №10 від 07.03.2018 р.

Схвалено і рекомендовано до друку методичною комісією ФЕМ Протокол №11 від 25.03.2018 р.

**Зміст**

|  |  |
| --- | --- |
| ТЕМА 1. ДОКУМЕНТИ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ | 4 |
| ТЕМА 2. ФОРМУВАННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ | 12 |
| ТЕМА 3. ДОКУМЕНТИ ПО ОСОБОВОМУ СКЛАДУ В ОРГАНІЗАЦІЇ | 32 |
| ТЕМА 4. СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА | 48 |
| ТЕМА 5. ПРИЙМАННЯ, ПОПЕРЕДНІЙ РОЗГЛЯД І РЕЄСТРУВАННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ | 54 |
| ТЕМА 6. ОРГАНІЗОВУВАННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ВИКОНАННЯМ ДОКУМЕНТІВ | 59 |
| ТЕМА 7. ЗБЕРІГАННЯ ТА ЛІКВІДАЦІЯ ДОКУМЕНТІВ В ОРАНІЗАЦІЇ | 63 |
| ТЕМА 8. РОБОТА З ДОКУМЕНТАМИ, ЩО МІСТЯТЬ КОМЕРЦІЙНУ ТАЄМНИЦЮ | 72 |
| ТЕМА 9. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН | 76 |
| ТЕМА 10. РОЗПІЗНАВАННЯ ІСТИННИХ ТА ПІДРОБНИХ ДОКУМЕНТІВ | 84 |
| ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА СТУДЕНТІВ | 92 |
| СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ | 96 |

**Тема № 1**

**Документи в управлінській діяльності**

1. Поняття документів та їх класифікація.
2. Електронні документи.
3. Реквізити документів.
4. Виготовлення документів за допомогою комп’ютера.

**1.** **Поняття документів та їх класифікація.** Документ — це інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігання й передавання її в часі та просторі.

Документи класифікують за такими ознаками: спосіб фіксування інформації; зміст; назва; вид; складність; місце складення; строк виконання; походження; гласність; юридична сила; стадія виготовлення; строк зберігання; рід діяльності тощо.

За способом фіксування інформації розрізняють такі документи:

* + письмові — текстові документи, зміст яких зафіксовано з допомогою письмових знаків: рукописні (письмові знаки змісту документа особа написала власноруч) та надруковані (письмові знаки змісту документа зафіксовано друкувальними пристроями);
	+ графічні — такі, зміст яких зафіксовано у вигляді рисунків, малюнків або креслень лініями, штрихами, світлотінню. Вони цінні своєю ілюстративністю;
	+ фотодокументи — такі, зміст яких зафіксовано з допомогою фотографічних засобів у вигляді окремих фотозображень;
	+ кінодокументи — такі, зміст яких зафіксовано з допомогою кінематографічних засобів і представлено у вигляді послідовно розміщених фотографічних зображень;
	+ відеодокументи — такі, зміст яких зафіксовано засобами відеозаписування;
	+ фонодокументи — такі, зміст яких зафіксовано будь-якою системою звукозаписування;
	+ електронні — такі, що створюються та використовуються лише в межах комп'ютерної системи.

За змістом документи поділяють на:

* організаційно-розпорядчі;
* фінансово-розрахункові;
* постачально-збутові та ін.

За назвою розрізняють:

* накази;
* положення;
* протоколи;
* розпорядження;
* вказівки;
* інструкції;
* правила;
* статути;
* звіти;
* ордери;
* плани;
* службові листи;
* заяви тощо.

За видами документи поділяють на:

* типові, що розробляються органами вищих рівнів для підвідомчих організацій з однорідними функціями й мають обов'язковий характер;
* трафаретні, котрі виготовляються друкарським способом: незмінювана частина тексту документа друкується на поліграфічних машинах, а для змінної інформації залишаються вільні місця. Такі документи тепер найпоширеніші, оскільки на їх складанні та опрацьовуванні економиться час;
* індивідуальні, які створюються щоразу заново. Це доповідні, службові, пояснювальні записки, автобіографії тощо.

За складністю документи бувають:

* прості, що містять інформацію з одного питання;
* складні, які містять інформацію щодо двох і більше питань.

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

За місцем складення розрізняють такі документи:

* внутрішні, що стосуються внутрішніх питань підприємства (організації, установи, фірми) і не виходять за його межі;
* зовнішні, тобто вхідна (що надійшла до установи) та вихідна (що надсилається з установи іншій юридичній чи фізичній особі) кореспонденція.

За строком виконання документи бувають:

* термінові, що виконуються у строки (до 7 діб), встановлені відповідним правовим актом чи керівником підприємства (організації, установи, фірми), а також документи з відміткою «Терміново»;
* нетермінові, що виконуються у строки (понад 7 діб), визначені відповідним правовим актом або керівником підприємства (організації, установи, фірми).

За походженням документи поділяють на:

* службові, що стосуються діяльності підприємства (організації, установи, фірми);
* офіційно-особисті, які стосуються конкретних осіб, тобто іменні (скарги, заяви тощо).

За гласністю документи бувають:

* звичайні, які не містять інформації закритого характеру;
* з обмеженим доступом, що містять інформацію з обмеженим доступом (із грифом «Для службового користування (ДСК)», «Таємно», «Цілком таємно», «Особливої важливості», «Конфіденційно» тощо).

За юридичною силою документи поділяють на такі:

* справжні (істинні), що готуються в установленому законом порядку за всіма правилами. Своєю чергою, справжні документи бувають чинні та нечинні. Документ стає нечинним, коли втрачає юридичну силу з будь-яких причин;
* фальшиві (підроблені), в яких зміст чи оформлення не відповідає істині.

За стадіями виготовлення розрізняють такі документи:

* оригінали — перші або єдині примірники офіційних документів;
* копії — документи, в яких точно відтворено інформацію інших документів, а також усі їхні зовнішні ознаки або частину їх і належно оформлені. Є такі різновиди копій:
* відпуск (повна копія вихідного документа, що залишається в адресанта);
* витяг (копія офіційного документа, що відтворює певну його частину й належно засвідчена);
* дублікат (повторно оформлений документ для використовування замість утраченого чи пошкодженого оригіналу, який має юридичну силу оригіналу).

За строком зберігання розрізняють:

* документи постійного зберігання;
* документи тривалого (понад 10 років) зберігання;
* документи тимчасового (до 10 років) зберігання.

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

* організаційно-розпорядча;
* первинно-облікова;
* планова;
* звітно-статистична;
* конструкторська;
* технологічна;
* банківська;
* фінансова;
* торговельна;
* зовнішньоторговельна;
* цінова;
* бухгалтерсько-облікова та ін.

**2. Електронні документи.** Електронний документ - документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

Склад та порядок розміщення обов'язкових реквізитів електронних документів визначається законодавством.

Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму.

Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною.

Електронний підпис є обов'язковим реквізитом електронного документа, який використовується для ідентифікації автора та/або підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу.

Накладанням електронного підпису завершується створення електронного документа.

Відносини, пов'язані з використанням електронних цифрових підписів, регулюються законом.

Використання інших видів електронних підписів в електронному документообігу здійснюється суб'єктами електронного документообігу на договірних засадах.

Оригіналом електронного документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним цифровим підписом автора.

У разі надсилання електронного документа кільком адресатам або його зберігання на кількох електронних носіях інформації кожний з електронних примірників вважається оригіналом електронного документа.

Якщо автором створюються ідентичні за документарною інформацією та реквізитами електронний документ та документ на папері, кожен з документів є оригіналом і має однакову юридичну силу.

Оригінал електронного документа повинен давати змогу довести його цілісність та справжність у порядку, визначеному законодавством; у визначених законодавством випадках може бути пред'явлений у візуальній формі відображення, в тому числі у паперовій копії.

Електронна копія електронного документа засвідчується у порядку, встановленому законом.

Копією документа на папері для електронного документа є візуальне подання електронного документа на папері, яке засвідчене в порядку, встановленому законодавством.

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

Допустимість електронного документа як доказу не може заперечуватися виключно на підставі того, що він має електронну форму.

Електронний документ не може бути застосовано як оригінал:

1) свідоцтва про право на спадщину;

2) документа, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім випадків існування централізованого сховища оригіналів електронних документів;

3) в інших випадках, передбачених законом.

Нотаріальне посвідчення цивільно-правової угоди, укладеної шляхом створення електронного документа (електронних документів), здійснюється у порядку, встановленому законом.

**3. Реквізити документів.** Реквізити — це інформація, зафіксована в документі для його ідентифікування, організовування обігу і (або) надання йому юридичної сили.

У разі оформлювання організаційно-розпорядчих документів використовують такий склад реквізитів:

* зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим;
* зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування);
* зображення нагород;
* код організації;
* код форми документа;
* назва організації вищого рівня;
* назва організації;
* назва структурного підрозділу організації;
* довідкові дані про організацію;
* назва виду документа;
* дата документа;
* реєстраційний індекс документа;
* посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь;
* місце складення або видання документа;
* гриф обмеження доступу до документа;
* адресат;
* гриф затвердження документа;
* резолюція;
* заголовок до тексту документа;
* відмітка про контроль;
* текст документа;
* відмітка про наявність додатків;
* підпис;
* гриф погодження документа;
* візи документа;
* відбиток печатки;
* відмітка про засвідчення копії;
* прізвище виконавця і номер його телефону;
* відмітка про виконання документа й направлення його до справи;
* відмітка про наявність документа в електронній формі;
* відмітка про надходження документа до організації;
* запис про державну реєстрацію.

Реквізити бувають:

* постійні;
* змінні.

Постійні реквізити наносять, коли виготовляють уніфіковану форму чи бланк документа, а змінні — під час його складання.

Кожен із реквізитів має свою довжину, визначену у формулярі-зразку. Довжина реквізиту — це кількість графічних знаків та пробілів, потрібна для запису реквізиту на документі.

**4. Виготовлення документів за допомогою комп’ютера.** Сьогодні організовування управління неможливе без застосування комп'ютерних технологій. Практично всі працівники сфери управління на підприємствах, в організаціях, установах, фірмах використовують у своїй діяльності персональні комп'ютери (ПК). Це спрощує й прискорює процес підготування документів, уможливлює зберігання та опрацювання великих обсягів інформації, доступ до певної інформації з будь-якої точки земної кулі.

Сьогодні ПК — основний засіб створення, редагування документів, систематизації, пошуку, зберігання й передавання інформації.

Впровадження ПК у діловодстві відкрило принципово нові можливості для документаційного забезпечення управління, дало змогу піднести діловодну діяльність на сучасний рівень, кардинально підвищити продуктивність та якість роботи працівників служби документування.

У зв'язку з комп'ютеризацією управління виробництвом і переходом до зберігання інформації на нетрадиційних носіях сьогодні під документаційним забезпеченням управління розуміють створення документованої інформаційної бази на різних носіях для використання управлінським апаратом у процесі реалізації його функцій.

Люди завжди намагалися в певний спосіб зафіксувати свої знання, аби передати накопичену інформацію іншим. Розвиток документа як засобу фіксування інформації тісно пов'язаний із прогресом людства. Від наскельних зображень людина переходить до клинописних табличок, використання папірусу, пергаменту, паперу. Люди спочатку пишуть гусячим пером, а згодом винаходять металеві. Набагато пізніше масове тиражування документів почали здійснювати в друкарнях. Однак окремі документи ще довго виготовляли рукописним способом, і лише винайдення механічної друкарської машинки, яку стали широко використовувати з кінця XIX ст., дало змогу механізувати процес створення документів. Потім з'явились електричні друкарські машинки, набагато зручніші й швидкодійніші, ніж механічні, які полегшили працю друкарок. У другій половині XX ст. розпочалося впровадження електронно-обчислювальних машин (ЕОМ), які спочатку призначалися для виконання складних обчислень. І нарешті в 1946 р. створено перший комп'ютер — ЕNІАС, маса якого становила 30 тонн. Уже в 1968 р. у світі налічувалося близько 30 000 комп'ютерів. Це були переважно великі універсальні ЕОМ і «міні-комп'ютери» розміром як побутовий холодильник. Програми в них уводили з допомогою перфокарток.

Наприкінці 60-х років XX ст. на базі потужних ЕОМ почалося впровадження автоматизованих систем керування (АСК), які давали змогу централізовано опрацьовувати дані в масштабі великого підприємства й цілої галузі.

Робота з документами завжди була трудомісткою, що було пов'язане з необхідністю передруковування окремих сторінок або всього документа в разі внесення в нього змін чи виправлень. Із появою електронних друкарських машин, оснащених запам'ятовувальним пристроєм (ЗП), цю проблему вдалося вирішити, але тільки частково. І лише впровадження персональних комп'ютерів радикально змінило процес підготування документів і діловодство в цілому.

Персональні комп'ютери швидко поширились у сфері управління, оскільки з їхньою допомогою зручно готувати різні текстові документи. У цьому разі комп'ютер виконує роль розумної друкарської машинки, котра здатна запам'ятати все, що на ній було надруковано, котра дає змогу внести в текст будь-які зміни, знайти й виправити граматичні помилки, допущені під час складання.

Є багато програм для оброблення документів. їх називають текстовими редакторами.

На початку 90-х років з'явився графічний інтерфейс, який підтримував принцип «WYSIWYG» (What You See Is What You Get — Те, що Ви бачите, — це те, що Ви одержите), інакше кажучи, що на екрані, те й на папері.

Поява ПК була цілком обґрунтованою. Якщо з початку XX ст. завдяки науково-технічній революції продуктивність праці в промисловості зросла в десятки, а то й у сотні разів, то прогрес у сфері управління був майже непомітним. Тож для подолання дедалі більших складностей, що виникали в процесі управління в різних галузях, були необхідні докорінні зміни. Сьогодні ми є свідками інформаційної революції. Комп'ютер дав змогу кардинально реформувати сферу управління, і нині він зумовлює її нормальне функціонування.

Як відомо, документ створюють, аби зафіксувати потрібну інформацію, щоб її можна було передати на відстань і використати з часом. І перший, головний напрям застосування ПК у сфері управлінської діяльності — це створення документів, тобто фіксування інформації.

Коли документ надсилають адресатові комп'ютерними мережами, ПК стає засобом комунікації (для передавання документів усередині організацій створюються локальні мережі). Отже, передавання документа на відстань — другий напрям використання комп'ютера.

Одержані документи треба опрацювати, зареєструвати й проконтролювати хід їх виконання. Розв'язування цих завдань з допомогою спеціальних програмних забезпечень становить третій напрям використання ПК.

Нарешті, четвертий напрям — це зберігання інформації, тобто організовування схоронності документів. Компактність зберігання, швидкий пошук потрібного документа, формування добірок документів заданої тематики — все це досягається завдяки створенню електронного архіву.

Для підготування, опрацювання, передавання, контролювання й зберігання документів з допомогою ПК використовується таке програмне забезпечення:

* + операційна система (ОС), тобто базова програма, під керуванням якої працює комп'ютер;
	+ текстовий редактор;
	+ електронні таблиці;
	+ система керування базами даних (СКБД);
	+ комунікативні програми для роботи з телефаксами й доступу в Іnternet;
	+ утиліти (допоміжні програми, що оптимізують роботу комп'ютера).

Як правило, використовуються також:

* + ОСR (Optical Character Recognition System) — програми оптичного розпізнавання текстів для перенесення документа, виготовленого на папері, в комп'ютер з допомогою сканувального пристрою;
	+ електронні словники й перекладачі.

На підприємствах, в організаціях, установах, фірмах можуть застосовуватися різні версії одних і тих самих програм.

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Поняття документу.
2. Роль документів в організації.
3. Основні класифікаційні ознаки документів.
4. Поняття електронних документів.
5. Спільні та відмінні риси електронних та паперових документів.
6. Охарактеризуйте випадки, в яких електронні документи не можуть бути оригіналами.
7. Реквізити документів.
8. Особливості виготовлення документів за допомогою комп’ютера.

**Тема №2**

**Формування службових документів**

1. Класифікація службових документів в організації.
2. Організаційні документи.
3. Розпорядчі документи.
4. Довідково-інформаційні документи.
5. Договори в організації.

**1. Класифікація службових документів в організації.** Основу документаційного забезпечення діяльності будь-якого підприємства (установи, організації, фірми) становлять службові документи. Службові документи (або організаційно-розпорядчі документи (ОРД)) — це управлінська документація, що забезпечує виконання організаційної та розпорядчої функцій управління. Ці документи, що створюються на підприємствах, в установах, організаціях, фірмах, разом із нормативно-правовими, розпорядчими, довідково-інформаційними й документами колегіальних органів можна умовно віднести до документації з питань загальної діяльності.

Документи, які належать до ОРД, можна умовно підрозділити на такі групи:

* організаційні (положення, інструкції, правила, статути тощо);
* розпорядчі (постанови, рішення, розпорядження, вказівки тощо);
* довідково-інформаційні (довідки, протоколи, акти, пояснювальні та службові записки, службові листи, відгуки, плани роботи, телеграми, телефонограми, звіти, доповіді тощо);
* з кадрових питань (заяви, накази по особовому складу, особові картки працівників, трудові книжки, характеристики тощо);
* особові офіційні (пропозиції, заяви, скарги, автобіографії, розписки, доручення тощо).

Окремою групою службових документів варто виділити договори. Це пов’язано з тим, що видів договорів є дуже багато і їх віднести до одного з видів службових документів неможливо. Наприклад, установчі договори та договори про спільну діяльність можна віднести до організаційних документів, а договори про постачання , оренду, збут – до розпорядчих документів. Трудові договори та угоди взагалі відносяться до кадрових документів.

**2. Організаційні документи.** Комплекс взаємопов'язаних документів, що на тривалі строки закріплюють та регламентують структуру, завдання і функції підприємства, організацію його роботи, обов'язки і відповідальність керівників і фахівців підприємства, називається організаційними документами.

Організаційні документи представлені статутами, положеннями, зокрема про структурні підрозділи, інструкціями, зокрема посадовими, правилами.

Реквізити організаційного документа:

1) постійні реквізити "єдиного" бланка:

* + емблема;
	+ найменування організації;
	+ найменування виду документа (СТАТУТ або ПОЛОЖЕННЯ або ІНСТРУКЦІЯ або ПРАВИЛА);

2) змінні реквізити "єдиного" бланка:

* + дата;
	+ реєстраційний номер;
	+ місце складання або видання документа;
	+ заголовок;
	+ текст;
	+ відмітка про наявність додатку;
	+ підпис;
	+ гриф узгодження або візи;
	+ гриф затвердження;
	+ друк.

СТАТУТ — це юридичний акт, яким оформлюється утворення підприємства, організації, фірми, визначаються їхня структура, функції, правовий статус, взаємовідносини з іншими підприємствами, організаціями, установами, фірмами чи фізичними особами, а також обумовлюється порядок реорганізації та припинення діяльності.

Статут після затвердження повноважним органом передають на реєстрування до відповідних державних органів [для товариств з обмеженою відповідальністю (ТОВ), приватних (ПП) і малих (МП) підприємств таким органом є районна державна адміністрація за місцем юридичної адреси, вказаної в статуті], де підприємству видається свідоцтво про реєстрацію із зазначенням реєстраційного індексу та юридичної адреси.

Лише після зареєстрування підприємство має право розпочати свою діяльність.

Статути бувають типові (розробляються для однотипних підприємств та індивідуальні (створюються на підставі типових конкретизацією їх).

Для чіткого викладення змісту статуту й кращого сприйняття тексту його поділяють на розділи (статті), підрозділи, пункти, підпункти, котрі нумерують арабськими цифрами.

Реквізити статуту, як правило, оформлюють на окремому аркуші паперу — титульному аркуші.

На подальших аркушах оформлюють текст статуту, який може мати такі розділи:

1. Загальні положення
2. Мета утворення і предмет діяльності
3. Фонди товариства
4. Зовнішньоекономічна діяльність
5. Права та обов'язки засновників
6. Порядок розподілу прибутків і відшкодовування збит­ків товариства
7. Майно та засоби (кошти) товариства
8. Форс-мажор
9. Зміни законодавства
10. Органи управління товариства
11. Реорганізація та ліквідація товариства
12. Набуття Статутом чинності, зміни та доповнення до Статуту тощо.

Зміст статуту має бути постійно істинним, тобто в разі потреби в нього слід уносити доповнення та зміни. Мета утворення і предмет діяльності підприємства, зазначені в статуті, не повинні суперечити чинним законам України та іншим державним нормативно-правовим актам.

Статути оформлюють на аркушах паперу формату А4 з допомогою комп'ютера або інших друкувальних засобів.

Усі аркуші зшивають, прошнуровують і засвідчують печатками.

Статут не належить до секретних документів і не містить таємної інформації. Його повинні надавати на вимогу ревізійним комісіям, державним контролюючим органам, представникам судових і слідчих органів, податкової інспекції, партнерам по бізнесу та ін.

Статути слугують підставою для розроблення положень, правил та інших документів, що створюються на підприємствах.

ПОЛОЖЕННЯ — це правовий акт, що визначає порядок утворення, права, обов'язки та організовування роботи підприємств, організацій, установ, фірм, їхніх структурних підрозділів, а також підпорядкованих їм підприємств, організацій, установ, фірм.

За змістом розрізняють такі положення:

* про підприємства, організації, установи, фірми тощо, їхні структурні підрозділи, комісії, бюро, групи тощо з регламентацією порядку їх утворення, структури, функцій, компетенції, обов'язків та організації роботи;
* такі, що регулюють сукупність організаційних, трудових та інших відносин із конкретного питання;
* про організовування й проведення різних заходів — культурно- й спортивно-масових, конкурсів, оглядів тощо; структуру та зміст таких положень визначають установи, які є організаторами заходів.

За виготовленням положення бувають типові та індивідуальні. Типові положення розробляють органи вищого рівня для системи підприємств, організацій, установ, фірм, а індивідуальні — створюються за вказівкою керівництва на підставі типових положень безпосередньо на підприємствах, в установах, організаціях, фірмах. Проект положення підписує керівник структурного підрозділу, а затверджує керівник вищого рангу, якому безпосередньо підпорядковується даний підрозділ. На другому примірнику в разі потреби оформлюють гриф погодження й відмітку про виконавця.

Положення про підприємство затверджується розпорядчим документом органу вищого рівня.

Положення набирає чинності від дня його затвердження (або дати, зазначеної в розпорядчому документі, яким затверджено положення).

Положення оформлюють на загальних або спеціальних бланках формату А4. Якщо положення не виходить за межі підприємства, то його можна оформлювати на чистих аркушах паперу.

Текст положення, як правило, поділяють на розділи, кожен з яких може мати підрозділи, пункти, підпункти, котрі нумерують арабськими цифрами. Іноді в тексті зазначають лише пункти.

ІНСТРУКЦІЯ — це правовий документ, яким визначаються правила, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні аспекти діяльності підприємств, організацій, установ (їхніх підрозділів і служб), посадових осіб та громадян.

Усі інструкції можна поділити на дві основні групи:

* такі, що регламентують порядок здійснення якогось процесу кількома виконавцями (підрозділами чи посадовими особами), наприклад: «Інструкція про порядок ведення трудових книжок на підприємствах, в установах та організаціях», «Інструкція про роботу з документами, що мають гриф обмеження доступу», «Інструкція про роботу з листами та заявами громадян», «Інструкція про порядок відбирання й передавання секретних документів на архівне зберігання» тощо;
* посадові.

Готують інструкцію не менш як у двох примірниках (на другому примірнику оформлюють гриф погодження) на загальному чи спеціальному бланку або на чистих аркушах паперу (якщо інструкція не виходить за межі підприємства) формату А4.

Текст інструкції викладають у логічній послідовності й групують за розділами, кожен з яких має становити завершену частину документа. Текст має бути коротким, точним, зрозумілим (оскільки інструкція — це документ, що призначається для постійного користування), директивного характеру, тому в ньому доцільно використовувати чіткі формулювання зі словами: «повинен», «слід», «необхідно», «не допускається» тощо.

Інструктивний характер мають також рекомендації, методичні рекомендації, методичні вказівки та інші подібні документи.

У комплексі організаційних документів підприємств (організацій, установ) особливе місце належить посадовим інструкціям.

На підставі посадової інструкції розробляють трудовий договір (трудовий контракт) із працівником. Трудовий договір (трудовий контракт) і посадову інструкцію використовують у разі виникнення конфліктних ситуацій між роботодавцем та працівником.

Посадову інструкцію розробляє інспектор відділу кадрів чи інший спеціаліст, який відповідає за роботу з кадрами, обов'язково погоджує з юрисконсультом і подає на затвердження керівникові підприємства (організації, установи). Усі зміни до посадової інструкції вносяться з відповідного наказу (розпорядження) по підприємству (організації, установі).

У посадовій інструкції обов'язково мають бути такі розділи:

1. Загальні положення (Зазначають сферу діяльності працівника, порядок призначення його на посаду та звільнення з неї, порядок заміщення працівника в разі його тимчасової відсутності, вимоги щодо кваліфікаційної підготовки, підлеглість працівника, коло посадових осіб, які підпорядковуються даному працівникові. Наводиться також перелік нормативних документів, якими працівник повинен керуватися в своїй роботі.)
2. Функції
3. Посадові обов'язки
4. Права
5. Відповідальність.

Як доповнення до основних розділів посадової інструкції може додаватися розділ, у котрому регулюються трудові відносини між посадовими особами (визначається коло службових зв'язків, порядок подання звітної інформації тощо).

Посадові інструкції зберігають протягом трьох років після заміни новими.

ПРАВИЛА — це службові документи організаційного характеру, в яких викладаються настанови, норми або вимоги, що регламентують порядок якихось дій, поводження тощо.

За формою та змістом правила подібні до інструкцій; іноді вони становлять їхню складову частину (наприклад, «Правила оформлювання вихідних документів», «Правила обліку і реєстрування листів громадян» входять до «Інструкції з діловодства»). Оформлюють правила на загальних або спеціальних бланках формату А4. Доцільно використовувати бланки з кутовим розташуванням постійних реквізитів, оскільки має бути гриф затвердження.

Правила обов'язкові для виконання кожним, кого вони стосуються, тому їх можна віднести до правових документів.

Правила (витяг із правил) мають вивішуватися на видному місці, тому допускається художнє оформлювання їх.

**3. Розпорядчі документи.** Незалежно від характеру й змісту діяльності підприємства, його організаційно-правової форми, структури та інших чинників, органи управління будь-якого рівня уповноважені видавати розпорядчі документи, а на керівника підприємства покладається персональна відповідальність за забезпечення встановленого порядку роботи з документами.

