

Тема 5. Довідково-інформаційні документи

1. Довідково-інформаційні документи.
2. Оформлення прийому на роботу.
3. Поточне зберігання, списання, знищення документів.
4. Персональний комп'ютер в діловодстві.

Список використаної літератури

1. Глушик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери [Текст] : навч. посіб. для вищ. та серед. спец. навч. закладів / С. В. Глушик, О. В. Дияк, С. В. Шевчук. К. : Атака, 2005. 544 с.
2. Гриценко Т. Б. Українська мова та культура мовлення [Текст] : навч. посіб. для студ. аграр. вищ. навч. закладів та коледжів / Т. Б. Гриценко. К. : Центр навч. літ., 2003. 536 с.
3. Гуць М. В., Олійник І. Г., Ющук І. П. Українська мова у професійному спілкуванні [Текст] : навч. посіб. / М. В. Гуць, І. Г. Олійник, І. П. Ющук. К. : BeeZone, 2004. 336 с.
4. Кацавець Г. М., Паламар Л. М. Мова ділових паперів [Текст] : підручник / Г. М. Кацавець, Л. М. Паламар. 2-е вид., К. : Алерта, 2005. 328 с.
5. Культура фахового мовлення [Текст] : навч. посіб. / за ред. Н. Д. Бабич. Чернівці : Книги ХХІ, 2005. 572 с.
6. Мамрак А. В. Українське документування : мова та стиль [Текст] : навч. посіб. / А. В. Мамрак. 3-е вид. К. : Центр навч. літ., 2004. 364 с.
7. Мацюк З. О. Українська мова професійного спрямування [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / З. О. Мацюк, Н. І. Станкевич. 2-е вид. К. : Каравела, 2008. 352 с.
8. Михайлик В. О. Українська мова професійного спрямування [Текст] : навч. посіб. / В. О. Михайлик. К. : Професіонал, 2005. 496 с.
9. Мозговий В. І. Українська мова у професійному спілкуванні : модульний курс [Текст] : навч. посіб. / В. І. Мозговий. К. : Центр навч. літ., 2006. 592 с.

Діловодство - це специфічний напрямок діяльності, який займається процесом документування, тобто складання, оформлення документів і їх обробкою і зберіганням.

Документ - матеріальний об'єкт з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передачі в часі і просторі.

Документ; документована інформація: Зафіксована на матеріальному носії інформація з реквізитами, що дозволяють її ідентифікувати.

Кожній людині хоча б один раз протягом свого життя доводиться складати документи, а працюючи в управлінському апараті постійно мають справу з документами: складають і оформлюють їх, обробляють, зберігають, знаходять за запитом і т.д. Від того, наскільки юридично грамотно буде складений і оформлений документ, організована робота з ним, багато в чому залежить своєчасність та правильність прийняття управлінського рішення.

Документи фіксують кожен крок нашого життя, починаючи з моменту народження, вступу до школи, потім в спеціальну середню або вищий навчальний заклад, на роботу. У них зафіксовано шлюб і розлучення, відхід людини з життя.

Складання, оформлення документів та організація роботи з ними регламентовані законодавствами та нормативно-методичними актами, знання і виконання яких обов'язкові для кожного, що має справу з документами.

У документах відбивається і враховується діяльність організації, фірми, підприємства. Тому ведення багатьох документів наказано законами: укладення договорів, оформлення бухгалтерських, кадрових, первинних облікових, розпорядчих документів і т.д. При перевірці роботи організації, проведенні ревізії досліджують, насамперед, документи, в яких зафіксована діяльність організації або фірми.

1. Довідково-інформаційні документи

До інформаційно-довідкових документів належать довідки, доповідні і пояснювальні записки, зведення, огляди, акти, телеграми, листи і т.д. Вони носять допоміжний характер по відношенню до організаційно-розпорядчих документів і не є обов'язковими до виконання. Довідково-інформаційні документи подають відомості, які спонукають приймати певні рішення, ініціюють управлінські рішення, дозволяють вибрати той чи інший спосіб управлінського впливу. Вони йдуть знизу вгору по системі управління: від працівника до керівника, від керівника у вищестоящі організації.