**Основна функція розпорядчих документів** — регулювати діяльність органу управління задля виконання поставлених перед ним завдань, одержання максимального ефекту від своєї діяльності та діяльності організації загалом. Розпорядчі документи виконують регулятивну функцію, спрямовану від суб’єкта управління (керівного органу) до об’єкта управління (підлеглих), тобто від керівника організації до керівників структурних підрозділів та їх працівників, забезпечуючи безперебійність і безперервність процесу управління, злагоджену роботу всіх органів і ланок управління.

Залежно від способу (процедури) ухвалення рішень з певного питання розпорядчі **документи групують** у:

* + документи, ухвалені колегіально (колективним обговоренням та ухваленням рішень групою працівників — колегією, правлінням, комісією, радою, зборами тощо);
	+ документи, що їх видає, одноосібно ухваливши рішення, керівник.

**Групу розпорядчих документів утворюють постанови, рішення, накази, розпорядження, вказівки.**

НАКАЗ — це правовий акт, що його видає керівник підприємства (структурного підрозділу) на правах єдиноначальності й у межах своєї компетенції для розв'язання основних та оперативних завдань, які поставлено перед даним підприємством.

Якщо наказ видає інстанція вищого рівня, то він може стосуватися широкого кола організацій і посадових осіб.

Проект наказу слід обов'язково погоджувати з усіма заінтересованими особами (структурними підрозділами) даного підприємства, а в разі потреби — також інших організацій. Якщо встановлені правила видання наказу порушено, то він утрачає юридичну силу, і його слід скасувати. До проекту наказу додають документи, що обумовлюють його доцільність.

Наказ набирає чинності з моменту його підписання, якщо інший термін не вказано в тексті. Право підписання наказу визначається законодавством: зазвичай це право мають керівники, а також посадові особи, яким керівники делегували таке право.

Накази видають на підставі й з метою виконання чинних законів, указів, постанов і рішень уряду, наказів та інструкцій органів вищих рівнів. Керівник може видавати накази з усіх питань, що входять до його компетенції.

Здебільшого наказ діє доти, доки його не буде скасовано або доки не закінчиться строк його дії, визначений у самому тексті. Скасовувати накази може тільки вповноважена особа чи інстанція.

Накази бувають:

* нормативними;
* індивідуальними.

Наприклад, наказ керівника про затвердження правил внутрішнього трудового розпорядку належить до нормативних. Він є загальним (безособовим), оскільки стосується не конкретних осіб, а всього колективу. Наказ про преміювання конкретних працівників має індивідуальний характер.

За призначенням накази поділяють на два види:

* накази з питань основної діяльності;
* накази по особовому складу.

Накази з питань основної діяльності — це правові акти, в яких оформлюють рішення керівника, пов'язані з організовуванням роботи підприємства в цілому чи його структурних підрозділів. Такі накази видають, коли необхідно довести до відома директивні документи, які надійшли від органів вищих рівнів, спланувати конкретні заходи щодо їх виконання, призначити відповідальних осіб, строки проведення цих заходів.

**Наказами з основної діяльності** документують питання:

* + фінансово-господарської діяльності підприємств;
	+ відкриття філій;
	+ організації структурних підрозділів, розподіл посадових обов’язків;
	+ режим роботи підприємства;
	+ фінансування певних програм, проектів;
	+ внесення змін та доповнень до штатного розпису та безліч інших управлінських ситуацій, які потребують документного вирішення.

Накази з питань основної діяльності оформлюють на загальних, спеціальних бланках або на чистих аркушах паперу формату А4. Перевагу віддають поздовжньому розташуванню основних реквізитів.

РЕКВІЗИТИ НАКАЗУ З ПИТАНЬ ОСНОВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:

* назва виду документа (НАКАЗ);
* дата документа (проставляють у день підписання);
* реєстраційний індекс документа (порядковий номер у межах року за журналом реєстрації наказів із питань основної діяльності. Його проставляють у день підписання);
* місце складення чи видання документа;
* заголовок до тексту документа;
* відмітка про контроль (проставляють у разі потреби);
* текст документа; [Якщо до наказу додаються таблиці, графіки, форми, схеми, інструкції, положення тощо, то їх оформлюють на окремих аркушах як додатки, а у відповідних пунктах наказу дають посилання на ці документи. При цьому відмітку про наявність додатків після тексту наказу самостійно не оформлюють.]
* підпис;
* гриф погодження документа (оформлюють у разі потреби);
* візи документа (оформлюють у разі потреби);
* відбиток печатки (проставляють у разі потреби);
* запис про державну реєстрацію (оформлюють у разі потреби).

Текст наказу складається з двох частин — констатуючої (вступної) та розпорядчої.

У констатуючій частині висвітлюють мету й завдання приписаних дій та причини видання наказу, дають посилання на документ, що є підставою для видання даного наказу.

Розпорядча частина тексту викладається в наказовій формі. Її починають словом «НАКАЗУЮ:», яке друкують великими і літерами від початку робочої площі. Після цього слова ставлять двокрапку. Далі наводять заходи й дії, зазначають посадових осіб, які відповідають за їх реалізацію, та вказують строки виконання завдань. Цю частину тексту наказу можна поділяти на пункти, які нумерують арабськими цифрами. Виконавцями можуть бути особи, організації чи структурні підрозділи. Останній пункт наказу містить указівку про особу, яка відповідає за виконання наказу в цілому, наприклад: «Контроль за виконанням наказу доручити головному інженерові Петренку С.М.».

ВИТЯГ З НАКАЗУ — це копія будь-якої частини оригіналу наказу.

У практичній роботі витяги з наказів оформлюють досить часто для вирішення питань виробничої діяльності підприємства.

Витяг із наказу має фактично ті самі реквізити, що й наказ, але з нього береться лише та розпорядча частина тексту, що потрібна для практичної роботи. Констатуючу частину тексту переносять у витяг цілком. Крім того, оформлюють відмітку про засвідчення копії.

Витяги з наказів оформлюють на загальних, спеціальних бланках або на чистих аркушах паперу формату А4 чи А5 залежно від обсягу документа. Перевагу віддають бланкам із поздовжнім розташуванням основних реквізитів.

ВКАЗІВКА — це розпорядчий документ, який створюють на підприємствах переважно з питань інформаційно-методичного характеру, а також для організовування виконання наказів, інструкцій, інших актів органів управління.

Право підписувати вказівку має перший керівник підприємства, головний інженер та їхні заступники. Вказівки оформлюють на загальних чи спеціальних бланках формату А4. Текст указівки, як і текст наказу з питань основної діяльності, поділяється на дві частими: констатуючу (вступну) та розпорядчу.

Констатуючу частину, як правило, починають усталеними виразами, наприклад прийменниками «Для...», «Відповідно до...», «Згідно з...» тощо, а закінчують словами «ЗОБОВ'ЯЗУЮ:», «ПРОПОНУЮ:» (останнє вживають тоді, коли виконавця не можна зобов'язати виконувати дії, що не входять до його обов'язків згідно з посадовою інструкцією), після яких ставлять двокрапку. Друкують їх, як і в наказах, від початку робочої площі.

Розпорядчу частину вказівок оформлюють так само, як і в наказах з основної діяльності.

РЕКВІЗИТИ ВКАЗІВКИ:

* назва виду документа (вказівка);
* дата документа (проставляють дату підписання);
* реєстраційний індекс документа (порядковий номер у межах року за журналом реєстрації вказівок. Його проставляють у день підписання);
* місце складення чи видання документа;
* заголовок до тексту документа;
* текст документа;
* підпис.

РОЗПОРЯДЖЕННЯ — це акт управління посадової особи, державного органу, організації, установи, підприємства (незалежно від форм власності), котрий виданий у межах їхньої компетенції і має обов'язкову юридичну силу щодо громадян (працівників) та підлеглих організацій, яким адресовано розпорядження.

Розпорядження становлять підзаконні акти й поділяються на дві групи:

* розпорядження загального характеру — тривалої дії;
* розпорядження окремого характеру — стосуються конкретного вузького питання.

Розпорядження видають Президент України, Кабінет Міністрів України (на підставі й для виконання законів, рішень Президента України, Верховної Ради України), виконкоми Рад народних депутатів, а також керівники підприємств (організацій, установ) та їхні заступники для розв'язання оперативних завдань. Як правило, розпорядження, що їх видають на підприємствах, мають обмежений строк дії і стосуються вузького кола підрозділів чи посадових осіб (працівників).

Текст розпорядження оформлюють так само, як і текст наказу з питань основної діяльності або вказівки, лише в констатуючій частині можуть уживатися слова «ЗОБОВ'ЯЗУЮ:», «ДОЗВОЛЯЮ:», «ЗАБЕЗПЕЧИТИ:» тощо.

Склад реквізитів розпорядження такий самий, як і склад реквізитів вказівки.

Оформлюють розпорядження на загальних або спеціальних бланках формату А4.

Для вирішення численних питань може оформлюватися витяг із розпорядження на зразок витягу з наказу з питань основної діяльності.

**4. Довідково-інформаційні документи.** Переважна більшість документів, що відправляються із установ та спрямовуються до них, є інформаційно-довідковими. Вони містять інформацію про фактичний стан справ у закладах, який є підставою для прийняття розпорядчих документів. Вони носять допоміжний характер відповідно до організаційно-розпорядчої документації, не обов'язкові для виконання на відміну від них. Інформація, що міститься в них, може спонукати до дії або бути лише доведена до відома.

СЛУЖБОВІ ЛИСТИ належать до основних засобів обміну інформацією між підприємствами, організаціями, установами, фірмами. На них припадає чимала частина вхідної й вихідної документації. Службові листи надсилають, аби спонукати адресата до дії, роз'яснити йому щось, переконати його в чомусь.

За змістом та призначенням службові листи можуть бути:

* інформаційні;
* рекламні;
* листи-запрошення;
* супровідні;
* листи-повідомлення;
* листи-підтвердження;
* листи-нагадування;
* гарантійні;
* ініціативні;
* листи-відповіді;
* листи-прохання;
* листи-запити;
* інструктивні тощо.

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

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

В основній частині тексту листа викладають його головну мету у формі пропозиції, відмови, гарантії, зауваження, висновків тощо.

Залежно від призначення службового листа й від того, на чому його автор хоче сконцентрувати увагу адресата, порядок розташування логічних частин тексту може бути різним.

Службовий лист оформлюють на бланку для службового листа або на чистому аркуші паперу. Залежно від обсягу тексту використовують бланки чи аркуші формату А4 або А5.

РЕКВІЗИТИ СЛУЖБОВОГО ЛИСТА:

* дата документа (проставляють у день підписання документа);
* реєстраційний індекс документа (проставляють у день підписання);
* посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дано відповідь (роблять у листах-відповідях);
* гриф обмеження доступу до документа (проставляють у разі потреби);
* адресат;
* резолюція;
* заголовок до тексту документа (якщо обсяг тексту документа, виготовленого на аркуші паперу формату А4, не­великий, то заголовка може не бути; на аркушах паперу формату А5 заголовок до тексту дозволяється не наводити);
* відмітка про контроль;
* текст документа;
* відмітка про наявність додатків (оформлюють у разі потреби);
* підпис;
* гриф погодження документа (оформлюють у разі потреби);
* візи документа (оформлюють у разі потреби на примірнику адресанта);
* відбиток печатки (проставляють у разі потреби);
* прізвище виконавця і номер його телефону;
* відмітка про виконання документа і направлення його до справи (оформлюють від руки після виконання документа);
* відмітка про наявність документа в електронній формі;
* відмітка про надходження документа до організації (про­ставляє адресат у день надходження документа).

Якщо службовий лист надсилають за межі України (в країни колишнього СРСР), то доцільно підготувати його російською мовою. Бланк має бути двомовний, допускається російсько-український варіант.

ПРОТОКОЛ — це службовий документ із записом ходу обговорення питань і рішень, ухвалених на зборах, нарадах, конференціях, інших засіданнях колегіальних органів.

Протокол ведуть під час засідання колегіального органу. Якщо засідання стенографують або записують на диктофон, то протокол можуть складати після розшифрування записів. Веде протокол технічний секретар чи обрана особа.

Протоколи можна оформлювати від руки в спеціальному прошнурованому журналі або з допомогою комп'ютера чи інших технічних засобів.

Оформлюють протоколи на чистих аркушах паперу формату А4 або на загальних чи спеціальних бланках підприємства, організації, установи.

РЕКВІЗИТИ ПРОТОКОЛУ:

* + назва виду документа (протокол);
	+ дата документа (зазначають дату проведення засідання колегіального органу, а не дату остаточного оформлювання чи підписання протоколу. Якщо засідання тривало кілька днів, то зазначають через тире дати першого й останнього днів роботи колегіального органу, наприклад: 10-13.04.2010; 29.05-03.06.2010; 28.12.2009-04.01.2010);
	+ реєстраційний індекс документа [становить порядковий номер засідання цього колегіального органу; нумерація може вестися впродовж календарного року, навчального року (в навчальних закладах) чи від виборів до виборів (у виборних органах)];
	+ місце складення документа (місцем складення протоколу є безпосереднє місце (місто, селище, село), де було проведено засідання, а не юридична адреса організації);
	+ гриф затвердження документа (оформлюють, якщо протокол піддягає затвердженню);
	+ заголовок до тексту документа [містить назви виду колегіальної діяльності (засідання, збори, нарада) та колегіального органу в родовому відмінку, наприклад: «Засідання комісії», «Загальних зборів трудового колективу», «Наради директорів», «Зборів студентської ради»];
	+ текст документа.

Текст протоколу складається зі вступної та основної частин.

У вступній частині зазначають прізвища та ініціали головуючого, секретаря, присутніх, постійних членів колегіального органу і запрошених осіб, а також порядок денний; в основній — фіксують перебіг засідання колегіального органу. Питання зборів розташовують у порядку їх важливості, складності й передбаченого часу обговорення. Кожне питання нумерують.

Основну частину тексту протоколу поділяють на розділи, що відповідають пунктам порядку денного. У кожному з розділів є такі підрозділи: «слухали:», «виступили:», «ухвалили:» («постановили :», «вирішили:»).

Словом «слухали» починають кожен розділ тексту. Потім подають прізвища та ініціали доповідача й тих, хто брав участь в обговоренні, текст доповіді, після нього записують запитання й відповіді на них у порядку надходження (якщо є). Наприкінці кожного розділу записують ухвалу (постанову, рішення) з обговорюваного питання порядку денного.

Протокол має такий вигляд:

1. СЛУХАЛИ:

ВИСТУПИЛИ:

УХВАЛИЛИ:

1.1

1.2

За обсягом фіксованих даних протоколи бувають стислі, повні та стенографічні. У стислих протоколах зазначають лише прізвища доповідачів, обговорювані питання, прізвища тих, хто виступив, та ухвалені рішення. Стислий протокол доцільно оформлювати, коли є стенограми, тексти доповідей. У решті випадків слід складати повний протокол, який, крім зазначених вище відомостей, містить записи виступів усіх доповідачів і учасників колегіального органу, а отже, відбиває роботу колективу, процес напрацювання рішення в сутичці думок, у дискусіях. У стенографічних протоколах дослівно записують весь хід засідання.

Під час засідання можна скласти лише робочий варіант протоколу. В п'ятиденний строк протокол уточнюють, вивіряють згідно із стенограмами й фонозаписами, редагують і оформлюють. Готовий протокол підписують голова і секретар.

Рішення колегіальних органів доводять до виконавців у вигляді окремих документів — постанов, ухвал, а на підприємствах, що діють на основі єдиноначальності, — у вигляді наказів. У решті випадків оформлюють витяг із протоколу.

ВИТЯГ ІЗ ПРОТОКОЛУ — це певна частина (уривок) протоколу, що належно оформлена.

Витяги з протоколів оформлюють на загальних, спеціальних бланках або на чистих аркушах паперу.

РЕКВІЗИТИ ВИТЯГУ З ПРОТОКОЛУ:

* + назва виду документа (витяг із протоколу);
	+ дата документа (переносять з оригіналу протоколу);
	+ реєстраційний індекс документа (переносять з оригіналу протоколу);
	+ місце складення документа (переносять з оригіналу протоколу);
	+ гриф затвердження документа (переносять з оригіналу протоколу, якщо цей реквізит там є);
	+ заголовок до тексту документа (переносять з оригіналу протоколу);
	+ текст документа (зі вступної частини беруть пункти «Голова», «Секретар», «Присутні», потрібний номер питання порядку денного, з основної — цитують пункти, що стосуються потрібного питання порядку денного);
	+ підпис (переносять реквізит з оригіналу, але голова і секретар не підписуються);
	+ відмітка про засвідчення копії (оформлюють без слова «Копія» в правому верхньому куті аркуша).

ЗВІТ — це службовий документ, що містить повідомлення про діяльність особи чи організації або її підсумок, виконання дорученої роботи, справи, узагальнення зробленого тощо.

Звіти бувають прості й складні залежно від характеру виконаної роботи.

Розрізняють статистичні й текстові звіти. Статистичні звіти оформлюють від руки або з допомогою друкувальних засобів на трафаретних бланках, текстові — на загальному бланку чи на чистому аркуші паперу (формат А4) з допомогою комп'ютера або інших технічних засобів, здебільшого за схемою. Як правило, звіти складають про роботу, виконану протягом певного періоду (день, тиждень, місяць, квартал, півріччя, рік і т. д.). Вони мають бути конкретними, тобто давати стислу відповідь на запитання схеми.

РЕКВІЗИТИ ЗВІТУ:

* назва виду документа (З в і т);
* дата документа (зазначають дату підписання);
* реєстраційний індекс документа;
* заголовок до тексту документа (зазначають, про що звіт і за який період);
* текст документа (складається зі вступу, основної частини, де зазначаються головні завдання чи види робіт, та висновків і планів на перспективу);
* підпис;
* відбиток печатки (у разі потреби).

ДОВІДКА — це службовий документ, який містить опис та підтвердження тих чи інших фактів або подій.

Довідки поділяють на дві групи:

* що містять інформацію про факти й події службового характеру;
* що засвідчують якийсь юридичний факт.

Найчисленнішою є друга група довідок. Їх видають заінтересованим громадянам або установам. Це довідки, що підтверджують факт роботи чи навчання, обійману посаду, розмір заробітної плати, місце проживання тощо. Оскільки ситуації, з приводу яких видають довідки, досить типові, то використовують уніфіковані трафаретні бланки, в котрих частину тексту віддруковано й позначено місця для внесення деяких змінних реквізитів. В останньому абзаці тексту іноді зазначають, куди подаватиметься довідка, що видається.

РЕКВІЗИТИ ДОВІДКИ:

* назва виду документа (довідка);
* дата документа (проставляють дату підписання);
* реєстраційний індекс документа (проставляють у день підписання);
* місце складення чи видання документа;
* адресат (не зазначають, якщо в тексті вказано, куди пред'являтиметься видана довідка);
* заголовок до тексту документа (зазначають у разі потреби);
* текст документа;
* відмітка про наявність додатків (у разі потреби);
* підпис (якщо довідка має фінансово-матеріальний характер і виходить за межі підприємства, то її підписують керівник підприємства і головний бухгалтер);
* відбиток печатки (проставляють, як правило, коли довідка виходить за межі підприємства);
* прізвище виконавця і номер його телефону (оформлюють у разі потреби).

У деяких випадках довідку можуть підписувати особи, що склали її й сповна відповідають за викладені в ній факти.

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА — це службовий документ, адресований керівникові даної чи вищої організації (керівникові структурного підрозділу), в якому автор інформує про ситуацію, що склалася, про події і факти, котрі мали місце, про виконану роботу тощо, а також наводить свої висновки й пропозиції.

Доповідні записки можуть готуватись як із власної ініціативи, так і за вказівкою керівництва. Здебільшого мета ініціативної доповідної записки — спонукати керівника до прийняття конкретного рішення. Тому текст доповідної записки чітко поділяється на дві частини: в першій — констатуючій (описовій) — наводять факти або описують ситуацію, а в другій — викладають пропозиції, прохання. Доповідні записки, в яких керівника інформують про хід робіт, подають регулярно.

Тексту доповідної записки передує заголовок.

Оформлення цих документів залежить від адресата. Внутрішні доповідні записки (що подаються керівникові структурного підрозділу або установи) оформлюють на чистому аркуші паперу від руки. Зовнішні доповідні записки (що виходять за межі підприємства) оформлюють на загальних або спеціальних бланках формату А4 або А5 (залежно від обсягу тексту) з кутовим чи поздовжнім розташуванням постійних реквізитів.

РЕКВІЗИТИ ЗОВНІШНЬОЇ ДОПОВІДНОЇ ЗАПИСКИ:

* назва виду документа (ДОПОВІДНА ЗАПИСКА);
* дата документа (проставляють у день підписання);
* реєстраційний індекс документа (проставляють у день підписання);
* місце складення чи видання документа;
* адресат;
* заголовок до тексту документа;
* текст документа;
* відмітка про наявність додатків (оформлюють у разі потреби);
* підпис.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА — це службовий документ, в якому пояснюється зміст окремих положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) чи причини якихось подій, фактів, провин.

За змістом пояснювальні записки поділяють на дві групи:

* записки, що супроводжують основний документ (наприклад, план, звіт) і пояснюють зміст його окремих положень. їх оформлюють на загальних або спеціальних бланках установи з допомогою друкувальних засобів. Склад реквізитів такий самий, як і в доповідній записці, оформленій з допомогою комп'ютера;
* записки з приводу якихось випадків, ситуацій, що склалися, провин та поведінки окремих працівників тощо. Текст таких пояснювальних записок має бути переконливим і містити неспростовні докази. Оформлюють їх на чистому аркуші паперу від руки.

АКТ — це службовий документ, який засвідчує якийсь факт чи подію і складається в присутності свідків або на підставі обстеження.

Можливе складення акта й однією, але спеціально вповноваженою особою (ревізором, інспектором).

Акти складають за результатами ревізій, випробовувань нових виробів та зразків, експертизи на новизну раціоналізаторських пропозицій, при прийманні-здаванні справ, прийманні об'єктів до експлуатації, здаванні документів на знищення тощо. У разі потреби акти затверджують в організаціях вищого рівня чи в керівника установи.

Характерна особливість тексту акта полягає в тому, що він містить висновки із зафіксованих фактів і пропозиції.

Кількість примірників акта визначається нормативними документами або практичними потребами.

Особа, котра повинна підписати акт, але має якісь зауваження, підписує його, зробивши відповідний запис (про свою незгоду тощо). Свою думку ця особа викладає на окремому аркуші-додатку (невелике за обсягом зауваження можна навести нижче від підписів осіб, які склали акт).

Акт може бути підставою для видання адміністрацією установи, організації, підприємства відповідних розпорядчих документів.

Склавши акт, комісія повинна під розписку ознайомити з його змістом осіб, про яких ішлося в акті.

Текст акта складається з двох частин: вступної та основної (констатуючої).

У вступній частині акта вказують назву розпорядчого документа, на підставі якого актується факт, подія або дія, а також реєстраційний індекс і дату цього документа. Зазначаючи осіб, які брали участь у складанні акта, вказують їхні посади, прізвища та ініціал(и) (у називному відмінку). Якщо акт складено комісією, то першим зазначають голову комісії.

Основна частина акта містить описання встановлених фактів. У разі потреби формулюють висновки й пропозиції. Текст акта закінчують відомостями про те, в якій кількості примірників його створено.

Зазвичай акт затверджується керівником організації.

Як правило, акт складають у трьох примірниках: перший примірник направляють до організації вищого рівня, другий — керівникові організації, третій — підшивають у справу.

Акти оформлюють на загальних, трафаретних бланках або на чистих аркушах паперу формату А4.

РЕКВІЗИТИ АКТА:

* назва виду документа (А к т);
* дата документа;
* реєстраційний індекс документа;
* місце складення чи видання документа;
* гриф затвердження документа (оформлюють у разі потреби);
* заголовок до тексту документа;
* підстава (оформлюють за зразком реквізиту відмітки про наявність додатків);
* текст документа;
* відмітка про наявність додатків (у разі потреби);
* підпис (спочатку друкують: «Голова» й розшифрування підпису голови; нижче друкують: «Члени комісії» й розшифрування підписів у алфавітному порядку прізвищ у стовпчик).

**5. Договори в організації.** ДОГОВІР — це документ, в якому зафіксовано й належно оформлено угоду сторін про (взаємодію) встановлення будь-яких відносин і який регулює ці відносини.

Сторонами договору можуть бути фізичні особи, працівники, підприємства, організації, установи, фірми.

Договори укладаються з урахуванням інтересів сторін і відповідно до чинного законодавства. Проект договору готує сторона-ініціатор (інша сторона може підготувати свій варіант проекту). В разі потреби залучають юриста.

Договір — це юридичний документ, тому, формулюючи його умови, необхідно уникати двозначності, нечіткості.

Підготовлений і належно оформлений договір підписується сторонами.

Розрізняють:

* договори з господарської діяльності підприємств;
* трудові договори.

ДОГОВОРИ З ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Договір із господарської діяльності — це службовий документ, в якому фіксують угоду сторін про встановлення ділових відносин, пов'язаних із господарською діяльністю, й який регулює ці відносини.

Є різні види договорів із господарської діяльності:

* про постачання;
* про закупівлю;
* про оренду виробничих та службових приміщень;
* про розрахунково-касове обслуговування;
* про купівлю-продаж;
* про спільну діяльність;
* про одержання позики;
* про оренду житлового приміщення;
* про майнову відповідальність тощо.

Договори з господарської діяльності оформлюють на загальних, трафаретних (нечасто) бланках або на чистих аркушах паперу формату А4. Якщо договір складено на кількох сторінках (аркушах), то їх нумерують і кількість сторінок (аркушів) зазначають у тексті документа.

РЕКВІЗИТИ ДОГОВОРУ З ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ:

— назва виду документа (ДОГОВІР);

— дата документа (проставляють дату підписання договору);

— реєстраційний індекс документа;

— місце складення чи видання документа;

— заголовок до тексту документа (про що договір);

— текст документа (Текст договору поділяють на дві частини: вступну, де зазначають назви сторін, між якими укладається договір, посади, прізвища, імена, по-батькові осіб, котрі підписуватимуть договір; у разі потреби наводять посилання на документи, що засвідчують повноваження особи, яка підписує договір; основну, в якій є розділи «Предмет договору», «Обов'язки сторін», «Порядок розрахунків», «Відповідальність сторін», «Порядок розірвання договору», «Форс-мажор», «Загальна сума договору», «Строки дії договору», «Інші умови договору» тощо.);

— відмітка про наявність додатків (у разі потреби);

— відбиток печатки [проставляють відбитки гербових (круглих, що прирівнюються до гербових) печаток усіх сторін, які підписали даний договір].

Нижче від відмітки про наявність додатків оформлюють пункт «Юридичні адреси та підписи сторін».

Часто в договорах такі слова, як «Постачальник», «Покупець», «Продавець», «Власник», «Завод», «Товариство», «Фірма», «Банк», «Клієнт», пишуться з великої літери, оскільки вони набувають значення власного імені.

ТРУДОВІ ДОГОВОРИ

Основною формою реалізації права на працю є укладання трудового договору про роботу на підприємстві (в установі, організації).

Відповідно до ст. 21 Кодексу законів про працю України (КЗпП України) трудовий договір — це угода між особою, що наймається на роботу, та керівником підприємства (установи, організації) або вповноваженим ним органом, за якою працівник зобов'язується виконувати роботу, визначену цією угодою, з піддяганням внутрішньому трудовому розпорядку, а керівник (власник) підприємства (установи, організації) або вповноважений ним орган зобов'язується виплачувати працівникові заробітну плату і забезпечувати умови праці, необхідні для виконання роботи, передбаченої законодавством про працю, колективним договором і угодою сторін.

Укладення трудового договору оформлюється наказом чи розпорядженням керівника або вповноваженого ним органу про зачислення особи на роботу.

Трудовий договір вважається укладеним і тоді, коли наказ (розпорядження) не було видано, але працівника фактично було допущено до роботи.

Забороняється укладати трудовий договір з особою, якій за медичним висновком пропонована робота протипоказана у зв'язку зі станом здоров'я.

Під час укладання трудового договору угодою сторін може обумовлюватися випробування, аби визначити відповідність працівника тій роботі, яка йому доручається. Випробний строк при прийнятті на роботу, якщо інше не встановлено законодавством України, не може перевищувати трьох місяців, а в окремих випадках, за погодженням із відповідним виборним органом первинної профспілкової організації, — шести місяців. Умова щодо випробного строку має бути застережена в наказі (розпорядженні) про прийняття па роботу. В період випробування на працівника поширюється законодавство про працю.

Випробний строк не встановлюється в разі прийняття на роботу: осіб, яким не виповнилося вісімнадцяти років; молодих робітників після закінчення професійно-технічних училищ; молодих спеціалістів після закінчення вищих і середніх спеціальних навчальних закладів; інвалідів, направлених на роботу за рекомендацією медико-соціальної експертизи, а також в інших випадках, передбачених законодавством.

Якщо випробний строк закінчився, а працівник продовжує виконувати свої обов'язки і його не попереджено про звільнення, то вважається, що він витримав випробування, і надалі розірвання трудового договору допускається лише на загальних підставах.

Якщо протягом випробного строку встановлено невідповідність працівника роботі, на яку його прийнято, власник або вповноважений ним орган протягом цього строку вправі розірвати трудовий договір. Розірвання трудового договору на цих підставах може бути оскаржене працівником у порядку, встановленому для розгляду трудових спорів у питаннях звільнення.

До початку роботи за укладеним трудовим договором керівник (власник) або вповноважений ним орган зобов'язаний:

* роз'яснити працівникові його права та обов'язки і поінформувати під розписку про умови праці, про небезпечні й шкідливі виробничі фактори та можливі наслідки для здоров'я, про його права на пільги і компенсації за роботу в таких умовах відповідно до чинного законодавства й колективного договору;
* ознайомити працівника з правилами внутрішнього трудового розпорядку та з колективним договором;
* надати працівникові належно обладнане робоче місце;
* проінструктувати працівника щодо техніки безпеки, виробничої санітарії, гігієни праці й протипожежної охорони (ст. 29 КЗпП України).

Працівник зобов'язаний виконувати доручену йому роботу особисто і не має права передоручати її виконання іншій особі, за винятком випадків, передбачених законодавством.

Керівник або вповноважений ним орган не має права вимагати під працівника виконання роботи, не обумовленої трудовим договором.

Види трудових договорів:

* трудові контракти;
* трудові угоди.

Трудовий контракт. Строк його дії, права, обов'язки і відповідальність сторін (у тому числі матеріальна), умови матеріального забезпечення й організації роботи працівника, умови припинення контракту, в тому числі й дострокового, можуть установлюватися за погодженням сторін. Сторонами в трудовому контракті є підприємство (роботодавець) в особі керівника та працівник (контрактант). Сфери застосування контракту визначаються законодавством.

Різниця між трудовим контрактом і трудовим договором:

* контракт укладають тільки на певний строк, а трудовий договір — як на період виконання роботи, так і на невизначений строк;
* у контракті можуть визначатися такі підстави для припинення трудових відносин, які не передбачені законодавством про працю (наприклад, розголошення комерційної таємниці), а розірвання трудового договору можливе лише на підставах, що записані в Законі про працю;
* виконання працівником своїх обов'язків за контрактом не завжди пов'язане з додержанням чітко визначеного режиму роботи, тоді як за трудовим договором працівник повинен дотримувати правил внутрішнього трудового розпорядку, якими передбачено й режим роботи;
* у разі роботи за контрактом порядок надання працівникові відпустки та оплати може визначатися на розсуд керівника (власника), тоді як трудовий договір передбачає централізоване регулювання відпустки (за встановленим графіком на кількість днів, визначену законодавством);
* у контракті, на відміну від трудового договору, можуть застерігатися наслідки дострокового його припинення з ініціативи однієї зі сторін без поважних причин, наприклад відшкодування винною стороною певної грошової суми тощо.

Усі умови контракту обов'язково мають погоджуватися сторонами.

Укладаючи контракт, сторони можуть передбачити додаткові пільги, гарантії та компенсації, не встановлені чинним законодавством (наприклад, за рахунок власних коштів підприємства виплату додаткової винагороди, надання матеріальної допомоги до щорічної відпустки, сплату банківської позики чи заборгованості, захист від інфляційних процесів, виплату компенсацій за використання власного автомобіля в службових цілях тощо).

У разі припинення контракту у зв'язку з виходом працівника на пенсію або покаліченням під час роботи можуть передбачатися грошові компенсації понад установлені пенсію та виплати.

Контракт складається не менше ніж у двох примірниках, які зберігаються в кожної зі сторін. Він набирає чинності з моменту його підписання сторонами. Працівник повинен стати до роботи в той день, який записано в контракті.

Відповідно до Рекомендацій Мінпраці України від 14.01.92 № 01 контракт може бути укладено на строк до 5 років (але не менше ніж на один рік). Строк дії контракту визначають за погодженням сторін. Якщо робота має одноразовий характер, то контракт діє до її закінчення, якщо постійний, — сторони вибирають будь-який строк у межах п'ятирічного.

Якщо строк дії контракту закінчився, а сторони бажають продовжити трудові відносини, то контракт продовжують на новий, визначений сторонами строк або укладають новий контракт на інших умовах.

За погодженням сторін умови контракту можна змінювати в будь-який час. Ініціатором змін може бути одна зі сторін. Зміни оформлюють у вигляді окремого доповнення до раніше укладеного контракту.

Дію контракту може бути припинено на підставах і в порядку, передбачених законодавством про працю, наприклад у зв'язку із закінченням строку його дії (п. 2 ст. 36 КЗпП України), про що в трудовій книжці роблять відповідний запис.

Трудові контракти можуть уноситися до особових справ працівників. У такому разі строк їх зберігання відповідає строку зберігання особових справ. Якщо на підприємстві особові справи не оформлюють, то контракти формують в окрему справу в алфавітному порядку.

Трудові контракти мають зберігатися 75 років, якщо немає наказів по особовому складу з будь-яких причин (5 років після звільнення працівника, якщо є відповідний наказ по особовому складу).

Трудова угода укладається між підприємством та особою, яка не є штатним працівником даного підприємства, для виконання нею певної роботи в разі, якщо на підприємстві бракує фахівців із даної галузі й ці роботи не можуть бути виконані на засадах договорів із відповідними підприємствами (організаціями, установами, фірмами).

Трудову угоду оформлюють на чистому аркуші паперу формату А4 або на трафаретному чи загальному бланку підприємства. Трафаретні бланки можна заповнювати з допомогою друкувальних засобів або від руки.

РЕКВІЗИТИ ТРУДОВОЇ УГОДИ:

* назва виду документа (трудова угода);
* дата документа (проставляють у день підписання);
* реєстраційний індекс документа (проставляють у день підписання);
* місце складення чи видання документа;
* текст документа (Текст складається з двох частин — вступної та основної. У вступній частині зазначають сторони, між якими укладено трудову угоду. В основній частині можуть бути розділи (пункти): «Предмет угоди», «Розмір та порядок оплати», «Відповідальність сторін», «Строк дії», «Дострокове розірвання», «Порядок вирішення спірних питань» тощо.);
* підпис;
* відбиток печатки.

Слова «Угода», «Замовник», «Виконавець» у трудовій угоді, як правило, пишуться з великої літери, оскільки набувають значення власного імені.

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Класифікація службових документів в організації.
2. Організаційні документи та їх типові реквізити.
3. Статути: поняття, види, реквізити, особливості оформлення.
4. Положення: поняття, види, особливості оформлення.
5. Інструкції: поняття, види, реквізити, особливості оформлення.
6. Правила: поняття, реквізити, особливості оформлення, обов’язковість виконання.
7. Службові листи: поняття, види, реквізити, особливості оформлення, вимоги до тексту.
8. Протоколи: поняття, реквізити, структура, види.
9. Витяги з протоколів: причини оформлення, реквізити.
10. Звіти: поняття, види, реквізити.
11. Довідки: поняття, види, причини складання, реквізити.
12. Доповідні записки: поняття, структура, види та реквізити.
13. Пояснювальні записки: поняття, причини складання, реквізити, особливості оформлення.
14. Акти: поняття, характерні особливості, структура, реквізити.
15. Накази в господарській діяльності підприємства.
16. Особливості оформлення наказів з питань основної діяльності.
17. Вказівки: поняття, структура, реквізити.
18. Розпорядження: поняття, види, особливості оформлення.
19. Договори в господарській діяльності підприємства.
20. Різновиди та особливості оформлення договорів з господарської діяльності підприємства.
21. Трудові договори як основна форма регулювання відносин між працедавцем та працівником.
22. Різниця між трудовим договором та контрактом.

**Тема № 3**

**Документи по особовому складу в організації**

1. Документи по особовому складу на підприємстві.
2. Особові справи.
3. Трудові книжки.
4. Накази по особовому складу.

**1. Документи по особовому складу на підприємстві.** Документи по особовому складу створюються з приводу прийняття працівників на роботу, звільнення їх, переведення на іншу роботу, надання відпусток, а також заохочування, накладання дисциплінарних стягнень і т.д.

До таких документів належать:

* особові картки працівників;
* заяви;
* накази по особовому складу;
* характеристики;
* автобіографії;
* резюме;
* анкети;
* доручення;
* розписки;
* особові справи;
* трудові книжки.

Приймаючи особу на роботу, для виконання якої потрібні спеціальні знання (наприклад, на посаду лікаря, вчителя, водія), адміністрація зобов’язана вимагати пред’явлення диплома чи іншого документа про відповідну освіту, професійну підготовку. Особи, яким не виповнилося 18 років, повинні обов’язково подавати медичні висновки про можливість виконання ними обраної роботи.

Документацію по особовому складу ведуть із моменту зачислення працівника на роботу на підприємство і виділяють її в самостійну групу, що зумовлено надзвичайною важливістю її та особливостями документування.

На підприємствах, де обсяг документообігу не перевищує 10 тис. документів на рік, такого структурного підрозділу, як відділ кадрів, може не бути, тому всі операції, пов'язані з його роботою, виконує секретар-референт (технічний секретар, офіс-менеджер), котрий повинен володіти знаннями стосовно роботи з документами по особовому складу і надавати допомогу відповідним службам у підготуванні, складанні, оформлюванні цих документів.

Приймаючи на роботу особу, відповідальний працівник відділу кадрів (або секретар-референт, технічний секретар, офіс-менеджер) повинен звірити всі відомості, внесені в анкету й автобіографію, з оригіналами документів (паспортом, дипломом, трудовою книжкою).

Автором документів особового характерує сам укладач. Він визначає і форму документа.

На підставі виданого наказу (розпорядження) про зачислення особи на роботу працівник відділу кадрів (секретар-референт, технічний секретар, офіс-менеджер) заповнює документ первинного обліку – ОСОБОВУ КАРТКУ ПРАЦІВНИКА (типова форма № П-2), робить відповідні записи в трудовій книжці, формує особову справу; бухгалтерія відкриває особовий рахунок.

Особова картка працівника є основним документом з обліку особового складу на підприємстві. Всі записи, зроблені в картці, мають бути документально підтверджені.

У розділі І «Загальні відомості» на підставі паспорта працівника вказують: прізвище, ім’я, по батькові; число, місяць, рік народження; родинний стан; місце проживання за державної реєстрацією; серію, номер паспорта, ким і коли його видано. На підставі дипломів роблять відповідні записи про освіту, а також післядипломну професійну підготовку. Дані про стаж роботи, останнє місце роботи, дату та причину звільнення з останнього місця роботи зазначають на підставі записів у трудовій книжці. Адресу фактичного місця проживання, номери телефонів записують зі слів працівника, на якого оформлюється особова картка.

Відомості про військовий облік (розділ II) зазначають на підставі військового квитка або тимчасового посвідчення, яке видається замість військового квитка (для військовозобов'язаних), чи на підставі посвідчення про приписку до призовної дільниці (для призовників).

Таблицю розділу III «Професійна освіта на виробництві (за рахунок підприємства-роботодавця)» заповнюють на підставі документів про індивідуальне, бригадне, курсове виробниче навчання, передбачене Положенням про професійне навчання кадрів на виробництві, а також професійне навчання за рахунок підприємства на базі інших суб'єктів господарювання.

Записи у розділі IV «Призначення і переведення» роблять на підставі окремих наказів по особовому складу.

Відомості про основну та додаткову щорічні відпустки, надані працівникові відповідно до законодавства України, зазначають у розділі V «Відпустки».

У «Додаткових відомостях» записуються відомості про участь у бойових операціях, наявність другої професії, обрання на виборну посаду, знання іноземних мов тощо.

У разі звільнення працівника у картці проставляють дату й номер наказу про звільнення і зазначають причину звільнення. В особовій картці працівника підписуються посадова особа кадрової служби підприємства (установи, організації) та працівник, на якого оформлено картку.

ЗАЯВА — це письмове офіційне повідомлення, твердження або прохання.

Заяви бувають прості й умотивовані.

Влаштовуючись на роботу, особа подає письмову заяву, в якій викладає прохання прийняти її на певну посаду до певного структурного підрозділу підприємства.

Заяву про прийняття на роботу оформлюють на чистому аркуші паперу формату А4 від руки або на трафаретному бланку.

РЕКВІЗИТИ ЗАЯВИ:

* адресат;
* відомості про заявника (прізвище, ім'я, по батькові, вказані повністю в родовому відмінку, домашня адреса, номер телефону);
* назва виду документа (заява);
* текст документа;
* перелік додатків (копій документів);
* дата документа (проставляють дату складення документа, переважно словесно-цифровим способом);
* підпис заявника.

Адресат, відомості про заявника зазначаються на початку робочої площі в правому верхньому куті аркуша; кожна частина заяви пишеться з окремого рядка. Домашня адреса заявника та номер його телефону наводяться в дужках.

У заяві не прийнято вживати прийменник «від» (від кого заява), а також архаїзми й канцеляризми («вельми переконливо», «завчасно Вам вдячний», «прошу не відмовити» тощо).

Заяви про прийняття на роботу, як правило, адресують керівникові підприємства. Тому, аби заявникові не доводилося запитувати про прізвище й ініціали керівника в секретаря чи відповідальної особи, доцільно мати зразок заяви з цими відомостями. Крім того, працівник відділу кадрів має попередити заявника про те, щоб він обов'язково залишив у заяві лівий берег для підшивання її у справу.

Заява про прийняття на роботу після розгляду її разом з іншими необхідними документами слугує підставою для видання наказу (розпорядження) про зачислення особи на роботу. В разі відмови заявникові його повідомляють про це усно чи письмово (за вказаною в заяві адресою).

Заяву про надання чергової відпустки можна оформлювати на чистому аркуші паперу або на трафаретному бланку. В тексті такої заяви обов'язково зазначають дату початку відпустки.

Питання про надання чергової відпустки вирішує керівництво з урахуванням графіка відпусток.

Кожен працівник має право на короткочасну відпустку без збереження заробітної плати (за власний рахунок).

ХАРАКТЕРИСТИКА — це документ, в якому дається оцінка ділових і моральних якостей особи — працівника (учня, студента).

Характеристика, належно оформлена, вважається офіційним документом. Її видає адміністрація підприємства (організації, установи, навчального закладу) своєму працівникові (учневі, студентові, практикантові). Характеристики подаються при вступі до навчального закладу (на вимогу), оформлюванні відрядження на роботу за кордон, при атестаціях, представленні до нагороди та в інших випадках.

Характеристики оформлюють на загальних бланках або чистих аркушах паперу формату А4.

ЕЛЕМЕНТИ ХАРАКТЕРИСТИКИ:

* назва виду документа (характеристика);
* текст документа (Текст характеристики можна поділити на чотири частини. В першій частині наводять анкетні дані особи, на яку складають характеристику. У другій частині наводять відомості про трудову діяльність особи: спеціальність, посаду, з якого часу працює на даному підприємстві, відомості про переміщення по службі, рівень професійної майстерності тощо. У третій частині дають оцінку ділових і моральних якостей особи — її ставлення до роботи, підвищення професійного рівня, участь у громадському житті колективу, стосунки з іншими працівниками. Наводять відомості про урядові нагороди, заохочення (стягнення) тощо. У четвертій (заключній) частині роблять висновки, а також зазначають, куди подаватиметься характеристика.);
* підпис [Як правило, характеристику підписують керівник підприємства (організації, установи), керівник структурного підрозділу та голова громадської організації (перші два підписи вважаються обов'язковими).];
* відбиток гербової печатки чи круглої, що прирівнюється до гербової.

Нижче від підпису проставляють дату підписання характеристики.

Засвідчену характеристику видають працівникові (учневі, студентові) на руки або надсилають до установи (організації, підприємства), що її запитувала.

АВТОБІОГРАФІЯ (від гр. autos — сам, bios — життя, grapho — пишу) — це опис свого життя.

Автобіографію складають у довільній формі, однак окремі елементи й реквізити в ній мають бути обов'язково. Оформлюють автобіографію від руки на чистому аркуші паперу, на лінійованому або трафаретному бланку, коли влаштовуються на роботу чи вступають на навчання. Усі відомості про себе викладають у розповідній формі від першої особи в хронологічній послідовності (із зазначенням місяця й року) і таким чином, щоб можна було дістати уявлення про життєвий шлях, кваліфікацію та громадську діяльність автора.

Є такі види автобіографій:

* автобіографія-розповідь, котру складають в описовій формі;
* автобіографія-документ, в якій точно викладають факти.

В автобіографії-документі наводяться такі відомості:

* назва виду документа (Автобіографія);
* прізвище, ім'я, по батькові автора (теперішні та колишні, якщо були зміни);
* число, місяць, рік народження;
* місце народження;
* соціальне походження;
* відомості про батьків [прізвище, ім'я, по батькові теперішні та колишні (якщо були зміни), дати народження (смерті, якщо померли), де і ким працюють; якщо не працюють, то зазначають останнє місце роботи, вказують, що тепер не працюють або на пенсії];
* освіта і спеціальність за дипломом;
* трудова діяльність;
* останнє місце роботи (місце навчання), посада;
* нагороди та заохочення;
* участь у громадському житті;
* родинний стан і склад сім'ї;
* паспортні дані, домашня адреса і номер домашнього (мобільного) телефону.

Нижче від текстової частини проставляють дату складення автобіографії (ліворуч) і підписуються (праворуч). Автобіографія зберігається в особовій справі. Якщо автобіографію пишуть на трафаретному бланку, то висвітлюють деякі додаткові питання: судимість, участь у воєнних діях тощо.

Якщо на підприємстві (у фірмі) оголошується конкурс на заміщення вакантної посади, то тих, хто бажає взяти участь у ньому, просять надіслати РЕЗЮМЕ (поштою або телефаксом), щоб можна було вибрати кандидатури, які найбільше підходять для даної роботи, й запросити їх на співбесіду. Як правило, резюме аналізують за відсутності кандидата, і тому треба, аби цей документ давав уявлення про нього. Обсяг резюме має становити не більше ніж одну сторінку. Оформлювати резюме слід з допомогою друкувальних засобів (бажано на комп'ютері із застосуванням шрифтових виділень) на чистому аркуші паперу формату А4.

У резюме наводяться такі відомості:

* назва виду документа (РЕЗЮМЕ);
* ім'я, по батькові, прізвище (теперішні) кандидата;
* домашня адреса;
* номер домашнього (мобільного) телефону;
* дата й місце народження (відповідно до записів у паспорті);
* родинний стан;
* навчання (зазначаються в такій послідовності: вищі, середні спеціальні, професійно-технічні навчальні заклади, курсова підготовка; якщо кандидат навчався у спеціалізованому загальноосвітньому навчальному закладі, наприклад із поглибленим вивченням німецької мови, і, на його думку, це може вплинути на вибір саме його кандидатури, то період навчання в цьому закладі доцільно зазначити);
* науковий ступінь (зазначають, якщо є);
* досвід роботи (якщо є за тією спеціальністю, на яку претендує кандидат, то зазначають окремим пунктом);
* трудова діяльність (зазначають, коли це вимагається або немає досвіду роботи за спеціальністю, на яку претендує особа);
* додаткові відомості (наводять додаткові дані, які не увійшли до попередніх пунктів, але які доцільно висвітлити: позитивні якості кандидата, його працездатність, індивідуальність, знання, навички роботи, володіння суміжними спеціальностями тощо).

Нижче від текстової частини проставляють дату складення резюме (ліворуч) і підписуються (праворуч).

У правому верхньому куті можна помістити фотокартку. Слід зазначити, що резюме не належить до документів строгої стандартизації, і тому в ньому можуть міститися також інші відомості.

АНКЕТА — це аркуш із низкою запитань, який пропонують заповнити особі, щоб дістати потрібні відомості про неї.

Анкети доводиться заповнювати, коли влаштовуються на роботу, оформлюють документи на виїзд для роботи за кордоном, внутрішній і закордонний паспорти тощо.

До анкетних форм належить ОСОБОВИЙ ЛИСТОК З ОБЛІКУ КАДРІВ, який заповнюють, влаштовуючись на роботу.

Відповідати на запитання анкети треба розбірливо, чітко (одним словом «так» або «ні» відповідають лише тоді, коли цього вимагає анкета); не дозволяється робити прочерки замість слів «ні», «не був», «не обирався» й т. д. у разі негативної відповіді.

Відомості про зміни, що сталися після заповнення особового листка, фіксують у ДОПОВНЕННЯХ ДО ОСОБОВОГО ЛИСТКА З ОБЛІКУ КАДРІВ.

ДОРУЧЕННЯ — це документ, що видається підприємством (або приватною особою) другій особі для подання на інше підприємство (або третій особі), в якому визначається повноваження другої особи під час здійснення зазначених у документі дій, наприклад одержання грошей або матеріальних цінностей, підписання договорів тощо.

Доручення бувають:

* офіційні;
* особисті.

Офіційні доручення видаються представникові підприємства для виконання дій від імені підприємства. їх оформлюють на спеціальних чи загальних бланках формату А4 або А5 (залежно від обсягу тексту).

РЕКВІЗИТИ ДОРУЧЕННЯ, ВИГОТОВЛЕНОГО НА ЗАГАЛЬНОМУ БЛАНКУ:

* назва виду документа (доручення);
* дата документа (зазначають словесно-цифровим способом);
* реєстраційний індекс документа (проставляють у день підписання);
* місце складення чи видання документа;
* текст документа [зазначають, яка організація, кому (прізвище, ім'я, по батькові, паспортні дані), де й що доручає; також у тексті залишають місце для підпису особи, якій видано доручення; закінчують текст зазначенням строку дії доручення];
* підпис (підписують керівник підприємства та головний бухгалтер);
* відбиток печатки (гербової або круглої, що прирівнюється до гербової).

Офіційне доручення видають під розписку особі, на яку його оформлено.

Особисті доручення видаються фізичною особою. Оформлюють їх від руки або з допомогою друкувальних засобів на чистому аркуші паперу. Особисті доручення засвідчує нотаріус або вповноважена особа підприємства, де працює чи навчається довіритель, адміністрація стаціонарного лікувального закладу, установи, де він перебуває на лікуванні, або вповноважені особи військової частини, в якій довіритель служить.

У разі виконання дій, зазначених у дорученні, пред'явлення документа, що засвідчує особу, на яку оформлено дане доручення, обов'язкове.

Виправлення і стирання в дорученнях категорично забороняються.

РОЗПИСКА — це документ, у якому підтверджуються дії, що вже відбулися (як правило, одержання грошей або матеріальних цінностей від підприємства чи приватної особи).

Складають розписку в довільній формі на чистому аркуші паперу здебільшого від руки або з допомогою друкувальних засобів.

У розписці мають бути такі відомості:

* назва виду документа (Розписка):
* посада автора (у разі потреби);
* прізвище, ім'я й по батькові особи, яка дає розписку;
* сума взятих грошей або назви товарно-матеріальних цінностей;
* дата оформлювання документа;
* підпис автора.

Одержану суму грошей у розписці зазначають цифрами, а в дужках — розшифровують словами.

У розписці, як і в дорученні, категорично забороняється робити будь-які виправлення чи стирання. Всі вільні місця між текстом та підписом перекреслюють. Розписку складають в одному примірнику й зберігають нарівні з грошовими й цінними документами.

Іноді в розписці зазначають свідків, тобто осіб, у присутності яких її було написано. У такому разі ці особи засвідчують документ своїми підписами.

**2. Особові справи.** Особова справа — це сукупність документів, що містять докладні відомості про працівника.

На кожного працівника підприємства (установи, організації) у відділі кадрів (чи у відповідній службі) формують особову справу. До неї вносять документи, що їх складає або заповнює працівник, влаштовуючись на роботу (заяву, особовий листок з обліку кадрів чи анкету, автобіографію), копії документів про освіту, витяг із наказу про зачислення на роботу та інші документи по особовому складу, які стосуються даного працівника.

Всі ці документи підшивають в окрему теку, на обкладинці якої в такій послідовності зазначаються: назва підприємства (організації, установи); «ВІДДІЛ КАДРІВ»; «ОСОБОВА СПРАВА №\_\_»; ім'я, по батькові, прізвище працівника, на котрого оформлено особову справу; правила користування особовою справою.

Систематизуються особові справи в алфавітному порядку або по структурних підрозділах згідно зі штатним розписом. Справи на матеріально відповідальних осіб зберігають окремо. Кожній особовій справі присвоюється номер відповідно до номеру у штатно-посадовій книзі. Цей номер записується і в алфавітну книгу особових справ.