Довідка - це документ, що містить опис та підтвердження тих чи інших фактів і подій. Довідки бувають двох видів: з інформацією про факти та події службового характеру і видаються зацікавленим громадянам і установам для посвідчення того чи іншого юридичного факту. Більш численну групу складають довідки другого виду. Вони видаються щодня. Це - довідки про підтвердження місця навчання і роботи, про займану посаду, заробітну плату, місці проживання, наявності утриманців і т.п. Текст довідки зазвичай починається з вказівки в називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи, про яку подаються відомості. В кінці довідки дається назва установи, куди вона представляється. У тексті такої довідки не повинно бути архаїчних зворотів, що містять непотрібні слова типу «справжня довідка», «дійсно вчиться» і т.д. На довідці ставляться дати її підписання і видачі. Текст довідки завіряється підписом і печаткою.

Доповідна записка - документ, адресований керівникові даної або вищестоящої установи і що інформує його про сформовану ситуацію, що мав місце явищі або факти, про виконану роботу, а також містить висновки та пропозиції укладача. Доповідна записка готується як з ініціативи самого працівника, так і за вказівкою керівництва. Мета ініціативної доповідної записки - спонукати керівника прийняти певне рішення. Тому текст її чітко ділиться на дві частини. У першій, констатуючій (описовою), викладаються що мали місце факти чи описується ситуація, в другій викладаються пропозиції, прохання. Доповідними записками інформують керівника про хід робіт. Такі записки видаються регулярно.

Залежно від змісту і призначення доповідні записки поділяються на інформаційні та звітні.

Тексту доповідної записки обов'язково передуює заголовок, що починається з прийменника «О» («Про»). Доповідні записки, які подаються керівнику структурного підрозділу або керівнику установи, оформляються на простому аркуші паперу. Машинописним способом відтворюються реквізити бланка: найменування структурного підрозділу, вид документа (довідна записка), дата. Підписує внутрішню доповідну записку укладач. Зовнішня доповідна записка, адресується до вищих інстанцій, оформляється на загальному бланку установи і підписується його керівником.

Пояснювальна записка - це документ, що пояснює зміст окремих положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) або пояснює причини якоїсь події, факту, вчинку. Відповідно пояснювальні записки можна розділити на дві групи. До першої належать документи, найчастіше супроводжують основний документ та пояснюють зміст його окремих положень. Вони оформляються на загальному бланку установи. Другу групу складають пояснювальні записки з приводу будь-яких подій, сформованих ситуацій, вчинків і поведінки окремих працівників. Текст таких записок має бути переконливим, містити неспростовні докази. Як і внутрішні доповідні записки, вони оформляються на чистих аркушах паперу з відтворенням тих же реквізитів і підписуються укладачем.

Акт - документ, складений декількома особами і підтверджуючий встановлений факт, подія, дія. Найчастіше акти складаються комісіями, як постійно діючими, так і призначуваними розпорядчим документом (зазвичай наказом) за вказівкою вищестоящої організації або керівника. В окремих випадках акт може бути складений одним або кількома посадовими особами.

Приводи для складання акта можуть бути різними, звідси і велика кількість різновидів актів: акти ліквідації (установ, підприємств, організацій); прийому-передачі (при зміні керівництва, передачі справ, матеріальних цінностей і т.д.); дегустації; прийому об'єктів;

проведення випробувань; знищення справ, зіпсованих товарів і т.п.; інвентаризації, нещасних випадків, аварій та ін.

Текст акту ділиться на три частини: вступ, констатуючу частину і висновки. Текст введення у всіх актах формалізований. У ньому вказується підстава для складання акту, перераховуються особи, що становлять акт (можуть бути зазначені і присутні при цьому особи), Починається ця частина акта словом «Підстава», яке друкується через два-три інтервали після заголовка, з абзацу. Після слова «Підстава» ставиться двокрапка і вказуються найменування розпорядчого документа в називному відмінку, його дата, номер і заголовок. Наприклад: Підстава: наказ директора заводу від 24.05.2000 № 89 «Про проведення інвентаризації матеріальних цінностей на складі».

З нового рядка прямо від полів з великої літери пишеться слово «Складено» і далі перераховуються прізвища з ініціалами укладачів акта або наводиться склад комісії.

Констатуюча частина починається з абзацу. У ній висловлюються цілі, завдання і істота роботи, виконаної укладачами акта, її результати. Результати роботи можуть бути представлені у вигляді таблиці.

У заключній частині акта робляться висновки або даються рекомендації. Ця частина тексту не обов'язкова - акт може закінчуватися і констатацією фактів. Після тексту перед підписом при необхідності вказують кількість складених примірників акта і їх місцезнаходження.

Особливу групу в інформаційно-довідковій документації становить переписка - узагальнена назва різних за змістом документів (службовий лист, телеграма, телекс, телефонограма, факс, електронне повідомлення) використовуються для передачі інформації між організаціями. Ділове листування займає 80% вхідної та вихідної документації. Вона ділиться на поштову і електронну.