До особової справи мають уходити такі документи (в порядку зазначення):

* опис документів, що зберігаються в особовій справі;
* заява про прийняття на роботу;
* направлення чи рекомендація;
* анкета або особовий листок з обліку кадрів;
* автобіографія;
* копії документів про освіту (кваліфікацію);
* характеристики (якщо подавалися під час приймання на роботу);
* витяги з наказів — про прийняття на роботу, переміщення, звільнення;
* доповнення до особового листка з обліку кадрів;
* листок заохочень і стягнень;
* довідки та інші документи, що стосуються даної особи.

Довідки про стан здоров'я, з місця проживання та інші документи, що мають другорядний характер, групують окремо. Не вносять до особових справ також витяги з наказів про накладення дисциплінарних стягнень, про заохочення, про зміну прізвища (ці записи роблять у доповненні до особового листка з обліку кадрів та в доповненні — листку заохочень і стягнень).

Особові справи зберігають окремо від інших документів, у спеціальних сейфах. Доступ до особових справ повинне бути обмеженим. Вони перебувають на особливому зберіганні нарівні з секретними документами. Доступ до особових справ мають працівники, які визначені наказом (розпорядженням) керівника.

У разі формування особових справ підприємству дозволяється виготовляти копії потрібних документів, наприклад копії диплома, свідоцтва про народження, свідоцтва про укладення шлюбу, свідоцтва про розірвання шлюбу. Виготовляти копію можна лише з оригіналу документа. Дозволяється підшивати в особову справу фотокопії документів. Вони мають бути звірені з оригіналом (для виявлення фальшивих) і належно засвідчені відповідальною посадовою особою.

Виготовлення і засвідчення копій паспорта, профспілкового квитка, перепустки, депутатського мандата, військового квитка заборонено.

Після звільнення працівника заяву про його звільнення, копію наказу (розпорядження) або витяг з нього, а також інші документи (лист про переведення на іншу роботу, подання на звільнення тощо), на підставі яких видано наказ (розпорядження), підшивають в особову справу та записують в опис. У додатку до особової справи працівника робиться запис про його звільнення. Після виконання цих процедур особова справа вилучається та зберігається у відділі кадрів протягом двох років, потім здається на зберігання в архів організації до кінця загального строку зберігання - 75 років.

Відповідальність за зберігання особових справ несе начальник відділу кадрів, референт з персоналу або секретар.

Видаються особові справи для службового користування лише особам, коло яких визначене керівником установи. Не дозволяється затримувати особову справу більше, ніж на один день, виносити її за межі підприємства. У разі використання особової справи забороняється робити будь-які виправлення раніше зроблених записів або вносити нові, вилучати документи чи долучати нові. Не дозволяється видавати особову справу особі, на яку вона заведена.

Щоб запобігти втраті особової справи, у ній необхідно тримати контрольну картку. Контрольна картка залишається у відділі кадрів на період видачі особової справи. Після повернення останньої у контрольній картці ставиться дата повернення. Особова справа повертається на своє місце.

Після передачі особової справи в архів контрольна картка знищується.

Зберігається особова справа в архіві як самостійна одиниця зберігання. В разі переведення працівника на іншу роботу особова справа, як правило, не передається. Виняток становлять випадки переведення особи з підприємства на підприємство однієї системи.

**3. Трудові книжки.** Трудова книжка — це основний документ про трудову діяльність працівника.

Порядок заповнення трудових книжок і вкладок до них, обліку їх та видачі в разі звільнення або втрати тощо регламентує «Інструкція про порядок ведення трудових книжок працівників».

Трудові книжки ведуться на всіх працівників, які працюють на підприємстві, в установі, організації (далі — підприємство) усіх форм власності або у фізичної особи понад 5 днів, у тому числі осіб, які є співвласниками (власниками) підприємств, селянських (фермерських) господарств, сезонних і тимчасових працівників, а також позаштатних працівників за умови, що вони підлягають державному соціальному страхуванню.

На осіб, які працюють за сумісництвом, трудові книжки ведуться тільки за місцем основної роботи.

Трудові книжки раніше встановленого зразка обміну не підлягають.

Влаштовуючись на роботу, працівники зобов'язані подавати трудову книжку, оформлену в установленому порядку.

Особи, які працевлаштовуються вперше і не мають трудової книжки, повинні пред'явити паспорт, диплом або інший документ про освіту чи професійну підготовку. Військовослужбовці, звільнені із війська, пред'являють військовий квиток. Звільнені з місць відбування покарання за кримінальний злочин зобов'язані пред'явити довідку про звільнення.

Трудові книжки та вкладки до них заповнюють у відповідних розділах українською і російською мовами.

Якщо особа розпочинає свій трудовий шлях і ще не має трудової книжки, то власник або вповноважений ним орган має оформити (виписати) її не пізніше ніж у тижневий строк від дня прийняття працівника на роботу.

До трудової книжки вносяться такі відомості:

* про працівника — його прізвище, ім'я та по батькові, дата народження;
* про роботу, переведення на іншу постійну роботу, звільнення;
* про нагородження державними нагородами та відзнаками України, про заохочення за успіхи в роботі та інші нагороди відповідно до чинного законодавства України;
* про відкриття, на які видано дипломи, про використані винаходи і раціоналізаторські пропозиції та про грошові винагороди у зв'язку з цим.

Стягнення до трудової книжки не заносяться.

Записи в разі звільнення працівника або переведення його на іншу роботу мають точно відповідати формулюванням чинного законодавства й містити посилання на відповідну статтю та пункт закону.

Усі записи про прийняття на роботу, переведення на іншу постійну роботу або звільнення, а також про нагороди та заохочення вносяться власником або вповноваженим ним органом після видання наказу (розпорядження), але не пізніше ніж у тижневий строк (у разі звільнення — в день звільнення), і мають точно відповідати текстові наказу (розпорядження).

Дати пишуться арабськими цифрами (число і місяць — двозначними, а рік — чотиризначними), наприклад: 05.08.2012.

Записи виконуються акуратно, ручкою кульковою або пером, чорнилом чорного, синього чи фіолетового кольорів, і засвідчуються печаткою запис про звільнення, а також відомості про нагородження і заохочення.

3 кожним записом, що вноситься до трудової книжки (вкладки) на підставі наказу (розпорядження) про призначення на роботу, переведення чи звільнення, власник або вповноважений ним орган зобов'язаний ознайомити працівника під розписку в особовій картці, в якій має бути такий самий запис, що й у трудовій книжці (вкладці).

У разі необхідності власник або вповноважений ним орган може видати працівникові на його прохання засвідчений витяг із трудової книжки.

Якщо підприємство, на якому зроблено неправильний або неточний запис, ліквідовано, то виправлення вноситься його правонаступником і засвідчується печаткою; якщо правонаступника немає — то організацією вищого рівня, котрій підпорядковувалося ліквідоване підприємство, а в разі ЇЇ відсутності — облархівом, держархівом м. Києва, держархівом м. Севастополя та держархівом при Раді міністрів Автономної Республіки Крим.

Виправлені відомості про роботу, переведення на іншу роботу, нагородження, заохочення та інші мають точно відповідати оригіналові наказу (розпорядження).

У разі втрати наказу (розпорядження) або невідповідності його фактично виконуваній роботі виправлення відомостей про роботу здійснюється на підставі інших документів, що підтверджують виконання робіт, не зазначених у трудовій книжці.

Показання свідків не можуть бути підставою для виправлення зроблених раніше записів.

У розділах «Відомості про роботу», «Відомості про нагородження», «Відомості про заохочення» трудової книжки (вкладки) закреслювати раніше внесені неточні або неправильні записи забороняється.

Якщо, наприклад, треба змінити запис відомостей про роботу, то після зазначення відповідного порядкового номера запису і дати його внесення в графі 3 пишуть: «Запис за №... недійсний. Прийнятий на посаду...» і в графі 4 повторюють дату й номер наказу (розпорядження) власника або вповноваженого ним органу, запис якого неправильно внесено до трудової книжки.

Так само виправляють недійсні записи про звільнення й переведення на іншу постійну роботу в разі їхньої незаконності, встановленої органом із питань розгляду трудових суперечок, і поновлення на попередній роботі. Наприклад, пишуть: «Запис за №... недійсний: поновлений на попередній роботі». У разі зміни формулювання причин звільнення пишуть: «Запис за №... недійсний: звільнений...» (наводять правильне формулювання).

У графі 4 в такому разі роблять посилання на наказ про поновлення на роботі або про зміну формулювання причини звільнення.

Якщо в трудовій книжці є запис про звільнення або переведення на іншу роботу, визнаний недійсним, то на прохання працівника видається дублікат трудової книжки, до якого не вносять цього запису.

*Внесення відомостей про працівника*

Відомості про працівника записують на першій сторінці (титульному аркуші) трудової книжки. Прізвище, ім'я та по батькові (повністю, без скорочення або заміни імені та по батькові ініціалами) і дату народження зазначають на підставі паспорта чи свідоцтва про народження.

Після проставлення дати заповнення трудової книжки її власник своїм підписом засвідчує правильність унесених відомостей. Першу сторінку (титульний аркуш) трудової книжки підписує особа, яка відповідає за видавання трудових книжок. Після цього ставиться відбиток гербової чи круглої, що прирівнюється до гербової, печатки підприємства (або печатки відділу кадрів), на якому вперше заповнюється трудова книжка.

*Внесення відомостей про роботу*

У розділі «Відомості про роботу» як заголовок пишуть повну назву підприємства. Під цим заголовком ставлять порядковий номер запису, що вноситься, потім зазначають дату прийняття на роботу та «Прийнятий (призначений) до ... цеху (відділу, підрозділу, ...)» і зазначають його конкретну назву, а також роботу, професію або посаду й присвоєний розряд. Назви робіт, професій, посад наводять відповідно до «Класифікатора професій».

Якщо працівникові в період роботи присвоюється черговий розряд (категорія), то в трудовій книжці роблять запис про це.

Запис відомостей про роботу за сумісництвом, яка оформлена в установленому порядку, вноситься власником або вповноваженим ним органом окремим рядком на бажання працівника.

До трудових книжок за місцем роботи вносять окремим рядком (перед зазначенням відомостей про роботу на даному підприємстві) з посиланнями на дати, номери й назви відповідних документів такі записи:

* про час служби у складі Збройних Сил України та інших військах;
* про час навчання у професійних навчально-виховних та інших закладах, у навчально-курсових комбінатах (центрах, пунктах тощо);
* про час навчання у вищих навчальних закладах та про час перебування в аспірантурі й клінічній ординатурі;
* про роботу як членів колгоспу;
* про час догляду за інвалідом 1-ї групи або за дитиною-інвалідом віком до 16 років, а також за пенсіонером, котрий за висновком медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, у тому числі за пристарілим, який досяг 80-річного віку (згідно з медичним висновком);
* про період одержання допомоги у зв'язку з безробіттям — вноситься до трудової книжки центром державної служби зайнятості населення.

*Внесення відомостей про нагородження і заохочення*

До трудових книжок працівників у розділ «Відомості про нагородження» вносять відомості про нагородження державними нагородами України та відзнаками України, а в розділ «Відомості про заохочення» — відомості про заохочення за успіхи в праці.

У трудових книжках не роблять записів про премії, що передбачені системою заробітної плати або виплата яких має регулярний характер.

Порядок унесення відомостей про нагороди і заохочення такий: спочатку до трудової книжки пишуть у вигляді заголовка назву підприємства, нижче зазначають порядковий номер запису (нумерація зростає протягом усього періоду трудової діяльності працівника), потім ставлять дату нагородження або заохочення; далі записують, ким нагороджений або заохочений працівник, за які досягнення і якою нагородою або заохоченням та на підставі чого внесено запис (із посиланням на дату, номер і назву документа).

*Внесення відомостей у разі звільнення*

Записи про причини звільнення в трудовій книжці мають точно відповідати формулюванням чинного законодавства й містити посилання на статтю та пункт закону. Наприклад: «Звільнений у зв’язку з прогулом, п. 4 ст. 40 КЗпП України».

У разі розірвання трудового договору з ініціативи працівника з причин, за яких законодавством передбачено надання певних пільг і переваг, запис про звільнення вносять до трудових книжок із зазначенням цих причин. Наприклад: «Звільнений за власним бажанням у зв'язку із зачисленням до вищого навчального закладу, ст. 38 КЗпП України».

Запис про звільнення працівника роблять за такими правилами: спочатку ставлять порядковий номер запису; потім — дату звільнення, причину звільнення, наприклад: «Звільнений за скороченням штатів, п. 1 ст. 40 КЗпП України» та підставу — наказ (розпорядження), його дату й номер.

Днем звільнення вважається останній день роботи.

У разі розірвання трудового договору з ініціативи власника у зв'язку зі здійсненням заходів задля вдосконалення організації управління промисловістю та іншими і галузями економіки, крім зазначення підстав, передбачених чинним законодавством, роблять посилання на відповідне рішення Кабінету Міністрів України. Наприклад, записують: «Звільнений за скороченням штатів (чисельності) працівників, п. 1 ст. 40 КЗпП України» і далі в дужках зазначають відповідну постанову Кабінету Міністрів України.

У разі призначення пенсії за віком, пенсії за вислугу років у розділі «Відомості про призначення пенсії» трудової книжки органами соціального забезпечення ставиться відбиток штампа «Пенсію призначено».

ВКЛАДКА ДО ТРУДОВОЇ КНИЖКИ

Якщо в трудовій книжці заповнено всі сторінки відповідних розділів, то вона доповнюється вкладкою.

Остання вшивається в трудову книжку, заповнюється й ведеться власником або вповноваженим ним органом за місцем роботи працівника в такому самому порядку, що й трудова книжка.

Вкладка без трудової книжки недійсна.

Про кожну нову (наступну) вкладку на першій сторінці (титульному аркуші) трудової книжки згори ставлять відбиток штампа із надписом «Видано вкладку» й зазначають її серію та номер. Видається вкладка нового зразка незалежно від того, яку трудову книжку має працівник (нового зразка чи раніше встановленого — 1974 р.).

ВИДАЧА ТРУДОВОЇ КНИЖКИ В РАЗІ ЗВІЛЬНЕННЯ

У разі звільнення працівника всі записи про роботу й нагороди, внесені до трудової книжки за час роботи на цьому підприємстві, засвідчуються підписом керівника підприємства або спеціально вповноваженої ним особи та печаткою підприємства чи відділу кадрів.

Трудову книжку заповнюють водночас українською та російською мовами, і окремо засвідчують обидва тексти.

Власник або вповноважений ним орган зобов'язаний видати працівникові його трудову книжку в день звільнення з унесеним до неї записом про звільнення.

У разі затримки видачі трудової книжки з вини власника або вповноваженого ним органу працівникові сплачується середній заробіток за весь час вимушеного прогулу. Днем звільнення в такому разі вважається день видачі трудової книжки. Про новий день звільнення видається наказ і вноситься запис до трудової книжки працівника. Раніше зроблений запис про день звільнення визнається недійсним у встановленому порядку.

Якщо працівник був відсутній на роботі в день звільнення, то власник або вповноважений ним орган у цей день надсилає йому поштове повідомлення про необхідність одержання трудової книжки.

Пересилання трудової книжки поштою з доставлянням за зазначеною адресою допускається тільки з письмової згоди працівника.

ДУБЛІКАТ ТРУДОВОЇ КНИЖКИ

Особа, яка загубила трудову книжку (вкладку до неї), зобов'язана негайно заявити про це власникові або вповноваженому ним органові за місцем останньої роботи. Не пізніше ніж через 15 днів після заяви, а в разі ускладнення — в інший строк, власник або вповноважений ним орган видає працівникові нову трудову книжку чи вкладку до неї (нового зразка) із написом «Дублікат» у правому верхньому куті першої сторінки.

Дублікат трудової книжки або вкладки до неї заповнюють за загальними правилами. У розділах «Відомості про роботу», «Відомості про нагородження» й «Відомості про заохочення» дубліката вносять записи про роботу, а також про нагородження і заохочення за місцем останньої роботи на підставі раніше виданих наказів (розпоряджень).

Якщо працівник до влаштування на дане підприємство вже працював, то, заповнюючи дублікат трудової книжки, в розділ «Відомості про роботу» спочатку вносять запис про загальний стаж його роботи до влаштування на це підприємство, який підтверджується документами.

Загальний стаж роботи записують сумарно, тобто зазначають загальну кількість років, місяців, днів роботи без уточнення, на якому підприємстві, в які періоди часу й на яких посадах працював у минулому власник трудової книжки.

Якщо подані працівником документи не містять повних даних про роботу в минулому, то до дублікату трудової книжки вносять лише ті дані, які є в документах.

Якщо трудова книжка (вкладка до неї) стала непридатною (наприклад, обгоріла, розірвалася, забруднилася), то власник або вповноважений ним орган за останнім місцем роботи видає працівникові дублікат трудової книжки (вкладки до неї). При цьому на першій сторінці трудової книжки, що стала непридатною, роблять надпис: «Видано дублікат», а книжку повертають її власнику. Влаштовуючись на нове місце роботи, працівник зобов'язаний пред'явити дублікат трудової книжки.

ВИТЯГ ІЗ ТРУДОВОЇ КНИЖКИ

Якщо, наприклад, працівник попередньо вирішує питання про перехід на інше місце роботи чи оформлюється на роботу за сумісництвом, то йому видають (у разі потреби) засвідчений витяг із його трудової книжки, який оформлюють на трафаретному бланку формату А4 з допомогою друкувальних засобів або від руки.

У витягу з трудової книжки обов'язковою відмітка про засвідчення копії; слово «Копія» в правому верхньому куті аркуша не зазначають.

**4. Накази по особовому складу.** Накази по особовому складу - це документи, що регламентують прийняття громадян на роботу, переведення працівників на інші посади, звільнення, надання різних відпусток, заохочування, накладання стягнень тощо.

На великих підприємствах використовують уніфіковані форми наказів по особовому складу. На підприємствах із невеликим обсягом документообігу зазначені накази оформлюють на загальних, спеціальних бланках або на чистих аркушах паперу. Перевагу надають варіанту поздовжнього розташування реквізитів.

Заголовки до тексту наказу можуть бути такі:

* Про прийняття на роботу
* Про переведення на іншу роботу
* Про звільнення
* Про надання відпустки
* Про заохочення
* Про порушення
* Про накладання дисциплінарного стягнення

У наказах про прийняття на роботу відмічають:

* + посаду;
	+ відділ (структурний підрозділ);
	+ з якого числа прийнятий;
	+ вид роботи (постійна; з випробувальним терміном; із стажуванням; тимчасова: по сумісництві; на певний термін).

У наказах про переведення відмічають:

* + вид переведення;
	+ мотивацію.

У наказі про надання відпустки відмічають:

* + вид відпустки (основна, додаткова, творча, у зв'язку із тимчасовою непрацездатністю, без зберігання заробітної плати);
	+ кількість робочих днів;
	+ дату початку та закінчення відпустки;
	+ за який період роботи надається відпустка.

У наказах про звільнення відмічають:

* + дату звільнення;
	+ причину звільнення, згідно КЗпП.

У кінці пункту вказують причину, що привела до написання цього наказу "Підстава".

Останній пункт - покладення контролю за виконанням наказу.

Накази про нагороду та накладення штрафів складаються за типом адміністративних наказів.

З наказом необхідно ознайомити співробітника, на ім'я якого написаний даний документ, письмово. У протилежному випадку наказ може бути визнаний недійсним правовими структурами.

У текстах наказів по особовому складу констатуючої (вступної) частини може не бути. Розпорядчу частину поділяють на пункти. Кожен пункт починають дієсловом: «ПРИЗНАЧИТИ:», «ПЕРЕВЕСТИ:», «НАДАТИ:», «ОГОЛОСИТИ ПОДЯКУ:», «ЗВІЛЬНИТИ:», «ОГОЛОСИТИ ДОГАНУ:» тощо. Ці слова друкують великими літерами від початку робочої площі. Після них ставлять двокрапку.

У наступному рядку з абзацу оформлюють текст розпорядчої частини. Прізвище друкують великими літерами, ім'я й по батькові — звичайним шрифтом. Далі зазначають посаду, структурний підрозділ та зміст дії стосовно особи, про яку йдеться.

Після тексту розпорядчої частини зазначається підстава підготовки наказу (розпорядження).

Проект наказу (розпорядження), у разі потреби, погоджується з відповідними посадовими особами, коло яких встановлює керівник підприємства, установи, організації.

Завізований проект наказу (розпорядження) подається на підпис керівникові. Після підписання наказ (розпорядження) реєструється у книзі реєстрації наказів, що має таку форму:

* + номер наказу;
	+ дата реєстрації;
	+ короткий зміст;
	+ ким підписано (прізвище, ініціали);
	+ кому направлено (оголошено під розписку).

У груповому наказі (розпорядженні), який передбачає групу питань, рекомендується розміщувати їх у такій послідовності:

* + прийняття на роботу (призначення на посаду);
	+ переведення на іншу постійну роботу (на даному підприємстві, в установі, організації);
	+ звільнення з роботи;
	+ надання відпусток;
	+ заохочення;
	+ стягнення.

У кожній групі питань прізвища працівників рекомендується розміщувати в алфавітному порядку.

РЕКВІЗИТИ НАКАЗУ ПО ОСОБОВОМУ СКЛАДУ:

* назва виду документа (НАКАЗ);
* дата документа;
* реєстраційний індекс документа [до номера через дефіс додають літери «вк» (відділ кадрів), «к» (кадри), «ос» (особовий склад);
* місце складення чи видання документа;
* заголовок до тексту документа;
* текст документа;
* підстава (оформлюють так само, як реквізит 22);
* підпис;
* гриф погодження документа (оформлюють у разі потреби);
* візи (оформлюють у разі потреби);
* відмітка про виконавця (оформлюють у разі потреби).

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Документи по особовому складу: види та особливості роботи з ними.
2. Особова картка працівника як основний документ по обліку особового складу на підприємстві.
3. Заяви: поняття, різновиди, реквізити, особливості оформлення.
4. Накази по особовому складу: поняття, причини складання, реквізити, особливості оформлення.
5. Характеристика: поняття, складові елементи, причини та особливості оформлення.
6. Автобіографія: різновиди, структура, особливості оформлення та зберігання.
7. Резюме: причини та особливості складання і подання, складові елементи.
8. Анкети в документаційному забезпеченні управління.
9. Доручення: причини видання, види, реквізити, особливості оформлення.
10. Розписки: поняття, структура, особливості написання.
11. Особові справи як сукупність документів, що містять докладні відомості про працівника.
12. Трудові книжки та порядок їх ведення.
13. Особливості заповнення трудових книжок на підприємстві.
14. Видача трудової книжки в разі звільнення.

**Тема № 4**

**Система документаційного забезпечення управління діяльністю підприємства**

1. Поняття документаційного забезпечення управління.
2. Системи документообігу в організації.
3. Електронний документообіг в організації.

**1. Поняття документаційного забезпечення управління.** У повсякденній діяльності будь-якої організації складаються відповідні документи, основне призначення яких – зафіксувати і передати інформацію, яка необхідна для здійснення управлінських функцій. Саме тому документ є інструментом управління, за допомогою якого відбуваються процеси систематизації, реєстрації та контролю за їх виконанням, визначаються форми та терміни зберігання документів, що значно підвищує якість надання управлінських послуг.

Робота з діловою документацією є важливим аспектом діяльності будь-якої установи. Саме документи забезпечують реалізацію управлінської функції, у них визначаються плани діяльності організації, фіксуються облікові та і звітні показники та інша інформація. Оперативність і якість прийнятих рішень, ефективність їх виконання і діяльності організації в цілому залежить від того, як налагоджена робота з документами. Традиційна така сфера діяльності, яка пов’язана з організацією роботи з документами в управлінні, називається документаційним забезпеченням управління (або діловодством).

Документаційне забезпечення управління – це галузь діяльності, що забезпечує документування й організацію роботи з офіційними документами. Іншими словами, документаційне забезпечення управління вивчає та сприяє організації руху документів в організації з моменту їх створення або отримання до завершення виконання або відправлення; передбачає комплекс робіт з документами: прийом, реєстрація, розсилка, контроль виконання, формування справ, зберігання і повторне використання документації, довідкова робота.

Специфікою даного терміну в порівнянні з традиційним діловодством є те, що документаційне забезпечення управління використовується насамперед тоді, коли мова йде про сучасні комп’ютерні технології роботи з документами.

Документаційне забезпечення управління характеризується певним структурним забезпеченням, яке оптимально має вирішуватись через застосування такого механізму:

1. створення підрозділу, який відповідає за роботу з документами;
2. визначення структурної численності підрозділу;
3. розробка та затвердження положення про підрозділ та посадових інструкцій для працівників;
4. розробка та затвердження інструкції щодо здійснення діловодства в організації;
5. розробка номенклатури справ організації.

Документаційне забезпечення управління є самостійною функцією організації поряд з іншими управлінськими функціями (такими як забезпечення персоналом, матеріально-технічне забезпечення, забезпечення фінансами тощо). Воно властиве кожній організації, незалежно від її організаційно-правової форми, характеру і напрямків діяльності, насамперед тому, що передбачає здійснення діяльності у роботі з документами. Однак не в кожній організації документаційне забезпечення управління є налагодженим процесом. Функціонує чимало організацій, де один працівник веде роботу з документами , а сама робота з документами найчастіше обмежується реєстрацією вхідної і вихідної кореспонденції, а також передачею її керівництву та виконавцям. Тому з часом виникає потреба у необхідності організації на підприємстві ефективної системи документаційного забезпечення управління шляхом запровадження посади працівника або створення підрозділу, який буде безпосередньо займатися систематизацією документів організації.

У процесі роботи з документами в тій чи іншій мірі задіяні всі працівники організації, незалежно від того, до якої категорії вони належать. Керівники і фахівці здійснюють переважно творчу роботу: вивчають документи, аналізують, збирають необхідну інформацію, готують проекти документів, приймають рішення стосовно підготовлених документів та ін.; технічні виконавці переважно виконують організаційно-технічні операції, пов’язані з обробкою документів: одержують і відправляють документи, сортують, реєструють, передають у структурні підрозділи, друкують документи, забезпечують контроль за термінами виконання документів, формують справи тощо. Тому в документаційному забезпеченні управління виділяють два аспекти, які є проявом самостійної функції управління: документування діяльності та організація роботи з офіційними документами.

Документування діяльності включає в себе всі види робіт, пов’язані з складанням, узгодженням, затвердженням і оформленням документів в організації: витрати на оформлення документів, способи документування, а також безпосередні результати документування (документи). Документуванням фактично займаються всі працівники: складанням документів безпосередньо займаються фахівці, технічні операції з їх виготовлення виконують технічні виконавці, а керівники організації приймають рішення, тобто підписують та затверджують документи. Всі процеси документування регламентуються законодавчими актами, державними стандартами. Єдиною державною системою діловодства, відомчими нормативними документами, а також довідниками та посібниками, що мають нормативний або рекомендаційний характер.

Організація роботи з документами, як інша складова документаційного забезпечення управління, включає всі операції по обробці створених документів чи документів, які надійшли, зокрема: прийом, реєстрацію, передачу та розподіл по підрозділах, відправлення, контроль за виконання, формування справ, довідково-пошукова робота, підготовка документа до здачі в архів, а також зберігання та використання документів. Виконання операцій із обробки документів та їхнього збереження повинен виконувати спеціалізований підрозділ. Якщо в організації такий підрозділ відсутній, то функції щодо обробки документів розподіляються між усіма працівниками, що призводить до неефективного документаційного забезпечення організації в цілому. Відповідальність за підготовку документів розподіляється між працівниками підрозділів, які їх підготували.

**2. Системи документообігу в організації.** Відповідно до чинного законодавства існує три системи організації документаційного забезпечення управління:

1. централізована;
2. частково централізована (змішана);
3. децентралізована.

Типовою інструкцією по діловодстві встановлено, що діловодство (документаційне забезпечення управління) організовується на основі повної або часткової централізації. Вибір системи організації діловодства (документаційного забезпечення управління) залежить від об’єму документаційної роботи, структури підприємства та територіального розміщення його підрозділів, численності діловодного персоналу та технічного забезпечення. У відповідності до цієї системи всі діловодні операції (прийом, реєстрація, направлення документа на виконання, контроль виконання, оформлення та відправка) здійснюється спеціальними структурними підрозділами діловодної служби.

При організації діловодства (документаційного забезпечення управління) за частковою централізацією (вона може називатися змішаною) одна частина діловодних операцій використовується централізовано, а інша – децентралізовано. Централізовано здійснюється найбільш трудомісткі діловодні операції, які можна механізувати – це може бути розподіл документа, їх доставка виконавцям або в структурні підрозділи, контроль, відправка. А діловодні процеси, які пов’язані з безпосереднім обслуговуванням керівників і спеціалістів (може бути: оформлення документа, їх зберігання), виконуються децентралізовано.

Типова інструкція по діловодству рекомендує приймати централізовану систему організації діловодства (документаційного забезпечення управління) в установах з невеликою кількістю структурних підрозділів та об’ємом документів більше, як 10000 документів.

Крім вказаних двох систем організації діловодства (документаційне забезпечення управління), деякі автори називають ще і третю систему – децентралізовану. При цьому всі діловодні операції розподілені по підрозділах. Це можливо тоді, коли структурні підрозділи розміщенні в декількох приміщеннях віддалених один від одного.

На сьогоднішній день більше діловодних процесів в організації виконуються централізовано, це дозволяє ширше застосовувати засоби механізації, забезпечувати єдиний облік в способах виконання діловодних функцій, швидше розповсюджувати передовий досвід роботи, що в кінцевому результаті має велике значення для підвищення продуктивності праці діловодного персоналу і ефективності управління.

**3. Електронний документообіг в організації.** Електронний документообіг (обіг електронних документів) — це сукупність процесів створення, оброблення, правлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення [електронних документів](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82), які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів.

Порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності згідно з законодавством.

## Основні принципи електронного документообігу

* однократна реєстрація [документа](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82);
* паралельне виконання різних операцій з метою скорочення часу руху документів і підвищення оперативності їх виконання;
* безперервність руху документа;
* єдина база документарної інформації для централізованого зберігання документів і виключення дублювання документів;
* ефективно організована система пошуку документа.

Відправлення та передавання електронних документів здійснюються автором або посередником в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або шляхом відправлення електронних носіїв, на яких записано цей документ.

Якщо автор і адресат у письмовій формі попередньо не домовилися про інше, датою і часом відправлення електронного документа вважаються дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано особою, яка його відправила. У разі відправлення електронного документа шляхом пересилання його на електронному носії, на якому записано цей документ, датою і часом відправлення вважаються дата і час здавання його для пересилання.

Вимоги підтвердження факту одержання документа, встановлені законодавством у випадках відправлення документів рекомендованим листом або передавання їх під розписку, не поширюються на електронні документи. У таких випадках підтвердження факту одержання електронних документів здійснюється згідно з вимогами закону.

Електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження авторові повідомлення в електронній формі від адресата про одержання цього електронного документа автора, якщо інше не передбачено законодавством або попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу.

Якщо попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу не визначено порядок підтвердження факту одержання електронного документа, таке підтвердження може бути здійснено в будь-якому порядку автоматизованим чи іншим способом в електронній формі або у формі документа на папері. Зазначене підтвердження повинно містити дані про факт і час одержання електронного документа та про відправника цього підтвердження.

У разі ненадходження до автора підтвердження про факт одержання цього електронного документа вважається, що електронний документ не одержано адресатом.

Якщо автор і адресат у письмовій формі попередньо не домовилися про інше, електронний документ вважається відправленим автором та одержаним адресатом за їх місцезнаходженням (для фізичних осіб - місцем проживання), у тому числі якщо інформаційна, телекомунікаційна, інформаційно-телекомунікаційна система, за допомогою якої одержано документ, знаходиться в іншому місці. Місцезнаходження (місце проживання) сторін визначається відповідно до законодавства.

Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного цифрового підпису.

Суб'єкти електронного документообігу повинні зберігати електронні документи на електронних носіях інформації у формі, що дає змогу перевірити їх цілісність на цих носіях.

Строк зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.

У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях інформації протягом строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, суб'єкти електронного документообігу повинні вживати заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснювати їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством. Якщо неможливо виконати зазначені вимоги, електронні документи повинні зберігатися у вигляді копії документа на папері (у разі відсутності оригіналу цього документа на папері). При копіюванні електронного документа з електронного носія інформації обов'язково здійснюється перевірка цілісності даних на цьому носії.

При зберіганні електронних документів обов'язкове додержання таких вимог: 1) інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання; 2) має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний; 3) у разі наявності повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його відправлення чи одержання.

Суб'єкти електронного документообігу можуть забезпечувати додержання вимог щодо збереження електронних документів шляхом використання послуг посередника, у тому числі архівної установи, якщо така установа додержується вимог законодавства. Створення архівів електронних документів, подання електронних документів до архівних установ України та їх зберігання в цих установах здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

Для полегшення роботи та обігу електронних документів на підприємствах використовується система автоматизації документообігу (система електронного документообігу). Система автоматизації документообігу - організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення [електронних документів](http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%95%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82) в комп'ютерних мережах, а також забезпечує контроль над потоками документів в організації.

Системи автоматизації діловодства і документообігу (САДД) сприяють досягненню наступних цілей:

* забезпечення підвищення оперативності і якості роботи з документами, впорядкування документообігу, забезпечення контролю виконання;
* створення необхідних умов для підвищення частки інтелектуальної продуктивної праці по змістовній і смисловій роботі з документами і зниження трудовитрат на рутинні операції;
* забезпечення підвищення якості документів, що створюються в організації;
* забезпечення автоматизованого контролю за проходженням документів в підрозділах організації з моменту їх отримання або створення до завершення виконання, відправки або оформлення в справу, своєчасне інформування співробітників і керівництво про документи, що поступили і створюються;
* забезпечення автоматизованого попереджуючого контролю за своєчасним виконанням документів, доручень найвищих органів державній владі і управління, доручень і вказівок керівництва організації, оперативне отримання інформації про стан виконання і місце знаходження будь-якого документа;
* скорочення термінів проходження і виконання документів;
* забезпечення централізованого зберігання текстів документів, підготовлених в електронній формі і їх графічних образів, а також всіх супутніх матеріалів (реєстраційних карток документів, резолюцій, супровідних документів) з можливістю організації логічного скріплення документів, що відносяться до одного питання і оперативного пошуку (підбірки) документів по тематичному набору реквізитів.

Впровадження програмної системи автоматизації діловодства і документообігу створює апаратно-програмну основу для єдиної системи САДД, що охоплює всі підрозділи організації. При цьому досягаються наступні цілі:

* забезпечується єдиний порядок індивідуальної і сумісної роботи з документами в підрозділах організації;
* об'єднуються потоки електронних документів між підрозділами організації.

## Найпотужніші системи електронного документообігу в Україні

* система електронного документообігу "MasterDoc" ([www.bkc.com.ua](http://www.bkc.com.ua))
* система електронного документообігу "ДІЛО" ([www.eos.com.ua](http://www.eos.com.ua))
* програмно-методичний комплекс класу управління документами (Enterprise Content Management) і бізнес-процесами (Business Process & Workflow Management) ([www.intalev.ua](http://www.intalev.ua))
* система електронного документообігу [ru:FossDoc](http://ru:FossDoc) ([www.fossdoc.com.ua](http://www.fossdoc.com.ua)).

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Поняття документаційного забезпечення управління організацією.
2. Особливості процесу роботи з документами в сучасній організації.
3. Складові документаційного забезпечення управління.
4. Характеристика основних систем документообігу в організації.
5. Особливості електронного документообігу в організації.
6. Системи автоматизації документообігу в організації.

**Тема № 5**

**Приймання, попередній розгляд і реєстрування службових документів.**

1. Приймання документів.
2. Попередній розгляд документів.
3. Реєстрування документів.
4. Форми реєстрації документів та порядок їх заповнення.

**1. Приймання документів.** Усі документи, які надходять до підприємства, в тому числі створені з допомогою комп'ютера, приймаються централізовано в канцелярії (офісі). Якщо документи надходять у неробочий час, то їх приймає черговий працівник служби документування. У канцелярії (офісі) розкривають усі конверти, за винятком тих, що мають напис «ОСОБИСТО». Якщо конверт пошкоджено, то про це обов'язково роблять відмітку в поштовому реєстрі. Конверти слід зберігати й додавати до документів у тому разі, коли тільки за конвертом можна встановити адресу відправника, дати відправлення й одержання документа або коли в конверті бракує окремих документів чи виявлено документи, надіслані не за призначенням.

Неправильно оформлені (непідписані, незасвідчені тощо), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправникові.

**2. Попередній розгляд документів.** Усі документи, що надійшли до підприємства, підлягають обов'язковому попередньому розглядові спеціально призначеними особами (завідувачем канцелярії або секретарем чи офіс-менеджером). Мета попереднього розгляду полягає у виявленні тих документів, з якими неодмінно має бути ознайомлене керівництво установи або виконавці відповідно до функціональних обов'язків, у визначенні необхідності реєстрування документів, а також установленні строків виконання документів, що передаються до структурних підрозділів чи безпосереднім виконавцям. Попередній розгляд документів здійснюють у день їх одержання або в перший робочий день (якщо вони надійшли в неробочий час чи день).

Доручення органів вищого рівня, телеграми, телефонограми розглядають негайно. Здійснюючи попередній розгляд документів, слід керуватися положенням про підприємство та його структурні підрозділи, посадовими інструкціями, номенклатурами справ. Керівництву підприємства першочергово передають закони України, акти й кореспонденцію Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, а також найважливіші документи, що містять інформацію з принципових питань діяльності підприємства, які потребують вирішення керівництвом. Інші документи передають до структурних підрозділів і виконавцям.

На великих підприємствах для забезпечення ритмічності їхньої роботи канцелярія за погодженням із керівниками підприємства й структурних підрозділів розробляє графік доставляння кореспонденції керівництву й до структурних підрозділів.

**3. Реєстрування документів.** Реєстрування документів - це внесення до облікових форм коротких відомостей про них із зазначенням реєстраційного індексу і дати зареєстрування.

Мета реєстрування полягає в забезпеченні обліку документа, контролю за його виконанням та оперативного використання інформації, що міститься в документі.

Реєстрування законів України, актів і кореспонденції Верховної Ради України, актів і доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, актів і кореспонденції Верховної Ради Автономної Республіки Крим, актів і доручень Ради міністрів Автономної Республіки Крим, запитів і звернень народних депутатів України та депутатів місцевих рад, документів, що надійшли на розгляд керівника установи та його заступників, розпорядчих документів, листування за підписом керівника та його заступників, протоколів і рішень колегіальних органів проводиться централізовано службою діловодства.

Кожен документ реєструють на підприємстві лише один раз. Вхідні документи реєструють у день їх надходження або наступного дня (якщо документи надійшли в неробочий час), а вихідні та внутрішні — в день підписання чи затвердження. Якщо зареєстрований документ передається з одного структурного підрозділу до іншого, то його повторно не реєструють.

Обов'язково реєструють документи, які надходять від організацій (установ) вищих рівнів, і ті, що надсилаються до них, важливі внутрішні документи (накази, розпорядження, протоколи, доповідні записки тощо), а також пропозиції, заяви, скарги громадян.

Місце реєстрації окремих груп документів (накази по особовому складу, договори, звіти тощо) визначається в Інструкції з діловодства установи, до якої має додаватися затверджений керівником підприємства перелік документів, що не підлягають реєструванню службою документування. До цього переліку можуть входити:

* + листи, що надійшли, і копії до відома;
	+ телеграми й листи про дозвіл на відрядження та відпустки;
	+ графіки, наряди, заявки, рознарядки;
	+ зведення та інформація до відома;
	+ навчальні плани, програми (копії);
	+ рекламні повідомлення, плакати, програми нарад, конференцій;
	+ прейскуранти (копії);
	+ норми витрат матеріалів;
	+ вітальні листи й запрошення;
	+ друковані видання (книги, журнали, бюлетені);
	+ наукові звіти;
	+ щомісячні, щоквартальні, піврічні, річні звіти;
	+ форми статистичної звітності;
	+ повідомлення про засідання, наради, збори й порядок денний тощо.

Документи слід реєструвати в межах груп залежно від назви виду, автора й змісту документа. Наприклад, окремо реєструють: закони України, акти й кореспонденцію Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; накази підприємства з основної діяльності; накази підприємства по особовому складу; рішення колегіальних органів підприємства; заявки на матеріально-технічне постачання тощо.

**4. Форми реєстрації документів та порядок їх заповнення.** Для реєстрації документів усіх категорій (вхідних, вихідних, внутрішніх) використовують реєстраційно-контрольні картки або спеціальні журнали чи комп'ютерні програми.

Реєстраційно-контрольні картки (РКК) заповнюють з допомогою комп'ютера або інших друкувальних засобів (переважно) або від руки.

Бланки РКК виготовляють друкарським способом чи з допомогою засобів оперативної поліграфії на аркушах паперу формату А5 або А6.

Календарну шкалу реєстраційно-контрольної картки використовують для контролю за термінами виконання документа. У ній позначають число місяця, до якого документ треба виконати.

У календарній шкалі РКК формату А6 зазначають лише непарні числа місяця. Якщо термін виконання документа припадає на парне число, то в картці проставляють попереднє число.

У графі «Автор документа або кореспондент» фіксують назву підприємства, з якого надійшов документ (допускається зазначати скорочену назву), або, якщо документ вихідний, — куди його надіслано (до якого підприємства). Реєструючи заяви, пропозиції, скарги, в цій графі зазначають також прізвище, ім'я й по батькові, місце роботи чи домашню адресу автора.

У графі «Назва виду документа» зазначають назву документа, що реєструється (реєструючи службові листи, цю графу не заповнюють).

У графі «Термін виконання» зазначають дату, до якої документ треба виконати. Реєструючи ініціативний документ, що відправляється, проставляють очікувану дату відповіді.

У графі «Дата й реєстраційний індекс документа» зазначають реквізити 11 і 12, надані документу підприємством-автором.

Графу «Дата й реєстраційний індекс надходження» заповнюють лише на вхідні документи (реєстраційний індекс присвоюється підприємством-одержувачем).

У графі «Заголовок документа або короткий зміст» наводять заголовок до тексту документа. Якщо заголовок не сповна висвітлює зміст тексту документа, то в цю графу вносять докладніші відомості. Якщо в документі, що реєструється, немає заголовка до тексту, то реєстратор сам визначає суть документа й записує стисле формулювання її в цій графі. Від того, наскільки кваліфіковано зроблено записи в графах реєстраційно-контрольної картки, великою мірою залежить оперативність подальшого пошуку документа й можливість відповіді на запит про нього як у поточній роботі, так і тоді, коли документ зберігатиметься в архіві.

У графі «Резолюція або кому направлено, відповідальний виконавець» зазначають повний зміст резолюції, її автора і дату. Цю графу заповнюють після попереднього розгляду документа. Якщо на документі немає резолюції, то реєстратор указує в цій графі прізвище, ініціали, посаду виконавця, якому направлено документ, і дату направлення (можливе зазначення номера телефону).

У графі «Розписка в одержанні документа» підписується й зазначає дату одержання та особа, якій даний документ передано для виконання.

Запис у графі «Відмітка про виконання» має відображати суть вирішення питання, містити дату й реєстраційний індекс документа, що його надіслано у відповідь. Якщо письмової відповіді на зареєстрований документ не передбачено, то в цій графі конкретно записують: коли, ким і як вирішено питання, викладене в документі. Зазначають також індекс справи, в яку документ підшито для зберігання.

На звороті реєстраційно-контрольної картки в графі «Контрольні відмітки» роблять відмітки про контроль за термінами виконання документа із зазначенням конкретних причин затримки виконання. Допускається використання цієї графи для записів, що відображують рух зареєстрованого документа, а також для внесення додаткової інформації з питання, викладеного в документі.

Графи «Фонд №», «Опис №», «Справа №» заповнюють в архіві, куди РКК здаються разом із документами по закінченні роботи з ними.

Слід пам'ятати, що реєстраційно-контрольна картка — це документ великої інформаційної ємкості, тому до її заповнення треба ставитися відповідально.

Допускається виготовлення кольорових бланків карток, що полегшує роботу з ними. Кількість примірників РКК визначається числом картотек, які ведуться на даному підприємстві. На підприємствах, де довідкові картотеки ведуться в структурних підрозділах, РКК складають у двох примірниках (для канцелярії та структурного підрозділу, до якого картку передають разом із документом). Якщо документ ставиться на контроль, то оформлюють три примірники РКК.

Реєстраційно-контрольні картки групують у довідкові картотеки, які створюють окремо на кожний календарний рік. Як правило, довідкова картотека складається з двох частин: невиконаних і виконаних документів. Першу частину картотеки використовують для пошуку документів у процесі їх виконання за виконавцями, кореспондентами або термінами виконання, а другу — для пошуку виконаних документів.

Автоматизоване реєстрування документів здійснюється централізовано з допомогою комп'ютера. Запис на магнітний носій виконується з реєстраційно-контрольних карток, які забезпечують сумісність програмних і технічних засобів, або прямим уведенням з документа таких обов'язкових реквізитів: назва виду документа; автор (кореспондент); дата документа; реєстраційний індекс документа (дата й реєстраційний індекс надходження — для тих, що надійшли); заголовок до тексту або короткий зміст документа; резолюція (виконавець, зміст доручення, автор, дата); виконавець; строк виконання; відмітка про виконання (короткий запис про вирішення питання, дата фактичного виконання й реєстраційний індекс документа-відповіді).

Склад обов'язкових реквізитів у разі потреби може бути доповнений такими відомостями: виконавці; хід виконання документа; додатки тощо. Розташування реквізитів може визначатися самим підприємством.

У разі автоматизованої реєстрації документів формується банк реєстраційних даних, а за наявності мережі — центральний банк реєстраційних даних.

Завдяки автоматизованим банкам реєстраційних даних працівники служби документування мають змогу одержати інформацію про всі документи й місце їх зберігання. Ця інформація виводиться на дисплей. За часткової автоматизації пошукових операцій має забезпечуватися сумісність традиційної й автоматизованої систем реєстрації та пошуків.

Як правило, пошук інформації здійснюється централізовано на автоматизованих місцях реєстрації та опрацювання інформації. Користувач має змогу одержати інформацію про документ за всіма або кількома реквізитами реєстрації й про місце знаходження документа на даний час.

Журнальна форма реєстрації характерна для підприємств, у яких обсяг документообігу становить близько 600 документів на рік.

Графи журналів реєстрації документів заповнюють так само, як і графи реєстраційно-контрольних карток. Журнальна форма реєстрації документів має вади: порушується принцип одноразовості реєстрації документа (його доводиться окремо реєструвати в кожному підрозділі, куди передають на виконання); треба вести кілька журналів реєстрації — вхідних документів, вихідних документів, наказів, скарг, звернень громадян тощо; пошук інформації в разі запитів тривалий і складний, оскільки ініціативний документ може бути зареєстрований у журналі вхідної документації, відповідь на нього — в журналі реєстрації вихідної документації, а наказ щодо вирішення питання ініціативного документа — в журналі реєстрації наказів. Проте журнальну форму реєстрації документів широко застосовують на підприємствах із невеликим обсягом документообігу.

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Приймання документів в організації.
2. Попередній розгляд документів в організації.
3. Реєстрування документів в організації.
4. Документи, які не підлягають реєструванню при надходженні.
5. Особливості заповнення реєстраційно-контрольних карток в організації.
6. Автоматизоване реєстрування документів в організації.
7. Журнальна форма реєстрації документів.

**Тема № 6**

**Організовування контролю за виконанням документів**

1. Здійснення контролю за виконанням документів.
2. Види контролю за виконанням документів в організації.
3. Строки виконання документів.

**1. Здійснення контролю за виконанням документів.** Контроль виконання документа - це сукупність процесів, які забезпечують його своєчасне виконання.

Контролю підлягають усі зареєстровані документи, що потребують виконання. Перелік їх може бути затверджений керівником установи. Обов'язково контролюється виконання законів України, актів і кореспонденції Верховної Ради України, актів та доручень Президента України і Кабінету Міністрів України, запитів і звернень народних депутатів України, актів інших органів державної влади, розпорядчих документів та доручень керівництва установи, рішень колегіального органу установи.

Контроль виконання завдань, визначених законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України здійснюється згідно з орієнтовними графіками, які в разі потреби розробляються керівником окремого структурного підрозділу з контрою або служби діловодства і подаються на затвердження керівникові установи разом із зазначеними документами. Установа, відповідальна за виконання завдань, визначених законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, розробляє відповідні плани заходів і здійснює контроль їх виконання.

Організовування контролю виконання завдань, визначених законами України, постановами Верховної Ради України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, здійснює перший заступник або заступник керівника установи відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Безпосередній контроль виконання документів покладається на спеціальний підрозділ з контролю (в установах із невеликим обсягом документообігу може покладатися на службу діловодства), який здійснює свої функції відповідно до положення про підрозділ, розробленого на основі «Типового положення про структурний підрозділ з контрою апарату міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади».

У структурних підрозділах безпосередній контроль виконання документів здійснює особа, відповідальна за діловодство.

Контроль виконання документів передбачає:

* + взяття документів на контроль;
	+ перевірку своєчасного доведення документів до виконавців;
	+ регулювання ходу виконання документів;
	+ зняття документів з контролю;
	+ направлення виконаних документів до справи;
	+ облік, узагальнення й аналіз результатів виконання документів;
	+ інформування керівництва про хід та підсумки виконання документів.

Під час взяття документа на контроль на лівому березі його першого аркуша зазначають реквізит 20 (проставляють літеру «К»).

Документи вважаються виконаними і знімаються з контролю після виконання завдань, запитів, повідомлення результатів заінтересованим установам і особам або іншого підтвердження виконання. Зняти документ з контролю може тільки та особа, яка поставила його на контроль; при цьому на документі й РКК робиться відмітка про зняття з контролю. Дані про виконання документа і зняття його з контролю вносяться до РКК (в автоматизовану базу).

Інформація про наслідки виконання взятих на контроль документів узагальнюється станом на перше число кожного місяця і доповідається керівництву установи у вигляді зведень (за автоматизованої форми контролю відомості про виконання документів автоматично складаються за заданою формою).

В установах з обсягом документообігу понад 25 тис. документів на рік періодично складаються й надсилаються до структурних підрозділів-виконавців переліки документів, не виконаних у встановлений строк. Після заповнення відповідних граф переліки повертаються до контрольної служби для узагальнення.

**2. Види контролю за виконанням документів в організації.** Контроль виконання документів здійснюється з допомогою реєстраційно-контрольних карток (РКК) або автоматизованої інформаційної системи (бази даних).

Картковий контроль за виконанням документів здійснюється з допомогою РКК. Для цього формується спеціальна контрольна картотека — шухляда, що має 33 роздільники: 31 — відповідно до кількості днів місяця (31 день) і два додаткові — нульовий для карток на документи, виконання яких спочатку передбачалося в попередньому місяці (з простроченими строками виконання), і 33-й — для документів, виконання яких заплановано на наступний місяць або на інший, більш тривалий строк.

Картотека складається з двох розділів: «Документи, що перебувають на контролі» та «Виконані документи». У першому розділі картотеки РКК розміщують за строками виконання документів, другий — групується за виконавцями або кореспондентами, групами документів (накази керівника, доручення органів вищих рівнів, рішення колегій тощо).

На один контрольований документ може бути заведено кілька РКК, що визначається кількістю виконавців або різними строками виконання окремих завдань, зазначених у документі.

Якщо назначається кілька виконавців, але зведення покладають на одного (головного), то РКК заводиться тільки на головного виконавця.

Дані про хід виконання документа, одержані шляхом телефонного запиту або під час перевірки структурного підрозділу-виконавця, вносяться до РКК у графу «Контрольні відмітки». При ньому попередні записи не закреслюються (не видаляються).

Автоматизований контроль за виконанням документів здійснюється з допомогою спеціальних комп'ютерних програм або є складовою комплексної програми автоматизації документообігу в установі. У цьому разі пошук необхідної інформації можна здійснювати за видами документів, датою, виконавцем, кореспондентом, строком виконання, змістом тощо. Перевірка ходу виконання здійснюється на всіх етапах проходження документа до закінчення строку його виконання (попереджувальний контроль з допомогою нагадувань) у такому порядку:

* + завдань наступного року — не рідше ніж раз на рік;
	+ завдань наступних місяців поточного року — не рідше ніж раз на місяць;
	+ завдань поточного місяця — кожні десять днів і за п'ять днів до закінчення строку або за запитами.

**3. Строки виконання документів.** Днем виконання завдань, визначених законами України, постановами Верховної Ради України, актами та дорученнями Президента України і Кабінету Міністрів України, вважається день зареєстрування в установі вихідних документів, що містять інформацію про виконання відповідних завдань.

Строки виконання документів визначаються змістом документів, нормативно-правовими актами, організаційно-розпорядчими документами чи резолюцією. Строки розраховуються календарними днями, починаючи з дати підписання (затвердження) або надходження документів. Якщо останній день строку виконання документа припадає на неробочий день, то документ підлягає виконанню не пізніше робочого дня, що передує неробочому дню.