Змістом листування можуть бути: запит, повідомлення, згода, претензія, нагадування, вимога, роз'яснення, підтвердження, прохання, рекомендація, гарантія, претензія, запрошення та ін.

При веденні листування повинні дотримуватися такі вимоги:

- Лист оформляється на бланку листа і підписується керівником організації (його заступником).

- Лист має бути складено грамотно, акуратно, без виправлень.

- Лист повинен викладатися офіційно-діловим стилем, при необхідності мати роз'яснюють матеріали.

- Листування використовується в тому випадку, коли неможливо зв'язатися по іншому (по телефону, особиста зустріч).

Службовий лист - узагальнена назва різних за змістом документів, які пересилаються поштою. Службові листи застосовуються для вирішення численних оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності, звідси впливає різноманітність змісту листів: запити, повідомлення, запрошення, претензії, зміни, уточнення, завдання, повідомлення, роз'яснення, нагадування, підтвердження, рекомендації, пропозиції, зауваження, прохання, вимоги і т.п.

Листи складаються на бланках листів формату А4 або А5 в залежності від розміру тексту.

Обов'язкові реквізити: найменування організації автора, довідкові дані, дата, реєстраційний номер, посилання на дату і номер надходження документа, адресат, заголовок до тексту, підпис, позначка про виконавця, в супровідних листах - відмітка про наявність додатків, в гарантійних - друк.

Текст листа може бути простим (що складається з однієї - двох частин вступу і висновку), і складним (складається з вступу, основної частини і висновку).

Текст більшості листів викладається від першої особи множини особи (просимо, направляємо). Листи, адресовані керівникам, і потребують особливого розгляду можуть починатися з шанобливого звернення до адресата: «Шановний пане мер!» І закінчуватися з фрази: «З повагою»; займенника «Вас», «Вам» пишуться з великої літери.

В одному листі міститься тільки одне питання. Обсяг не перевищує двох сторінок. Лист на бланку А4 має містити заголовок, який відповідає на питання «про що?» «Про порушення

договірних зобов'язань», «Про наданні науково-технічної допомоги». Якщо лист є відповіддю, то вказують номер і дату листа, на який дається відповідь: «На № ____ від ____».

Якщо лист адресується в більш ніж 4 місця, то виконавець складає список розсилки. Листи підписуються керівником організації або його заступником. Вносити виправлення та доповнення після підписання забороняється. Датою листа є дата його підписання.

Телеграма - документ, що передається по каналах телеграфного зв'язку.

В залежності від того, наскільки швидко необхідно передати інформацію, укладач телеграми вказує ступінь її терміновості: «позачергова», «урядова», «термінова» і т.д. Категорія телеграми вказується перед адресатом.

У телеграмі дається точна адреса без індексу: місто, номер поштового відділення, вулиця, будинок, найменування установи, прізвище одержувача. Для здешевлення телеграм та спрощення їх обробки урядові установи і багато організацій мають зареєстрований на телеграфі умовний або скорочений адресу.

Текст телеграми друкується на чистому аркуші паперу на одній стороні через два інтервали прописними літерами. Між словами в телеграмі робиться пропуск в два удари. Початок тексту друкується з абзацу, далі абзаци не допускаються. Адреса та текст друкуються без переносу слів. Викладається текст гранично стисло. Він повинен складатися з одного логічного елемента - укладення. Розділові знаки пишуться скорочено малими літерами.

Словами в телеграмі завжди пишуться такі знаки, як № (номер), - (мінус), + (плюс),! (Знак оклику),? (Знак питання),% (відсотки),: (поділ) та ін Дати позначаються арабськими цифрами: число, місяць, рік. Між цифрами розділові знаки не ставляться.

У нижній частині телеграми під рискою вказується адреса відправника, найменування структурного підрозділу, посада, прізвище виконавця та дата відправки. Ці відомості пишуться без скорочень, зі знаками пунктуації та відправку не підлягають.

Факс - це одержувана на паперовому носії копія документа, передана по каналах факсимільного зв'язку. При дотриманні встановлених процедур факсограма володіє юридичною силою, на відміну від ксерокопії. Документи, передані по факсу, повинні оформлятися відповідно до вимог, пропонованими до відповідного виду документа, і мають бути надруковані чітким, контрастним шрифтом.

Телефонограма - це узагальнена назва різних за змістом документів, переданих по каналах телефонного зв'язку. Використовуються для оперативної передачі інформації службового характеру (сповіщення, запрошення, екстрені повідомлення і т. п.).