Строки можуть бути типовими або індивідуальними. Типові строки виконання документів установлюються нормативно-правовими актами (див. нижче). Індивідуальні строки виконання документів установлюються керівництвом установи (структурного підрозділу). Кінцева дата виконання зазначається в тексті документа або в резолюції. Документи без зазначення строку виконання мають бути виконані не пізніше як за 30 календарних днів (якщо завдання потребує термінового виконання, обов'язково зазначається конкретний строк виконання). Співвиконавці повинні подавати пропозиції головному виконавцеві протягом першої половини строку, відведеного на виконання доручення, завдання.

Строк виконання документа може бути змінений лише за вказівкою посадової особи, яка його встановила, а в разі її відсутності — посадової особи, яка її заміщає. У разі потреби строк може бути продовжено на обґрунтоване прохання виконавця, яке подається не пізніше ніж за три робочих дні до закінчення встановленого строку, а щодо документа без зазначення терміну — до закінчення 30-денного строку від дати його одержання. Пропозиція щодо продовження строку виконання завдань, визначених постановами Верховної Ради України та актами Президента України, що надіслані Кабінетом Міністрів України, подається Секретаріату Кабінету Міністрів України відповідальною за виконання установою разом із проектом листа відповідно керівникові апарату Верховної Ради України чи Главі Адміністрації Президента України за сім днів до закінчення встановленого строку.

Зміни строків виконання документуються — проставляються новий строк, дата і підпис. Відповідні зміни вносяться до реєстраційно-контрольної картки або банку автоматизованих реєстраційних даних. Строки виконання термінових і оперативних доручень не продовжуються.

Перелік документів із зазначенням строків виконання, що встановлені законодавством:

1. Запит народного депутата України розглядається не пізніше ніж у 15-денний строк з дня його одержання або інший строк, установлений Верховною Радою України. Якщо запит з об’єктивних причин не може бути розглянутий у встановлений строк, керівник установи, до якого звернутий запит, зобов’язаний письмово повідомити про це Голову Верховної Ради України та народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України, який вніс запит, і запропонувати інший строк, який має бути не більшим, ніж однин місяць після одержання запиту.

2. Звернення народного депутата України розглядається протягом не більш як 10 днів з дня одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк його повідомляють про це офіційним листом із викладенням причин продовження строку розгляду. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати 30 днів із моменту його одержання. Вмотивована відповідь на звернення народного депутата України має бути надіслана йому не пізніше, ніж на другий день після розгляду звернення.

3. Зовнішнє погодження проектів документів, що розробляються на виконання законів України, постанов Верховної Ради України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, проводиться установами, яким проекти надіслано для розгляду, у строк, визначений їх розробниками.

4. Звернення громадян розглядаються у строк не більше ніж один місяць від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, невідкладно, але не більш як 15 днів від дня їх отримання. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник установи або його заступник установлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питання не може перевищувати 45 днів.

5. Листи-доручення і листи-запити установ вищого рівня розглядаються до зазначеного в них строку.

6. Звіт бухгалтерський і баланс річний; розгляд, затвердження й повідомлення рішень за ними — у 15-денний строк з дня одержання.

7. Телеграми, в яких порушуються питання, що потребують термінового вирішення, розглядаються до 2 днів, решта — протягом 10 днів.

**Контрольні питання та завдання для самостійної різниці**

1. Контроль за виконанням документів в організації.
2. Складові контролю за виконанням документів.
3. Картковий контроль за виконанням документів.
4. Автоматизований контроль за виконанням документів.
5. Строки виконання документів.
6. Зміна строків виконання документів.

**Тема № 7**

**Зберігання та ліквідація документів в організації**

1. Зберігання документів.
2. Строки зберігання первинних документів.
3. Знищення документів, строк зберігання яких минув.

**1.** **Зберігання документів.** На будь-якому підприємстві документи, які необхідні для поточної роботи, потрібно зберігати. Документи, які вже є виконаними чи непотрібними для користування по будь-яких причинах, знищуються чи передаються до архіву. Щоб в архіві був порядок та для полегшення пошуку необхідних документів, всі документи, які мають певні ознаки (наприклад, вид документів, період створення документів тощо) формуються у справи. Справи підлягають оформленню при їх заведенні і після закінчення календарного року. Справи постійного і тривалого зберігання підлягають повному оформленню, яке передбачає: підшивання в обкладинку з твердого картону; нумерацію аркушів у справі; складання підсумкового напису; складання внутрішнього опису документів; оформлення обкладинки справи.

Сформовані у справи документи тимчасового зберігання оформляються спрощено: вони не підшиваються, аркуші не нумеруються, уточнення елементів оформлення обкладинки не проводиться.

Окремі групи справ постійного зберігання, найменування яких не повністю розкривають зміст (справи з постановами, наказами, розпорядженнями) або містять особливо цінні документи (протоколи, накази), повинні мати внутрішні описи документів. Опис подається на початку справи і містить індекси документів, їх короткий зміст, дати і номери аркушів у справі. Наприклад,

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №документа | Дата | Короткий зміст | № сторінок в справі | Примітки |
| 32 | 30.12.2010 | Розпорядження про проведення інвентаризації | 45 | Додаток: Акт №3 від 15.12.2010 |

Обкладинка справ постійного і тривалого зберігання оформляється за встановленою формою.

Після закінчення діловодного року до написів на обкладинках справ постійного і тривалого зберігання вносять необхідні уточнення, перевіряють відповідність заголовків справ на обкладинці змісту підшитих документів, у разі необхідності до заголовку справи вносяться додаткові відомості (проставляють номери наказів, протоколів, вказують види і форми звітності тощо).

Дата на обкладинці має відповідати року заведення і закінчення справи; у справі, що містить документи років, що передували рокові утворення справи, під датою робиться запис : є документи за \_\_\_роки).

Написи на обкладинках справ постійного і тимчасового зберігання виконуються чорним світлостійким чорнилом або пастою.

Документ може бути витягнутий із справи особою, що відповідає за формування справ та їх зберігання. На його місце вкладається аркуш - замінювач, в якому вказується кому, коли та на який строк виданий документ під розпис.

Наприклад: "Розпорядження про інвентаризацію видано заступнику директора по господарській частині Омельчуку О.П. 10 січня 2011 року. Підлягає поверненню 15 січня 2011 року.

Заступник директора Омельчук О.П. (підпис)"

У випадку видачі справи цілком, робиться відмітка у "Реєстрі видачі справ".

Видача справ у тимчасове користування стороннім установам проводиться з дозволу керівника установи.

Вилучення документів зі справ постійного строку зберігання забороняється. У виключних випадках вилучення документа допускається з дозволу керівника установи з обов'язковим залишенням у справі засвідченої копії документа.

Документи з часу заведення (надходження) їх у діловодство і до передачі у відомчий архів зберігаються за місцем формування у справи (у невеликих установах доцільне централізоване зберігання справ у канцелярії). У разі зберігання справ у структурних підрозділах збереження документів і справ забезпечують їх керівники і співробітники, відповідальні за документацію.

Справи повинні знаходитись у робочих кімнатах або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях у шафах і столах, що замикаються, чим забезпечується повне збереження документів.

З метою підвищення оперативності пошуків документів справи розмішують відповідно до їх номенклатури. На корінцях обкладинок справ зазначаються індекси за номенклатурою.

Документи, створені електронними засобами, зберігаються на загальних підставах. Порядок зберігання електронних документів визначено ст. 13 Закону № 851-IV, відповідно до якого електронні документи мають зберігатися на електронних носіях інформації у формі, що дає змогу перевірити їх цілісність на цих носіях. При цьому строк збе­рігання електронних документів на електро­нних носіях інформації має бути не менший від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.

У разі неможливості зберігання електрон­них документів на електронних носіях інфор­мації протягом строку, встановленого зако­нодавством для відповідних документів на папері, підприємства повинні вживати захо­дів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснювати їх періодичне копіювання. Якщо неможливо виконати зазначені вимоги, електронні документи мають зберігатися у вигляді копії доку­мента на папері (у разі відсутності оригіналу цього документа на папері). При копіюванні електронного документа з електронного но­сія інформації обов'язково здійснюється пе­ревірка цілісності даних на цьому носії.

При зберіганні документів на електрон­них носіях обов'язково потрібно додержуватися таких вимог:

* інформація, що міститься в електронних документах, має бути доступною для її подальшого використання;
* має бути забезпечена можливість віднов­лення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправле­ний або одержаний;
* у разі наявності має зберігатися інформа­ція, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його відправлення чи одержання.

Підприємства можуть забезпечувати до­держання вимог щодо збереження електронних документів шляхом використання послуг посередника, у тому числі архівної установи.

Закінчені діловодством справи постійного і тривалого (понад 10 років) строків зберігання мають здаватися у відомчий архів для наступного зберігання та використання. Справи тимчасового зберігання (до 10 років включно) можуть передаватися у відомчий архів за погодженням з керівниками установ.

Підготовка документів до наступного зберігання і використання включає такі види робіт:

- експертиза цінності документів;

- оформлення справ;

- складання описів справ;

- передача справ до відомчого архіву і забезпечення схоронності документів.

Експертиза цінності документів полягає у визначенні їх цінності з метою встановлення строків зберігання та відбору на державне зберігання.

Для організації і проведення експертизи цінності документів, а також контролю за діяльністю експертних служб підвідомчих установ, у міністерствах і відомствах створюються постійно діючі центральні експертні комісії (ЦЕК). В інших установах і структурних підрозділах міністерств і відомств створюються постійно діючі експертні комісії (ЕК).

Експертиза цінності документів проводиться на підставі номенклатури справ і переліків (типових, відомчих) документів із зазначенням строків зберігання. За результатами експертизи цінності документів складаються описи документів постійного і тимчасового строків зберігання та акти виділення документів і справ для знищення.

Відбір документів, для знищення і складання на них акта проводиться після підготовки описів справ постійного і тривалого зберігання за цей же період; акти про виділення документів для знищення розглядаються на засіданнях експертної комісії одночасно з описами справ. Для установ, що передають документи на державне зберігання, акти затверджують керівники установ після затвердження описів справ постійного зберігання експертно-перевірною комісією (ЕПК) відповідного державного архіву.

Після затвердження актів документи і справи, виділені для знищення, здаються працівниками служби документації або відомчого архіву організації господарчій службі установи або конторам з заготівлі вторинної сировини.

**2.** **Строки зберігання первинних документів.** Строк зберігання первинних документів, облікових регістрів, бухгалтерських звітів та балансів у архіві підприємства, установи визначається згідно з «Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів» (далі Перелік), затвердженим наказом Міністерства юстиції України №578/5 від 12.04.2012 р. Обчислення строків зберігання документів проводиться з 1 січня року, наступного за роком завершення їх діловодством. Наприклад, обчислення строку зберігання справ, завершених діловодством у 2012 p., починається з 1 січня 2013 р.

Строки зберігання документів, визначені в Переліку, є мінімальними, їх не можна скорочувати. Подовження в організаціях строків зберігання документів, передбачених Переліком, допускається у випадках, якщо ця потреба спричинена специфічними особливостями роботи конкретної організації.

Для деяких документів Перелік визначає термін зберігання шляхом вказівки «75 років -« В », де« В » - вік людини на момент завершення справи. Тривалість зберігання такої справи після його закінчення діловодством становить різницю між 75 роками і віком особи на момент завершення справи.

Термін зберігання документів, для яких у Переліку стоїть позначка «поки не зникне необхідність», визначається самим підприємством.

Документи, що мають термін зберігання, позначені позначкою «постійно», підлягають експертизі цінності, після чого вони або відносяться до архіву, або знищуються після практичного використання.

У таблиці 2 наводиться перелік типових документів із зазначенням строків зберігання, що створюються в результаті управлінської діяльності підприємства, зокрема, пов'язаних з:

* + організацією системи управління; прогнозуванням, плануванням, ціно­утворенням;
	+ фінансуванням, кредитуванням, податковою політикою;
	+ обліком та звітністю;
	+ організацією використання трудових ресурсів;
	+ роботою з кадрами.

Таблиця 2

Перелік типових документів із зазначенням строків їх зберігання

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Назва документа | Строк зберігання | Примітка |
| 1 | Протоколи загальних зборів:а) працівників організацій;б) структурних підрозділів організацій | Пост.1 р. |  |
| 2 | Накази, розпорядження міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій:а) з основної діяльностіб) про прийняття, переведення, заохочення, звільнення, сумісництво працівників, про матеріальну допомогув) про надання відпустокг) про стягнення, відрядження працівників; з адміністративно-господарських питань | Пост.75 р.5 р.3 р. | Надіслані для відома - доки не мине потребаСтосовно участі в ліквідації наслідків катастрофи на ЧАЕС – пост. в організація |
| 3 | Правила, положення, інструкції, методичні вказівки та рекомендації:а) за місцем розробкиб) в інших організаціях | Пост.До заміни новими |  |
| 4 | Документи комплексних ревізій та перевірок організацій органами виконавчої влади, органами вищого рівня:а) за місцем ревізії та в організаціях, що здійснюють перевіркуб) в інших організаціях | Пост.5 р. |  |
| 5 | Звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян:а) що містять пропозиції про суттєві зміни в роботі організацій або про усунення серйозних недоліків або зловживаньб) особистого та другорядного характеру | Пост.5р. | У разі неодноразового звернення – 5 р. після останнього розгляду |
| 6 | Статути та положення підприємств за місцем складання | Пост. |  |
| 7 | Положення про структурні підрозділи організацій | Пост. |  |
| 8 | Плани роботи та порядок денний засідань колегіальних органів | 1р. |  |
| 9 | Документи (аналітичні, доповідні записки) з основної діяльностіа) що подаються в органи виконавчої влади та органів вищого рівняб) що подаються керівництву організацією | Пост.5р. |  |
| 10 | Штатні розписи та переліки змін до них | Пост. |  |
| 11 | Посадові інструкції працівників організаційа) за місцем затвердженняб) в інших організаціях | Пост.3р. | Після заміни новими |
| 12 | Установчі документи | Пост. |  |
| 13 | Документи про відрядження:а) у межах Україниб) закордонні | 3р.Пост. |  |
| 14 | Висновки з питань дотримання трудового законодавства | Пост. |  |
| 15 | Листування з правових питань | 10р. |  |
| 16 | Листування про складання договорів | 3р. |  |
| 17 | Судово-арбітражні справи | 3р. |  |
| 18 | Реєстраційні картки та журнали, бази даниха) організаційно-розпорядчої документаціїб) вхідних, вихідних та внутрішніх документів | Пост.3р. | Зберігаються в організації, підлягають прийманню в держархіви, якщо можуть бути використані як науково-довідковий апарат |
| 19 | Описи справ:а) постійного зберіганняб) тимчасового зберігання | Пост.3р. |  |
| 20 | Основні напрями економічного і соціального розвитку організації | Пост. |  |
| 21 | Річні плани організацій з основної діяльності | Пост. |  |
| 22 | Річні плани структурних підрозділів організації | 1р. |  |
| 23 | Документи про виробничо-економічну діяльність галузей, організацій | Пост. |  |
| 24 | Тарифи, цінникиа) за місцем затвердженняб) в інших організаціях | Пост.До перегляду цін |  |
| 25 | Фінансові плани (баланси прибутків та видатків)а) річніб) квартальнів) місячні | Пост.3р.1р. |  |
| 26 | Плани капітальних вкладень, матеріальних балансіва) річніб) квартальнів) місячні | Пост.3р.1р. |  |
| 27 | Річні плани з усіх видів податків | 5р. |  |
| 28 | Плани утворення і використання фондів | 3р. |  |
| 29 | Звіти про виконання планів прибутку, платежів до бюджету, стан власних обігових коштів | 10р. |  |
| 30 | Статистичні звіти й таблиці організацій з усіх основних видів діяльностіа) річніб) піврічнів)квартальніг)місячні | Пост.3р.3р.1р. |  |
| 31 | Бухгалтерські звіти й баланси організацій та пояснювальні записки до них, додатки до балансу, спеціалізовані формиа) річніб) квартальні | Пост.3р. |  |
| 32 | Первинні документи і додатки до них, що фіксують факт виконання господарських операцій | 3р. |  |
| 33 | Акти ревізій, податкових перевірок | 5р. |  |
| 34 | Колективні договори | Пост. |  |
| 35 | Норми виробітку та розцінки | Пост. |  |
| 36 | Тарифно-кваліфікаційні довідники, сітки, ставки | До заміни новими |  |
| 37 | Положення про преміювання | Пост. |  |
| 38 | Документи про поліпшення умов праці, стан техніки безпеки та промислової санітарії | Пост. |  |
| 39 | Документи про розслідування причин виробничих аварій | 10р. |  |
| 40 | Акти розслідування професійних захворювань та отруєнь | 45р. |  |
| 41 | Журнали обліку інструктажу з техніки безпеки | 10р. | Після закінчення журналу |
| 42 | Постанови санітарної інспекції про накладення штрафів і закриття підприємств за порушення санітарно-гігієнічних норм та правил | 10р. |  |
| 43 | Контракти, договори про прийом на роботу, переведення, звільнення робітників і службовців | 75 р.-"В" |  |
| 44 | Особові справиа) керівників організацій, осіб, які мають наукові ступені та вчені звання;б) службовців, ІТП;в) аспірантів, студентів, учнів професійно-технічних училищ;г) осіб, які працюють за сумісництвом | Пост.75 – «В»75 – «В»75р. |  |
| 45 | Списки (штатний розпис) працівників підприємства | 75р. |  |
| 46 | Оригінали особових документів (дипломи, атестати, трудові книжки) | До запитання, не затребувані - не менше 50 р. |  |
| 47 | Дипломні проекти, дипломні роботи, відгуки на них | 5 р. |  |
| 48 | Курсові проекти, роботи | 3р. |  |
| 49 | Протоколи засідань державних екзаменаційних комісій | 75 р. |  |
| 50 | Залікові й екзаменаційні відомості | 5р. | Після закінчення навчального закладу |

**3. Знищення документів, строк зберігання яких минув.** На підприємстві з часом накопичуються документи із різним строком зберігання. Їх слід періодично перевіряти та виявляти ті, які підлягають знищенню (якщо законодавство дозволяє їх знищити), або передавати до архіву.

При ліквідації документів слід керуватися Переліком, а також Порядком утворення та діяльності комісій з проведення експертизи цінності документів, затвердженим постановою КМУ від 08.08.2007 р. № 1004 (далі – Порядок № 1004).

Дія Порядку № 1004 поширюється не лише на архівні установи, а й на усіх суб’єктів господарювання (крім приватних підприємців, у яких комісію складно створити і для яких досі не встановлено порядку роботи з документами). Хоча у листі від 07.06.2006 р. № 03-622 Держкомархів України зазначає, що оскільки порядок роботи з документами приватних підприємців – фізичних осіб поки що не унормовано, їм слід керуватися загальними нормами щодо підприємств і тим порядком зберігання та знищення документів, який поширюється на юридичних осіб.

Відповідно до Закону «Про Національний архівний фонд і архівні установи» від 24.12.93 р. № 3814-XII, підприємства, установи й організації незалежно від форм власності та об’єднання громадян створюють експертні комісії для проведення попередньої експертизи цінності документів і подання її результатів на затвердження експертно-перевірних комісій відповідних державних архівних установ.

Експертна комісія є дорадчим органом. Її рішення затверджують керівники установи, підприємства, після чого вони стають обов’язковими для виконання структурними підрозділами установи чи підприємства.

Для того, щоб знищити документи, спочатку потрібно скласти протокол засідання експертної комісії. Ця комісія повинна складатися з працівників підприємства, а засідання проводиться один раз на рік. Як правило, головою експертної комісії призначають заступника директора, фінансового або комерційного директора, а до її складу включають головного бухгалтера, працівника кадрової служби або іншого працівника, який працює з документами.

Комісія приймає рішення про схвалення акта про вилучення документів, які підлягають знищенню. Акт про вилучення для знищення складається у двох примірниках на всі справи підприємства в цілому.

Один із членів комісії повинен доповісти (принаймні це потрібно відобразити у протоколі) про те, що на підприємстві було переглянуто документи за певний період. При цьому згідно з Переліком виявлено, що закінчився строк зберігання певних документів і вони підлягають знищенню, оскільки не становлять для підприємства цінності.

Пропонується затвердити акт про вилучення документів для їх знищення та опис справ постійного зберігання. На цьому робота з упорядкування документів не закінчується, оскільки самостійно підприємство не може затвердити такий акт і на його підставі знищити документи. Схвалені комісією підприємства акти разом з описом справ постійного зберігання подаються на погодження експертній комісії відповідного архівного відділу (експертно-перевірної комісії).

Без погодження з експертною комісією відповідного архівного відділу забороняється вилучення документів та їх подальше знищення. Крім того, заборонено:

1) знищувати документи без попереднього проведення експертизи їх цінності;

2) вилучати з Національного архівного фонду документи:

- створені у період до 1946 року;

- з мотивів конфіденційності чи таємності інформації, що міститься в них, з політичних чи ідеологічних міркувань.

Правильно скласти акт, протокол засідання, опис документів непросто. Тому якщо підприємство не бажає “вовтузитися” з підшиванням у папки, описами тощо, можна звернутися до працівників Держархіву. Вони нададуть вам платні послуги: систематизують документи, опишуть їх. Зате ви будете впевнені, що усе зроблено згідно з чинним законодавством.

Справи, вилучені для знищення, після погодження та затвердження актів здаються підприємствам із заготівлі вторинної сировини за накладними, у яких зазначається вага макулатури, зданої на переробку. Дата здачі документів, їх вага та номер накладної вказується в актах про вилучення документів до знищення. **Акти поміщаються у справу архівного фонду і зберігаються в архіві підприємства.** Якщо обсяг справ невеликий, вони можуть бути спалені, про що в акті робиться позначка.

**Незаконне** знищеннядокументів **тягне за собою адміністративну, а іноді й кримі**на**льну відповідальність.**

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Характеристика робіт, які виконуються при підготовці документів до наступного зберігання.
2. Основні правила обчислення строків зберігання документів.
3. Особливості оформлення архівних справ постійного і тимчасового зберігання.
4. Особливості зберігання документів на електронних носіях.
5. Характеристика робіт, які виконуються при підготовці документів до ліквідації.
6. Роль експертних комісій при знищенні документів.

**Тема № 8**

**Робота з документами, що містять комерційну таємницю**

1. Комерційна таємниця в організації.
2. Класифікація інформації, що становить комерційну таємницю в організації.
3. Особливості роботи з документами з грифом «Комерційна таємниця».

**1. Комерційна таємниця в організації.** В умовах конкуренції між фірмами (підприємствами, організаціями, установами) актуальною проблемою є збереження інформації, що становить їхню комерційну таємницю (КТ).

Комерційна таємниця — це виробнича, науково-технічна, управлінська, фінансова та інша інформація, що використовується для досягнення комерційних цілей (одержання прибутку, уникнення збитків, чесного здобуття переваги над конкурентами) й яка вважається конфіденційною. До конфіденційної інформації належать також ідеї, винаходи, відкриття, технології, індивідуальні особливості комерційної діяльності, що дають змогу успішно конкурувати, тощо.

Основні умови віднесення інформації до КТ:

* + справжня або потенційна комерційна важливість інформації;
	+ відсутність вільного доступу до інформації на законних підставах;
	+ вжиття заходів володарем інформації для її охорони та збереження конфіденційності.

Для організовування збереження конфіденційної інформації комерційного підприємства необхідно:

* + визначити інформацію, що становить комерційну таємницю;
	+ забезпечити порядок її захисту.

Якщо ці умови не виконуватимуться, то підприємство не матиме законних підстав для притягнення працівників до відповідальності за розголошення чи передавання інформації, яка містить комерційну таємницю.

Склад і обсяг відомостей, що становлять комерційну таємницю підприємства, порядок схоронення й доступу до конфіденційної інформації, а також правила її використання визначає керівник.

Органи державної влади й місцевого самоврядування не мають права втручатись у визначення та схоронення комерційної таємниці (крім випадків, передбачених чинним законодавством).

Основна мета захисту конфіденційної інформації полягає в тому, щоб запобігти її розголошенню й заволодінню нею конкурентами. Часто необхідно забезпечувати захист і «чужих» комерційних таємниць, про які можна довідатися з «додаткових» джерел. Якщо не буде такого захисту, то підприємство може втратити клієнтів, вигідних партнерів.

Захист комерційної таємниці полягає в здійсненні таких заходів:

* + забезпечення обліку й схоронності документів, які містять комерційну таємницю;
	+ використання організаційних, технічних та інших засобів захисту конфіденційної інформації;
	+ обмеження доступу до носіїв конфіденційної інформації;
	+ встановлення правил віднесення інформації до КТ;
	+ розроблення інструкцій стосовно дотримання режиму конфіденційності й виконання їх особами, які мають доступ до конфіденційної інформації;
	+ здійснення контролю за дотриманням установленого режиму охорони комерційних таємниць.

Для обмеження доступу до інформації, яка містить КТ, керівник повинен наказом затвердити й увести в дію «Перелік відомостей, що містять комерційну таємницю підприємства», а також передбачити заходи з охорони цих відомостей, визначити коло осіб, котрі мають доступ до цієї інформації, правила роботи з документами з грифом «Комерційна таємниця». Відповідальні працівники підприємства повинні під розписку ознайомитися з наказом і затвердженим Переліком.

**2. Класифікація інформації, що становить комерційну таємницю в організації.** Інформацію, що становить комерційну таємницю підприємства, можна умовно поділити на два блоки:

* + науково-технічна (технологічна) інформація;
	+ ділова інформація.

До науково-технічної інформації належать:

* + методи й способи виробництва (особливо нові розробки);
	+ нові технології;
	+ напрями модернізації відомих технологій і процесів;
	+ відомості про конструкції машин та обладнання;
	+ креслення;
	+ схеми;
	+ програмне убезпечення ПОМ, ПК тощо.

До ділової інформації належать:

* + відомості про розміри прибутків, собівартість випущеної продукції;
	+ плани та обсяги реалізації продукції (плани маркетингу, дані про характер і обсяг торговельних операцій, рівні цін, наявність товарів);
	+ відомості про фінансовий аспект діяльності підприємства (за винятком фінансових звітів);
	+ плани рекламної діяльності;
	+ списки торговельних та інших клієнтів, посередників, конкурентів, відомості про їхнє фінансове становище;
	+ відомості про умови чинних контрактів, договорів і тих, що готуються до укладання.

**3. Особливості роботи з документами з грифом «Комерційна таємниця».** Діловодство в разі роботи з документами, що містять комерційну таємницю, має особливості. Так, наказом керівника підприємства призначається посадова особа (особи), яка відповідає за облік, зберігання й використання документів, що мають гриф обмеження доступу. Нею може бути працівник, для якого робота з документами входить до основних службових обов'язків, або відповідальний працівник, для якого виконання цих функцій становитиме додаткове навантаження.

Гриф конфіденційності, на відміну від грифа таємності, означає, що право власності на інформацію, яка міститься в документі, належить підприємству.

Якщо інформація, яка становить КТ, міститься в документах, котрі належать підприємствам-партнерам, то про нерозголошення її має бути зазначено в тексті (текстах) договору (договорів) між цими підприємствами.

Якщо на документі не проставлено гриф обмеження доступу й у тексті немає вказівок на конфіденційність, то це означає, що автор та особи, які підписали чи затвердили документ, передбачили всі можливі наслідки вільної (без обмеження доступу) роботи з ним.

Виготовлення (друкування) документів із грифами «Комерційна таємниця», «Таємно», «Цілком таємно» здійснюється централізовано, в спеціально відведених приміщеннях (на робочих місцях), куди не мають доступу сторонні особи.

Віддруковані й підписані документи передають для реєстрації посадовій особі, яка відповідає за їх облік. Чернетки й варіанти документів знищуються цією особою із засвідченням факту знищення записом на копії вихідного документа. Наприклад: «Чернетку (варіанти) документа знищено. Підпис. Дата.»

Усі документи, що містять конфіденційну інформацію, реєструють окремо від інших документів у «Журналі реєстрації документів із грифом "Комерційна таємниця"».

Усі документи, що надходять із грифом «КТ», одержує відповідальна особа (секретар-референт), яка обов'язково перевіряє кореспонденцію на цілісність. Якщо якихось документів бракує, то складають акт (у двох примірниках, один з яких направляють адресатові).

Документи з грифом обмеження доступу формують в окрему справу (справи), на обкладинці якої в правому верхньому куті роблять відмітку «Комерційна таємниця». На звороті обкладинки вміщують список працівників, котрі мають право користуватися документами, внесеними до даної справи.

Зберігають такі справи у сейфі, що опечатується посадовою особою, яка відповідає за їх зберігання. Доступ до цього сейфа іншим працівникам має бути заборонений.

Рух документів із грифом «КТ» фіксують у «Журналі видачі документів із грифом "Комерційна таємниця"».

Документи, що мають гриф обмеження доступу, видають і приймають під розписку.

Забороняється:

* + вилучати зі справи чи переносити до іншої справи документи, що мають гриф обмеження доступу, без дозволу керівника та відміток у «Журналі реєстрації документів із грифом обмеження доступу»;
	+ виносити з приміщення без спеціального дозволу керівника;
	+ копіювати без дозволу керівника (якщо є дозвіл, то копіювання здійснюють у присутності відповідальної особи, а браковані примірники відразу знищують).

Усі справи, доступ до яких обмежено, обов'язково вносять до номенклатури справ підприємства.

По закінченні календарного року наказом керівника призначається спеціальна комісія, яка зобов'язана:

* + перевірити наявність усіх документів;
	+ добрати документи для зберігання в архіві;
	+ визначити документи для знищення.

У разі звільнення працівника, який відповідає за роботу з документами з грифом обмеження доступу, проводять перевірку документів, що числяться за цим працівником, і передають їх новопризначеному працівникові. Акт здавання-приймання цих документів затверджує керівник фірми (підприємства, організації).

Передаючи справи до архіву, складають окремий опис документів, що мають гриф обмеження доступу. В приміщенні архіву такі документи зберігають в опечатаних скриньках. Несанкціонований доступ до них суворо заборонено.

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Комерційна таємниця в організації. Основні умови віднесення інформації до комерційної таємниці.
2. Класифікація інформації, що становить комерційну таємницю підприємства.
3. Заходи для здійснення захисту комерційної таємниці організації.
4. Особливості діловодства при роботі з документами, що містять комерційну таємницю.
5. Особливості оформлення документів, що містять комерційну таємницю.
6. Зберігання та знищення документів, що містять комерційну таємницю.

**Тема № 9**

**Організація роботи зі зверненнями громадян**

1. Система організації роботи зі зверненнями громадян

2. Порядок роботи зі зверненнями громадян

3. Контроль за виконанням законодавства про звернення громадян

**1.** **Система організації роботи зі зверненнями громадян.** Нормативні документи, якими регламентується робота зі зверненнями громадян:

1) Конституція України

2) Закон України "Про звернення громадян"

3) 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;

4) Класифікатор звернень громадян.

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, і а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших і сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

* порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
* створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
* незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями (5 днів).

Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (зокрема, якщо письмове звернення не підписано заявником із зазначенням дати) повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

У будь-якій державній адміністрації діє система організації роботи зі зверненнями громадян, яка визначає порядок роботи з пропозиціями, заявами та громадян на підвідомчій території.

Наказом по публічній організації має бути затверджено Положення про порядок обробки та захист персональних даних у базі персональних даних.

Голова, перший заступник, заступники голови та заступник голови – керівник апарату публічної організації ведуть особистий прийом громадян в установлені для них дні і години згідно з затвердженим графіком; розглядають письмові пропозиції, заяви і скарги громадян; дають доручення керівникам структурних підрозділів організації та її апарату, інших органів в межах визначеної чинним законодавством компетенції; найбільш складні письмові й усні звернення розглядають особисто на місцях з власної ініціативи або на підставі доповідних записок, матеріалів аналізу з питань розгляду звернень, довідок про наслідки перевірок окремих письмових і усних звернень; вносять двічі на рік питання щодо розгляду звернень громадян на засідання колегії організації.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату публічної організації, помічники голови, першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації відповідно до Регламенту роботи публічної організації, Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату публічної організації:

• допомагають керівництву організації в розгляді листів громадян та організації особистого прийому;

• опрацьовують листи, що надійшли до відділу роботи із зверненнями громадян, попередньо розглядають письмові звернення і готують їх для доповіді голові, заступникам голови облдержадміністрації;

• готують проекти резолюцій;

• готують та перевіряють проекти відповіді на звернення громадян;

• контролюють дотримання термінів розгляду звернень громадян;

• організовують особисті прийоми громадян, у тому числі виїзні прийоми головою та заступниками голови облдержадміністрації.

Помічники голови та помічники заступників голови публічної організації присутні на особистому прийомі, готують проекти доручень по розгляду звернень громадян стосовно вжиття необхідних заходів за дорученням керівництва організації, контролюють хід розгляду пропозицій, заяв та скарг громадян та доповідають про наслідки їх розгляду; розглянуті і підписані відповіді передають до відділу роботи із зверненнями громадян.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату публічної організації забезпечує діловодство за зверненнями громадян, контролює терміни розгляду, веде попередній запис громадян на особистий прийом керівництва облдержадміністрації.

Відділ надає методичну допомогу з питань організації роботи зі зверненнями громадян установам, що виконують розгляд звернень громадян.

Контролює дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації» інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян.

Райдержадміністрації, виконавчі комітети міських рад, структурні підрозділи облдержадміністрації, територіальні підрозділи органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади:

• розглядають письмові та усні пропозиції, заяви і скарги громадян, що надходять безпосередньо до них, а також надіслані облдержадміністрацією, в тому числі, що надходять від органів влади вищого рівня;

• забезпечують діловодство за зверненнями громадян;

• дають доручення підрозділам та підпорядкованим організаціям, посадовим особам щодо розгляду звернень громадян;

• відповідно до затверджених графіків організовують прийоми громадян в адмінприміщенні та виїзні. Вивчають питання, що порушують громадяни у зверненнях, вживають заходи щодо своєчасного розгляду, а також усунення причин, які породжують скарги;

• готують відповіді на звернення, здійснюють контроль за виконанням рішень, перевіряють стан роботи із зверненнями та організацію особистого прийому у підвідомчих підрозділах, надають їм необхідну методичну допомогу в роботі;

• два рази на рік розглядають стан справ роботи зі зверненнями громадян на засіданнях колегії райдержадміністрацій, виконкомів, нарадах, про що інформують облдержадміністрацію;

• організовують і проводять семінари, заняття для відповідальних за роботу зі зверненнями громадян;

• здійснюють зворотній зв’язок з заявниками;

• вживають додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян та надають правову допомогу з цих питань.

Органи державної виконавчої влади, підприємства, установи та організації, незалежно від форм власності, в роботі із зверненнями громадян повинні:

• суворо дотримуватися вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України № 109, інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян;

• забезпечити створення необхідних умов для реалізації прав громадян на письмове звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього;

• оперативно вживати заходи по суті порушених питань;

• виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, вирішувати питання відповідальності посадових осіб, з вини яких допущені порушення, бюрократизм, тяганина; аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян та інформувати про це населення;

• враховувати результати аналізу у практичній роботі активно використовувати досвід проведення Інтернет-спілкування.

**2.** **Порядок роботи зі зверненнями громадян.** Для організації роботи зі зверненнями громадян має бути графік прийому громадян. Графік прийому громадян розміщується на інформаційних стендах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, міськвиконкомах та надсилається в підпорядковані установи, підприємства та організації, розміщується на веб-сторінках, а також доводиться до відома громадян через засоби масової інформації.

Прийом громадян повинен проводитись регулярно у встановлені і доведені до відома громадян дні та години.

Щомісяця ведеться аналіз виконання графіка особистого прийому і надається керівнику органа державної влади чи місцевого самоврядування.

Усі звернення, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольній картці, придатній для обробки персональними комп'ютерами та журналі. Конверти (вирізки з них) зберігаються також.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв і скарг, і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Організація прийому громадян. Під час консультативного прийому з громадянами, які хочуть відвідати особистий прийом керівництва, проводиться розмова з метою визначення суті питання. Також уточнюється до кого з посадових осіб та органів уже звертався заявник і яке рішення було прийняте. Проводиться попередній запис.

Прийом громадян в облдержадміністрації, райдержадміністраціях та міськвиконкомах проводиться в громадській приймальні.

Звернення від громадян, які відвідали особистий прийом керівництва, реєструються в журналі реєстрації звернень, реєстраційний номер заноситься до контрольно-реєстраційної картки. Реєстрацію проводить відповідальний працівник.

Посадова особа, яка веде прийом, попередньо знайомиться за контрольно-реєстраційною карткою з прізвищем, ім'ям та ім'ям по батькові заявника і суттю питання, а також іншими матеріалами та документами.

Заявник повідомляє свою пропозицію, заяву або скаргу в усній чи письмовій формі і пред'являє, в разі необхідності, інші документи, що стосуються питання.

Після розмови і ознайомлення з документами заявника посадова особа, яка веде прийом, приймає рішення: про задоволення звернення. При цьому дається вказівка відповідній посадовій особі про здійснення в зазначені терміни необхідних конкретних дій.

У разі, коли керівник під час проведення особистого прийому вирішує питання, що порушує заявник (заявники) або надає усні роз’яснення, які його (їх) задовольняють, за бажанням громадянина письмова відповідь не надається, що підтверджується підписом заявника у журналі або картці.

Про передачу звернення для розгляду у відповідні компетентні органи.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. У таких випадках посадова особа, яка проводить прийом, пише резолюцію у реєстраційно-контрольній картці заявника із вказівкою прізвища керівника, завдання, яке необхідно виконати, термін виконання та вказується на необхідність підготувати відповідь чи проект відповіді заявнику в термін визначений чинним законодавством (термін може бути скорочено).

При відмові заявнику повідомляються причини відмови, при необхідності з посиланням на закон або інші правові акти, про що робиться відмітка у контрольно-реєстраційній картці.

В окремих випадках допускається одночасний прийом декількох заявників, якщо про це просять самі заявники. Під час прийому групи заявників керівник вислуховує представника, уповноваженого від групи заявників, або кожного заявника окремо і приймає відповідне рішення.

Після закінчення прийому відповідальні працівники по роботі зі зверненнями громадян опрацьовують матеріали та доводять їх до виконавців.

Рішення (резолюції) по зверненнях громадян на особистому прийомі, в яких надані доручення, беруться на контроль.

Відповіді громадянам про наслідки розгляду надсилаються керівниками відділів і управлінь згідно з дорученням у визначені терміни.

Керівники відповідних органів беруть під особистий контроль розгляд звернень та забезпечують проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

Організація роботи з письмовими зверненнями громадян.

Прийом та попередня обробка листів громадян проводиться у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, а в райдержадміністраціях, міськвиконкомах, структурних підрозділах, територіальних підрозділах органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади у відділах, на які покладена робота зі зверненнями громадян (далі – відповідальний відділ).

Після одержання кореспонденції здійснюється її попередня обробка, перевіряється правильність надходження кореспонденції. Перевірка правильності надходження має на меті виявлення кореспонденції, що доставлена не за призначенням.

Помилково направлена кореспонденція пересилається за призначенням.

Усі конверти, за виключенням особистої кореспонденції, відкриваються. При цьому перевіряється цілісність конвертів та наявність у них документів. Якщо документи або додатки відсутні необхідно повідомити про це відправника.

Документи з поміткою «особисто» передаються безпосередньо за призначенням.

На всіх вхідних документах проставляється реєстраційний номер.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозиції, заяв і скарг.

Після реєстрації відповідальні працівники перевіряють звернення на повторність по картотеці (або автоматизованій системі «Звернення громадян»).

Обробка починається з первинних звернень.

На кожне звернення оформляється дві контрольно-реєстраційні картки, на яких проставляється порядковий номер і заповнюється верхня частина (прізвище, ім'я, по батькові заявника, адреса і короткий зміст звернення).

Одна картка ставиться в картотеку, друга разом із зверненням передається на виконання, після повернення з розгляду вона знаходиться у справі, де робляться відмітки про хід розгляду звернення та ін.

На кожне звернення формується окрема справа, в якій зберігаються документи заявника. Справі надається реєстраційний номер звернення.

Працівник відповідального відділу проводить попередній розгляд звернень, вводить інформацію в автоматизовану систему «Звернення громадян», визначає виконавця, після чого звернення передається відповідній посадовій особі для вирішення по суті.

Звернення громадян, що надійшли з органів влади вищого рівня, з дорученням керівництву доповідаються їм для прийняття рішення, потім документи повертаються у відповідальний відділ для відправлення виконавцям згідно резолюції керівника.

Загальний контроль за розглядом звернень в установлені терміни керівником здійснює відповідальний відділ.

Зняття з контролю звернення здійснюється після того, як надійшла копія відповіді.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

Відповіді громадянам за результатами розгляду звернень в обов’язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених питань у зверненнях, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов’язки.

Оформлення документів та ведення справ

На кожне звернення, крім контрольно-реєстраційної картки, формується окрема справа, їй присвоюється номер контрольно-реєстраційної картки заявника.

Справа зберігається в архіві протягом п'яти років.

Справи з документами, що містять персональні дані, повинні мати внутрішні описи документів із зазначенням мети обробки і категорії персональних даних (відповідно до затверджених Положень про порядок обробки та захисту персональних даних у базі персональних даних «Звернення громадян»).

На кожного, хто відвідав особистий прийом, формуються аналогічні справи.

Після надходження відповіді від органу чи організації (згідно з дорученням по зверненню) відповідальні працівники за роботою зі зверненнями громадян інформує керівництво про стан виконання доручень, рішень прийнятих по зверненню.

При вирішенні питань керівник, який розглядав звернення, санкціонує зняття звернення з контролю, про що робиться відповідний запис у контрольно-реєстраційній картці.

**3**. **Контроль за виконанням законодавства про звернення громадян.** Ураховуючи важливість пропозицій, заяв і скарг громадян статтею 28 Закону України «Про звернення громадян» передбачено, що контроль за дотриманням чинного законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють: Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, уповноважений Верховної Ради України з прав людини, Верховна Рада автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські, районні, районні в містах Києві та Севастополі державні адміністрації, сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі комітети, депутати місцевих рад, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій.

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», облдержадміністрація систематично планує та організовує роботу щодо розгляду звернень у структурних підрозділах облдержадміністрації, підприємствах та організаціях, що належать до сфери їх управління, вживає необхідні заходи з ліквідації причин, що породжують скарги громадян; аналізує стан роботи зі зверненнями громадян та інформує про це райдержадміністрації, міськвиконкоми і населення.

Відділи, на які покладена робота зі зверненнями громадян, планують проведення перевірок контролю роботи зі зверненнями громадян та здійснюють цю роботу в межах своїх повноважень, вносять пропозиції щодо стану роботи з пропозиціями, заявами і скаргами в установах, підприємствах і організаціях на розгляд керівництва, колегії, наради.

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Нормативні документи, якими регламентується робота зі зверненнями громадян.

2. Поняття звернення громадян.

3. Поняття скарги. Їх причини.

4. Поняття заяви і пропозиції громадян.

5. Система організації роботи зі зверненнями громадян.

6. Особливості ведення діловодства по зверненнях громадян.

7. Процес реєстрування звернень громадян.

8. Форми реєстрації звернень громадян.

9. Повторна скарга і особливості її реєстрування.

10. Організація роботи з письмовими зверненнями громадян.

11. Оформлення документів та ведення справ по зверненнях.

12. Контроль за виконанням звернення громадян.

**Тема № 9**

**Розпізнавання істинних і підробних документів**

1. Види підробок.
2. Ознаки підробок документів.
3. Основні способи захисту документів від підробок.

**1. Види підробок.** Підроблення офіційного документа полягає у виготовленні фальшивого документа, близького до оригіналу, внесенні в справжній документ неправдивих відомостей підчищанням, витравленням, дописуванням чи додруковуванням з допомогою друкувальних засобів.

Підробка документа може бути матеріальна чи інтелектуальна. Матеріальна підробка – коли до справжнього документа замість правильних вносять неправильні відомості, роблять виправлення. Інтелектуальна підробка – складання і видача документу свідомо неправдивого змісту, хоч і правильного з формального боку.

Підробка документа може бути повною або частковою.

Повна підробка — це коли підроблені документи (виготовлені «з нуля») подають від імені конкретної установи, організації, підприємства, фірми або приватної особи. При цьому підробляють бланк, друкарський шрифт, захисні знаки, почерк, підписи, відбитки печаток і штампів та інші необхідні реквізити документів.

До найпоширеніших способів повного підроблення бланків документів належать:

* + друкування їх із набору друкарського шрифту, з кліше, виконаних уручну (гравіруванням на металі, оргсклі чи вирізуванням на гумі);
	+ виготовлення фотомеханічним (фотоцинкографічним) способом, із форм офсетного друку (одержаних у результаті фотохімічної обробки), засобами електрофотографії.

Іноді бланки документів підробляють світлокопіюванням із подальшим дорисовуванням, а також безпосереднім рисуванням усіх реквізитів документів.

До способів часткового підроблення документів належать:

* + підчищення;
	+ дописування;
	+ витравлення;
	+ змивання тощо.

Підчищенням називають механічне знищення штрихів, наприклад стирання з допомогою загостреного твердого предмета (бритви, голки) або гумки. Таким способом можуть бути ліквідовані елементи літер, цифр, інших знаків, фрагменти тексту, відбитків печаток (штампів) тощо.

Під дописуванням розуміють зміни первісного змісту документа внаслідок унесення нових літер, цифр або інших елементів, слів і словосполучень на вільні місця в документі між окремими знаками, словами, доповнення слів, цифр над рядком або на вільному місці в рядку. Різновидом дописування є домальовування – це зміна первинного змісту документу шляхом додавання окремих штрихів, які змінюють зміст букв і цифр (наприклад, цифра «1» замінюється на цифру «4» або «7», літера «о» — на «а» або «д»).

Під витравленням розуміють цілковите або часткове знищення запису в результаті хімічної взаємодії між барвником штрихів і деякими реактивами (розчинами кислот). За обсягом видалених фрагментів документа розрізняють повне витравлення і часткове. Найчастіше витравленню піддають документи, виготовлені на високоякісному папері: атестат, диплом, свідоцтво про народження, свідоцтво про укладення шлюбу, листки непрацездатності, посвідчення тощо.

Змивання полягає у знищенні записів документів з допомогою різноманітних розчинників.

Відбитки печаток і штампів підробляють такими способами:

* + відтворюють рисунок печатки від руки на самому документі;
	+ виконують відбиток з допомогою підробленого кліше або переносять відбиток з якогось оригінального зразка на підроблений документ копіюванням.

**2. Ознаки підробок документів.** Однією із основних причин зростання кількості підроблених документів у господарській діяльності організацій є поширення, доступність, ефективність сучасної копіювально-розмножувальної та комп’ютерної техніки, створення нових програмних продуктів, які дозволяють удосконалювати способи матеріальної підробки документів. В зв’язку з такою ситуацією повинні постійно вдосконалюватися способи виявлення підробок та засоби захисту документів від підробок.

Дослідження документів при виявленні їх дійсності може бути візуальним або з використанням відповідних технічних приладів. Візуальне дослідження – це метод, що застосовується при спостереженні або дослідженні документів неозброєним оком або за допомогою оптичних приладів: лупи, вимірювальної лупи, мікроскопа, світлофільтрів при особливих режимах освітлення документів в прямому, косо спрямованому або минаючому світлі видимого спектра.

Дослідження документів може проводитися і в невидимих променях спектру – в ультрафіолетових, інфрачервоних і рентгенівських променях. Дослідження в ультрафіолетових променях застосовуються для виявлення витравлених текстів, тайнопису, диференціації матеріалів письма, виявлення плям різного походження. Дослідження в інфрачервоних та рентгенівських променях ефективні для прочитання текстів, які залиті (замащені, заклеєні, підчищені), для диференціації матеріалів письма, вивчення спалених документів, внесених змін у документах, виявлення тайнопису тощо.

Дослідження документів в ультрафіолетових та інфрачервоних променях спричиняє появу люмінесценції – характерної властивості окремих речовин, нанесених на документ, до світіння. Люмінесціюють, як правило, ті реквізити документів, які підлягали підчищенню, травленню, змиванню барвника первинних записів, нові записи, виконані поверх первинних, або ж елементи захисту документа.

До характерних ознак підроблених документів, виготовлених друкарським способом, належать:

* + удавленість штрихів тексту в папір (за високоякісного друкування) та збільшення шару фарби по їх контуру;
	+ невідповідність підробленого бланка оригіналові;
	+ відхилення в наборі (у форматі набору, відстані між літерами, рядками, використання іншого шрифту);
	+ нерівномірна забарвленість відбитка (через те, що деякі літери набору «запали» — розташовані у формі нижче за інші);
	+ орфографічні помилки, перевернуті літери або літери з іншого шрифту.

В разі друкування документів із форм офсетного друку, які виготовлено фотохімічним способом, буде рівномірне накладення фарби, однакова товщина шару фарби в штрихах.

Для рисунків і текстів, відтворених фотографічним способом, характерним є відхилення загальних розмірів зображення через недотримання масштабу під час фотографування.

Унаслідок будь-якого підчищання більшою чи меншою мірою руйнується поверхневий шар паперу, що проявляється в утраті глянцю, підвищенні гігроскопічності, пошкодженні волокон. Інтенсивне підчищання спричиняє стоншення паперу. Під час підчищання разом із верхнім шаром паперу знищуються або пошкоджуються лінії захисної сітки, друкарського лініювання, штрихи первісного тексту. Спостерігається різниця в розташуванні окремих записів у тексті, в пробілах між літерами, словами, рядками.

Здебільшого підчистки можна виявити, оглянувши документ неозброєним оком або крізь лупу. Стоншення паперу виявляється оглядом його на просвіт. У криміналістичних лабораторіях використовують також спеціальні методи: фотографування за бічного освітлення й на просвіт; огляд в ультрафіолетових променях; обкурювання парами йоду та ін.

До ознак дописування належать:

* + різниця в кольорі й у відбитках штрихів старих і нових записів;
	+ зменшені або збільшені пробіли між літерами, словами, рядками;
	+ невиправдані скорочення.

Іноді дописки можна виявити, уважно вивчивши зміст документа з урахуванням зв'язку між окремими його реквізитами і знайшовши суперечності.

До ознак витравлення належать:

* + поява на папері матових зон, жовтих плям;
	+ пошкодження паперу хімікаліями;
	+ знебарвлення або зміна кольору захисної сітки та лініювання;
	+ наявність на документі залишків речовин, які використовувалися під час витравляння.

Аби розпізнати підробку відбитка печатки або штампа, слід ураховувати, що печатки й штампи, які виготовлено в спеціалізованих майстернях, за ознаками відповідають промисловій стандартній продукції (текст складається з друкарського шрифту, кожен тип шрифту має стандартний розмір і певне начертання знаків). Підроблені ж кліше печаток і штампів найчастіше виготовляються вирізуванням на гумі, шкірі, деревині, м'яких металах тощо, їхні відбитки характеризуються:

* + неправильністю геометричних форм;
	+ нерівністю ліній, рамок і кіл;
	+ нестандартністю шрифту;
	+ неоднаковістю розміру й начертання одних і тих самих знаків у одному надписі;
	+ нерівномірністю товщини штрихів;
	+ нерівністю країв штрихів,
	+ нерегулярністю інтервалів;
	+ неправильністю зображення герба, емблеми тощо.

Слід також зважити на те, що сучасні комп'ютерні технології дають змогу виготовляти підроблені документи високої якості, і неспеціалістові розпізнати їх дуже складно.

**3. Основні способи захисту документів від підробок.** Надзвичайно важливу функцію в документах відіграють окремі елементи захисту, як то: водяний знак, мікроволокно в складі паперу, барвник або речовина, що люмінесціює в ультрафіолетових променях, гільйоширний візерунок, мікродрук та інші, які виражають ознаки дійсності останнього та входять в систему захисту документа в цілому. Сукупність окремих елементів захисту в документі становить певну систему його захисту від підробки.

Захист документа від повної підробки передбачає втілення в нього такої системи елементів захисту, яка зводила б до мінімуму можливість точного відтворення бланка документа поза межами підприємства-виробника та дозволила б виробнику і замовнику, а також відповідним експертним службам надійно встановлювати його дійсність або підробку.

Захист документа від часткової підробки передбачає реалізацію в ньому таких захисних властивостей, які дозволяють фіксувати всі несанкціоновані внесення змін у первинний зміст реквізитів документа шляхом підчищання, травлення, змивання тощо.

Засоби захисту документів від підробок можна поділити на чотири групи:

1) засоби, засновані на використанні якостей тексту і знаків свідчення;

2) засоби, пов’язані з використанням якостей матеріалів і знарядь письма;

3) спеціальні заходи захисту від підробки;

4) захисні заходи організаційного характеру.

Всі елементи захисту документів розраховані на спеціалістів різних рівнів і поділяються на три великі групи. Перша група елементів захисту розрахована на тих людей, які не є спеціалістами. Це такі ознаки, які можна розпізнати візуально. Людина без спеціальної освіти, без приладів спираючись на ці ознаки може виявити підробку. До них відносяться водяні знаки, приховані зображення, складна гільоширна композиція. Другий рівень елементів захисту – це елементи захисту, які визначаються приладами. Людина може бути, а може і не бути спеціалістом, але якщо вона знає, що і де дивитись, та з допомогою того чи іншого приладу вона може більш-менш достовірно визначити справжність документу. Третій рівень елементів захисту – захист по видах та способах друку, спеціальні елементи, технологічні елементи захисту, які вносяться як на стадії виготовлення паперу, на якому виготовляють документ, так і на самому документі. Ця група елементів захисту в основному зорієнтована на експертів і на людей, які серйозно, професійно займаються проблемами дослідження документів.

В сфері практичної діяльності вся система захисту документів побудована відповідно до чинного законодавства, на засадах їх захисту від повної чи часткової підробки та можливості ефективного контролю дійсності бланків. Бланки цінних паперів і документів суворого обліку виготовляються державними спеціалізованими підприємствами на сучасному поліграфічному обладнанні з паперу чи синтетичного матеріалу за спеціальною технологією, які вже містять в собі різні елементи захисту. Найбільш розповсюдженими елементами захисту бланків цінних паперів та документів суворого обліку є: водяні знаки, планшети, волокна (шовкові або синтетичні, видимі і невидимі, флуоресцентні і нефлуорисцентні), металізовані чи синтетичні смуги безпеки тощо.

Зазвичай водяні знаки представлені в документах у вигляді зображень або певного, чітко визначеного напису, або ж того й іншого разом. Вони повинні бути чітко видні на просвіт. По формі зображені водяні знаки поділяються на три види: 1) написи та малюнки; 2) візерунки, фігури, цифри; 3) портрети. На грошових купюрах та цінних паперах бувають також кольорові водяні знаки, які розміщуються в товщі паперу і стають видимими в минаючому світлі.

Технологія виготовлення спеціального паперу передбачає внесення в паперову масу пофарбованих або безбарвних шовкових чи синтетичних волокон (або тих чи інших разом), конфетті різної форми, які зазвичай флуоресціюють в фільтрованих ультрафіолетових променях. Розміщуючись в товщі паперу, волокна виконують захисну функцію та вказують на дотримання технології виготовлення спеціального паперу.

Захисною смугою є полімерні, металеві або металізовані смужки шириною від 0,4 до 1,5 мм, які можуть бути різної форми, такими, що цілком знаходяться в паперовій масі, або такими, що періодично з’являються на поверхні паперу тощо. Спеціальні технології дозволяють фарбувати поверхню захисної смуги в різні кольори з блискучим райдужним забарвленням, що дозволяє використовувати для встановлення достовірності документів оптичні методи контролю та дослідження.

Планшети – це невеликі за розміром різноманітні геометричні форми у вигляді кружечків, шестигранників тощо, що виблискують від променів світла, спрямованих під певним кутом, різнокольоровими барвами – білими, блідо- жовтими, яскраво-зеленими тощо. Також вони можуть бути невидимими при звичайному освітленні, але люмінесціювати при опроміненні їх ультрафіолетовими променями.

Всі вище перераховані елементи захисту властиві переважно документам суворого обліку та цінним паперам, які виготовлені на паперовій основі. Однак на цей час дуже швидко розвивається новий напрям в технології виготовлення документів на основі полімерних матеріалів. Дипломи про освіту, банківські платіжні картки, проїзні квитки тощо, виготовлені на пластиковому носієві, мають ще більш різноманітні варіанти захисту, що зумовлено самою природою таких матеріалів.

Усі технології захисту документів за іншою класифікацією можна розділити на п'ять великих груп.

1. Захист на стадії додрукарської підготовки.

Гільйош (гільйошні елементи) – це спеціальна технологія захисту документів і цінних паперів за допомогою композиції з гільйошних елементів, розміщених на поверхні документа, що захищається.

Спеціальні лінійні растри використовують стандартні форми растрової крапки у вигляді круга, еліпса, ромба тощо. Елементи зображення при цьому формуються за рахунок зміни товщини цих ліній.

Гравюри – стара традиція в технології захисту купюр, цінних паперів і документів.

Спеціальні "дефекти" – нестандартний шрифт, нерівні по висоті або ширині букви, що "стрибають", лінії, що хаотично змінюють товщину, тощо.

Ефект об'ємного зображення будується на особливостях людського зорового сприйняття.

Приховане (латентне) зображення – графічне зображення, замасковане іншими графічними об'єктами. Приховані зображення створюються на основі рельєфу, отриманого глибоким друком.

Мікротекстом називають один або декілька рядків символів, що сприймаються людським оком у вигляді тонкої суцільної лінії, але прочитати його можливо лише за допомогою лупи або мікроскопа.

Контрольні та штрихові коди формуються у вигляді ліній, геометричних фігур або растрових картинок.

2. Технологічні способи друку.

Орловський друк – це різновид офсетного друку, багатоколірний друк в один прогін, що дає змогу досягати на зображенні точного поєднання фарб різних кольорів у нерозривних лініях.

Металографічний друк – це один з різновидів глибокого друку під великим тиском і з використанням спеціальних фарб, що дає змогу отримати різні півтони, а також рельєфне зображення, яке можна перевірити на дотик.

Ірисовий друк – прийом багатоколірного друку, за якого отримують плавні переходи одного кольору в інший без розриву ліній елементів зображень.

Спосіб офсетного друку – технологія, за якою фарба з друкарської форми передається на задруковувальний матеріал за допомогою проміжного офсетного циліндра.

Спосіб трафаретного друку ґрунтується на передаванні зображення з використанням друкарської форми (трафарет), крізь осередки друкуючих елементів якої продавлюється друкарська фарба за допомогою ракеля.

Глибокий друк – передавання зображення на матеріал з друкарської форми, на якій друкуючі елементи поглиблені відносно пробільних.

Високий друк використовується у квитках або інших документах чи поліграфічній продукції для персоналізації і нумерації.

Сухим або безводним офсетом називають спосіб друку на спеціальних машинах за допомогою спеціальних форм і фарб. Він забезпечує можливість друку з дуже високими лініатурами растру (аж до 800–900 lpi).

3. Захист за рахунок особливостей паперу, на який здійснюється друк.

Водяні знаки – це технологія захисту, що визначається локальною зміною товщини полотна, яке створює візуальний ефект прихованого малюнка. Також під час створення паперу в м'яку масу вводять спеціальні захисні кольорові волокна (нитки), які згодом можна виявити візуально, уважно розглянувши захищений документ або цінний папір.

Аналогічно попередньому, під час створення паперу в м'яку масу вводяться спеціальні захисні металізовані смужки, які згодом можна виявити візуально під час огляду захищеного документа або цінного паперу.

Планшетки – технологія захисту у вигляді маленьких дисків діаметром 1–2 мм. Їх упроваджують у папір у процесі виробництва, і за бажання планшетки можна вийняти за допомогою пінцета.

Для захисту документів використовують також папір, який не витримує зайвої вологи і псується за щонайменшого потрапляння води (матеріал, чутливий до розчинників). Тоді достовірність перевіряють простим дотиком до документа. Якщо він при цьому змінює свої властивості, це означає, що все нормально.

Під час створення паперу в м'яку масу вводять спеціальні флуоресцентні частинки. Діагностика достовірності такого паперового аркуша зводиться до перевірки під ультрафіолетовим випромінюванням. Також разом з іншими включеннями до складу паперу можуть вводитися мікроскопічні дози рідкісноземельних елементів, що володіють слабким радіаційним випромінюванням.

Плівки типу VOID – це самоклейна плівка типу VOID. Головна перевага багатошарового матеріалу полягає в поєднанні дуже слабкого зв'язку між внутрішніми шарами і сильним клейовим шаром, для приклеювання плівки.

4. Захист за допомогою спеціальних фарб.

Водорозчинні фарби – це фарби, яким шкодить зайва волога і які псуються за щонайменшого потрапляння води.

Сильнопоглинаючі фарби глибоко вбираються у папір і їх неможливо стерти без знищення носія.

Магнітні та металізовані фарби – фарби із спеціальними включеннями до складу фарбника магнітних і металізованих матеріалів відповідно, які легко визначають детектори.

Також для збільшення захисту використовують фарби, до складу яких входять мікрокапсули самого фарбника або спеціальних включень. Невидимі, флуоресцентні фарби визначаються при освітленні їх спеціальною УФ-лампою, в результаті чого вони починають світитися певним кольором.

Доволі високий ступінь захисту мають фарби, які змінюють колір від температури, діапазон чутливості яких може бути різний. Найпопулярніші фарби, які реагують на нагрівання в діапазоні від 20 до 40 ˚С.

5. Захист на стадії післядрукарської обробки.

Тиснення фольгою – це процес приєднання фольги до паперу за допомогою спеціального устаткування і може бути сліпим (блінтовим) або виконаним за допомогою кольорової фольги.

Голограма є спеціальним тривимірним зображенням, виконаним на фользі або іншому матеріалі методами лазерної технології. Перфорація – це проколювання паперу у вигляді тексту або картинки, який складається з мікроскопічних отворів. Голограма, як і спеціальний папір, є найсильнішим засобом захисту.

Нумерація і персоналізація виробів запобігає можливості їх легкого дублювання, оскільки велика кількість однотипних виробів перетворюється на безліч індивідуальних.

Фальцювання – це процес згинання листа. Склеювання – процес у поліграфії, використовуваний під час виробництва тек, коробок тощо.

Ламінування застосовують для облагороджування листової друкарської продукції за допомогою пресування спеціальної плівки на друкарський лист для надання йому блиску, жорсткості, для створення надійнішого захисту від зовнішніх дій.

**Контрольні питання та завдання для самостійної роботи**

1. Види підробок документів.
2. Основні способи повного підроблення документів.
3. Основні способи часткового підроблення документів.
4. Характерні ознаки підробок документів.
5. Особливості розпізнання підробок печаток і штампів.
6. Основні способи захисту документів від підробок.

## Індивідуальна робота студентів

## Самостійна робота студентів денної форми навчання

Самостійна робота студентів протягом семестру полягає у підготовці до практичних занять, самостійному опрацюванні питань, які не обговорювалися на лекція та практичних та на виконанні індивідуального завдання.

Підготовка до практичних занять здійснюється відповідно до переліку питань для обговорення на практичних заняттях.

Індивідуальна робота студентів полягає у підготовці письмових відповідей на питання із переліку, поданого нижче та узгоджених із викладачем.

**Перелік питань для самостійної роботи студентів денної форми навчання**

1. Історія розвитку системи державного діловодства України.
2. Історія розвитку системи діловодства в світі.
3. Офіційні та неофіційні документи.
4. Складові частини документа.
5. Вимоги до оформлення постійних реквізитів в службових документах.
6. Вимоги до текстів службових документів.
7. Вимоги до оформлення змінних реквізитів в службових документах.
8. Вимоги до документів, що їх виготовляють за допомогою друкувальних засобів.
9. Функції документа.
10. Особливості оформлення листів до іноземних ділових паперів.
11. Етикет ділового листування.
12. Факси, службові телеграми та телефонограми: поняття, особливості застосування, оформлення, зберігання.
13. Особливості оформлення вступної та основної частини протоколу.
14. Посадові інструкції як різновид організаційних документів підприємства.
15. Особливості укладання трудового контракту на підприємстві.
16. Трудова угода: поняття, сторони, реквізити, структура, права і обов’язки сторін.
17. Особливості виготовлення копій особистих документів.
18. Послідовність заповнення особового листка з обліку кадрів.
19. Організаційні та правові аспекти підготовки наказів про прийняття на роботу.
20. Підготовка та оформлення наказів про переведення (переміщення) працівників.
21. Особливості підготовки та оформлення наказів про звільнення.
22. Робота по підготовці та оформленню наказів про заохочення і стягнення.
23. Організаційні та правові аспекти підготовки та оформлення наказів про надання відпусток.
24. Внесення відомостей про працівника в трудову книжку.
25. Внесення відомостей про нагородження і заохочення до трудових книжок працівників.
26. Особливості внесення відомостей у трудову книжку у разі звільнення працівника.
27. Причини та особливості оформлення дублікатів до трудових книжок.
28. Організація обліку трудових книжок, розрахунків за них та їх зберігання на підприємстві.
29. Особливості оформлення вкладок та витягів з трудових книжок.
30. Порядок підготування та оформлення службових відряджень.
31. Особливості оформлення документів для відряджень за кордон.
32. Критерії оцінки якості документування в організації.
33. Методи контролю за станом документаційного забезпечення управління організацією.
34. Види робіт з різними документами (внутрішніми, вхідними, вихідними).
35. Канцелярія як центр документаційного обслуговування організації.
36. Документообіг та документопотік підприємства.
37. Роль експертних комісій при ліквідації документів на підприємстві.
38. Види звернень громадян.
39. Порядок розгляду звернень громадян.
40. Причини відмови у прийнятті до розгляду звернень від громадян.
41. Особливості діловодства за зверненнями громадян.
42. Види номенклатури справ.
43. Вимоги до номенклатури справ.
44. Формування й оформлювання справ в організації.
45. Правова охорона документів.
46. Захист інформації за допомогою технічних засобів.
47. Методи захисту документів від підробки.

**Індивідуальна робота студентів заочної форми навчання**

Індивідуальна робота виконується студентами заочної форми навчання на основі тематичного плану з курсу «Документаційне забезпечення управління» та самостійного опрацювання рекомендованої літератури. Метою виконання індивідуальної роботи є поглиблення теоретичних знань студентів, набуття досвіду застосування теоретичних положень на практиці.

Індивідуальна робота виконується по варіантах. Варіанти індивідуальної роботи вибираються за двома останніми цифрами залікової книжки відповідно до таблиці 3. Окрім теоретичної частини індивідуальна робота містить і практичні завдання. До блоку практичних завдань входять написання заяви, характеристики, резюме та доповідної чи пояснюючої записки від імені студента. Дані практичні завдання повинні бути виконані відповідно до вимог щодо оформлення відповідних документів.

Таблиця 3

Варіанти для виконання індивідуальної роботи студентами заочної форми навчання

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер варіанту | Номери запитань | Номер варіанту | Номери запитань | Номер варіанту | Номери запитань |
| 00 | 1 | 35 | 70 | 34 | 23 | 57 | 10 | 68 | 44 | 76 | 27 |
| 01 | 2 | 36 | 71 | 35 | 24 | 58 | 11 | 69 | 45 | 77 | 28 |
| 02 | 3 | 37 | 72 | 36 | 25 | 59 | 12 | 70 | 46 | 78 | 29 |
| 03 | 4 | 38 | 73 | 37 | 26 | 60 | 13 | 71 | 47 | 79 | 30 |
| 04 | 5 | 39 | 74 | 38 | 27 | 61 | 14 | 72 | 48 | 80 | 31 |
| 05 | 6 | 40 | 75 | 39 | 28 | 62 | 15 | 73 | 49 | 81 | 32 |
| 06 | 7 | 41 | 76 | 40 | 29 | 63 | 16 | 74 | 50 | 1 | 33 |
| 07 | 8 | 42 | 77 | 41 | 30 | 64 | 17 | 75 | 51 | 2 | 34 |
| 08 | 9 | 43 | 78 | 42 | 31 | 65 | 18 | 76 | 52 | 3 | 35 |
| 09 | 10 | 44 | 79 | 43 | 32 | 66 | 19 | 77 | 53 | 4 | 36 |
| 10 | 11 | 45 | 80 | 44 | 33 | 67 | 20 | 78 | 54 | 5 | 37 |
| 11 | 12 | 46 | 81 | 45 | 34 | 68 | 21 | 79 | 55 | 6 | 38 |
| 12 | 13 | 47 | 1 | 46 | 35 | 69 | 22 | 80 | 56 | 7 | 39 |
| 13 | 14 | 48 | 2 | 47 | 36 | 70 | 23 | 81 | 57 | 8 | 40 |
| 14 | 15 | 49 | 3 | 48 | 37 | 71 | 24 | 82 | 58 | 9 | 41 |
| 15 | 16 | 50 | 4 | 49 | 38 | 72 | 25 | 83 | 59 | 10 | 42 |
| 16 | 17 | 51 | 5 | 50 | 39 | 73 | 26 | 84 | 60 | 11 | 43 |
| 17 | 18 | 52 | 6 | 51 | 40 | 74 | 27 | 85 | 61 | 12 | 44 |
| 18 | 19 | 53 | 7 | 52 | 41 | 75 | 28 | 86 | 62 | 13 | 45 |
| 19 | 20 | 54 | 8 | 53 | 42 | 76 | 29 | 87 | 63 | 14 | 46 |
| 20 | 21 | 55 | 9 | 54 | 43 | 77 | 30 | 88 | 64 | 15 | 47 |
| 21 | 22 | 56 | 10 | 55 | 44 | 78 | 31 | 89 | 65 | 16 | 48 |
| 22 | 23 | 57 | 11 | 56 | 45 | 79 | 32 | 90 | 66 | 17 | 49 |
| 23 | 24 | 58 | 12 | 57 | 46 | 80 | 33 | 91 | 67 | 18 | 50 |
| 24 | 25 | 59 | 13 | 58 | 47 | 81 | 34 | 92 | 68 | 19 | 51 |
| 25 | 26 | 60 | 14 | 59 | 48 | 1 | 35 | 93 | 69 | 20 | 52 |
| 26 | 27 | 61 | 15 | 60 | 49 | 2 | 36 | 94 | 70 | 21 | 53 |
| 27 | 28 | 63 | 16 | 61 | 50 | 3 | 37 | 95 | 71 | 22 | 54 |
| 28 | 29 | 64 | 17 | 62 | 51 | 4 | 38 | 96 | 72 | 23 | 55 |
| 29 | 30 | 65 | 18 | 63 | 52 | 5 | 39 | 97 | 73 | 24 | 56 |
| 30 | 31 | 66 | 19 | 64 | 53 | 6 | 40 | 98 | 74 | 25 | 57 |
| 31 | 32 | 67 | 20 | 65 | 54 | 7 | 41 | 99 | 75 | 26 | 58 |
| 32 | 33 | 68 | 21 | 66 | 55 | 8 | 42 |  |  |  |  |
| 33 | 34 | 69 | 22 | 67 | 56 | 9 | 43 |  |  |  |  |

**Перелік теоретичних запитань для виконання індивідуальної роботи**

1. Поняття документу.
2. Роль документів в організації.
3. Основні класифікаційні ознаки документів.
4. Поняття електронних документів.
5. Спільні та відмінні риси електронних та паперових документів.
6. Охарактеризуйте випадки, в яких електронні документи не можуть бути оригіналами.
7. Реквізити документів.
8. Особливості виготовлення документів за допомогою комп’ютера.
9. Класифікація службових документів в організації.
10. Організаційні документи та їх типові реквізити.
11. Статути: поняття, види, реквізити, особливості оформлення.
12. Положення: поняття, види, особливості оформлення.
13. Інструкції: поняття, види, реквізити, особливості оформлення.
14. Правила: поняття, реквізити, особливості оформлення, обов’язковість виконання.
15. Службові листи: поняття, види, реквізити, особливості оформлення, вимоги до тексту.
16. Протоколи: поняття, реквізити, структура, види.
17. Витяги з протоколів: причини оформлення, реквізити.
18. Звіти: поняття, види, реквізити.
19. Довідки: поняття, види, причини складання, реквізити.
20. Доповідні записки: поняття, структура, види та реквізити.
21. Пояснювальні записки: поняття, причини складання, реквізити, особливості оформлення.
22. Акти: поняття, характерні особливості, структура, реквізити.
23. Накази в господарській діяльності підприємства.
24. Особливості оформлення наказів з питань основної діяльності.
25. Вказівки: поняття, структура, реквізити.
26. Розпорядження: поняття, види, особливості оформлення.
27. Договори в господарській діяльності підприємства.
28. Різновиди та особливості оформлення договорів з господарської діяльності підприємства.
29. Трудові договори як основна форма регулювання відносин між працедавцем та працівником.
30. Різниця між трудовим договором та контрактом.
31. Документи по особовому складу: види та особливості роботи з ними.
32. Особова картка працівника як основний документ по обліку особового складу на підприємстві.
33. Заяви: поняття, різновиди, реквізити, особливості оформлення.
34. Накази по особовому складу: поняття, причини складання, реквізити, особливості оформлення.
35. Характеристика: поняття, складові елементи, причини та особливості оформлення.
36. Автобіографія: різновиди, структура, особливості оформлення та зберігання.
37. Резюме: причини та особливості складання і подання, складові елементи.
38. Анкети в документаційному забезпеченні управління.
39. Доручення: причини видання, види, реквізити, особливості оформлення.
40. Розписки: поняття, структура, особливості написання.
41. Особові справи як сукупність документів, що містять докладні відомості про працівника.
42. Трудові книжки та порядок їх ведення.
43. Особливості заповнення трудових книжок на підприємстві.
44. Видача трудової книжки в разі звільнення.
45. Поняття документаційного забезпечення управління організацією.
46. Особливості процесу роботи з документами в сучасній організації.
47. Складові документаційного забезпечення управління.
48. Характеристика основних систем документообігу в організації.
49. Особливості електронного документообігу в організації.
50. Системи автоматизації документообігу в організації.
51. Приймання документів в організації.
52. Попередній розгляд документів в організації.
53. Реєстрування документів в організації.
54. Документи, які не підлягають реєструванню при надходженні.
55. Особливості заповнення реєстраційно-контрольних карток в організації.
56. Автоматизоване реєстрування документів в організації.
57. Журнальна форма реєстрації документів.
58. Контроль за виконанням документів в організації.
59. Складові контролю за виконанням документів.
60. Картковий контроль за виконанням документів.
61. Автоматизований контроль за виконанням документів.
62. Строки виконання документів.
63. Зміна строків виконання документів.
64. Характеристика робіт, які виконуються при підготовці документів до наступного зберігання.
65. Основні правила обчислення строків зберігання документів.
66. Особливості оформлення архівних справ постійного і тимчасового зберігання.
67. Особливості зберігання документів на електронних носіях.
68. Характеристика робіт, які виконуються при підготовці документів до ліквідації.
69. Роль експертних комісій при знищенні документів.
70. Комерційна таємниця в організації. Основні умови віднесення інформації до комерційної таємниці.
71. Класифікація інформації, що становить комерційну таємницю підприємства.
72. Заходи для здійснення захисту комерційної таємниці організації.
73. Особливості діловодства при роботі з документами, що містять комерційну таємницю.
74. Особливості оформлення документів, що містять комерційну таємницю.
75. Зберігання та знищення документів, що містять комерційну таємницю.
76. Види підробок документів.
77. Основні способи повного підроблення документів.
78. Основні способи часткового підроблення документів.
79. Ознаки підробок документів.
80. Особливості розпізнання підробок печаток і штампів.
81. Основні способи захисту документів від підробок.

**Рекомендована література**

**Основна література**

1. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (із змінами та доповненнями) від 22 травня 2003 р. №851-IV.
2. Закон України «Про електронний цифровий підпис» (із змінами та доповненнями) від 22 травня 2003 р. №852-IV.
3. Бибик С.П. Універсальний довідник-практикум з ділових поперів /С.П. Бибик, І.Л. Михно, Л.О. Пустовіт, Г.М. Сюта. – К.: Довіра; УНВЦ «Рідна мова», 1999. – 399с.
4. Глущик С.В. Сучасні ділові папери: Навч. пос. для вищ. та серед. спец. закл. /С.В. Глущик, О.В. Дияк, С.В. Шевчук. – 6-те вид., переробл. і допов. – К.: Арій, 2009. – 174с.
5. Головань С.М. Організація конфіденційного діловодства. Підручник. /С.М. Головань, О.М. Новіков, В.В. Поповський, В.О. Хорошко, В.М. Шокало – К.: ДУІКТ, 2007. – 376 с.
6. Горголюк Н.Г. Сучасне діловодство. /Н.Г. Горголюк, І.А. Казімірова.- К.: Довіра, 2007, - 687 с.
7. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: посібник/ А.Н.Діденко. – 6-те вид., переробл. і доповн. – К.: Либідь, 2010. – 480 с.
8. Зубков М. Сучасна українська ділова мова /М. Зубков. – Х.: Торсінг, 2002. – 447с.
9. Інструкція про порядок обліку, зберігання і використання документів, справ, видань та інших матеріальних носіїв інформації, які містять службову інформацію, затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 1998р. №1893 із внесеними змінами та доповненнями
10. Козоріз В. П. Загальне і кадрове діловодство: Навч. посіб. /В.П. Козоріз, Н.І. Лапицька — К.: МАУП,2002. — 168 с.
11. Кушнаренко Н.Н. Документоведение / Н.Н. Кушнаренко.- 7-е узд. – К.: Знання, 2006. – 459 с.
12. Лисенко А. Основні способи захисту документів від підробки та техніко-криміналістичне їх дослідження / А. Лисенко // Вісник КНУ ім. Т. Шевченка. Юридичні науки. – 2009. - № 80. – С. 11-19.
13. Наказ Міністерства юстиції України №578/5 від 12.04.2012 р. «Про затвердження переліку типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших підприємств, установ та організацій, із зазначенням строків зберігання документів» із внесеними змінами та доповненнями.
14. Паламар Л. М., Кацавець Г. М. Мова ділових паперів: Практ. посібник. /Л.М.Паламар, Г.М.Кацавець – 4-те вид. – К., 2000. – 200с.
15. Палеха Ю. І Загальне документознавство: Навч. посіб. /Ю.І. Палеха, Н.О. Леміш.– К.: Ліра-К, 2008. – 393с.
16. Цимбалюк О.В. Документальне забезпечення управління /О.В.Цимбалюк – Університетські наукові записки. – 2006 - №1 (17) – с. 215-221.
17. Шевчук С.В. Ділове мовлення. Модульний курс: Підручник. /С.В. Шевчук. – 4-те вид. – К.: Арій, 2009. – 448с.

**Додаткова література**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | http://[www.](http://www.ifc.org/)nbuv.gov.ua | Наукова бібліотека ім.Вернадського |
| 2. | http://[www.](http://www.ifc.org/)lib.com.ua | Електронна бібліотека |
| 3. | http://buklib.net | Електронна бібліотека «Поділля» |
| 4. | http://[www.](http://www.ifc.org/)nauka-osvita. com.ua | Економіка. Проблеми теорії та практики |
| 5. | http://[www.](http://www.ifc.org/)pro-invest.com | Управління підприємством |
| 6. | http://[www.](http://www.ifc.org/)AUP. ru | Публікації з економіки, фінансів,менеджменту, маркетингу |
| 7. | http://[www.](http://www.ifc.org/)ek-lit.agava.ru | Бібліотека економічної та ділової літератури |
| 8. | http://[www.](http://www.ifc.org/)ptpu.ru | Проблеми теорії та практики управління |
| 9. | http://www.kadrovyk.com.ua | Кадровик України – щомісячний спеціалізований журнал |
| 10. | http://www.delovodstvo.ru/ua/ | Статті про діловодство |