Телефонограма складається відправником як документ на паперовому носії, передається по телефону і записується одержувачем.

Обов'язковими реквізитами є: реєстраційний номер, посада, ПІБ, телефони відправляти і приймати, підпис приймаючого, дата, час. У тексті телефонограми має бути не більше 50 слів, не допускаються складні звороти і важкі для слова. Телефонограма складається в одному примірнику.

2. Оформлення прийому на роботу

Заява. При вступі на роботу громадяни подають письмову заяву, в якій викладають прохання про зарахування на підприємство, в організацію, установу, вказуючи свою професію, кваліфікацію, спеціальність, посаду. В даний час підставою для прийому на роботу є ще й контракт.

Заява про прийом на роботу складається у довільній формі, пишеться від руки. Писати його рекомендується на папері формату А4 - формат аркушів документів особової справи, в яке підшивається і заяву про прийом на роботу.

У заяві не прийнято вживати архаїзми і канцеляризми («вельми переконливо», «заздалегідь вдячний», «прошу не відмовити» і т.п.).

Для заяви про прийом на роботу характерні такі реквізити: адресат (кому адресується заява), заявник, найменування виду документа (заява), текст, підпис, дата складання.

Такі види заяв, як заяву про надання навчальної відпустки, по вагітності та пологах і т.п., повинні містити в тексті вказівку на наявність необхідних документів (лікарняного листа,

довідки з місця навчання тощо), без яких вирішення питання про надання відпустки неможливо.

Трудова книжка. Трудова діяльність громадян фіксується в трудових книжках, які ведуться на всіх підприємствах незалежно від форми власності.

Трудова книжка є основним документом про трудову діяльність і трудовий стаж працівника.

При прийомі на роботу трудову книжку представляють особі, що веде документацію по персоналу підприємства.

Особова картка. Основним документом з обліку персоналу підприємства є особиста картка форми Т-2, яка заводиться на всіх працівників підприємства, прийнятих на постійну або тимчасову роботу.

Усі записи в картках робляться на підставі документів, наданих працівником.

Особиста справа являє собою сукупність документів, що містять відомості про працівника. Особові справи можуть заводитися на всіх працівників підприємства, але найчастіше - на керівників і провідних фахівців. До складу особової справи повинні входити наступні документи:

- внутрішній опис документів, наявних в особовій справі;
- анкета або особовий листок з обліку кадрів;
- автобіографія або резюме;
- копії документів про освіту;
- копії документів про затвердження на посаді;
- копії характеристик;
- трудовий договір;
- копії наказів про призначення, переміщення, звільнення;
- доповнення до особового листка по обліку кадрів;
- довідки та інші документи, що відносяться до даного працівника.

Характеристика - Це офіційний документ, який видає адміністрація установи, організації, підприємства своєму співробітникові в цілому ряді ситуацій. У характеристиці наводяться відгук про службової та громадської діяльності співробітника, оцінка його ділових і моральних якостей.

Характеристика може бути оформлена на загальному бланку формату А4. Вона має такі реквізити: назва виду документа (характеристика); вказівку посади особи, якій видається характеристика; найменування організації, яка видає характеристику; ім'я, по батькові та прізвище співробітника; текст; підпису; друк.

У тексті характеристики можна виділити логічно взаємопов'язані складові частини. Перша - це анкетні дані, наступні за назвою документа, де вказують ім'я, по батькові та прізвище, посада, вчений ступінь і звання (якщо вони є), рік народження, освіта співробітника.

Друга частина тексту характеристики - дані про трудову діяльність (відомості про спеціальність, тривалості роботи на даному підприємстві або в організації, просування по службі, рівень професійної майстерності тощо).

Третя частина - власне характеристика, тобто оцінка морально-психологічних та ділових якостей співробітника: його ставлення до роботи, підвищення професійного рівня, поведінки в побуті.

Четверта, заключна, частина містить висновок, у якому вказується призначення характеристики.

Текст характеристики викладається від третьої особи. Підписує характеристику, як правило, керівник установи.

Автобіографія - Документ, який автор складає самостійно. Типового формуляра для автобіографії не існує і складається вона у довільній формі. Однак окремі складові частини та реквізити повинні міститися в автобіографії обов'язково. Пишуть автобіографію від руки на аркуші паперу форматом А4 або на спеціальному бланку (при вступі на роботу або навчання). Форма викладу - оповідна, від першої особи. Всі відомості даються в хронологічному порядку і так, щоб можна було скласти уявлення про життєвий шлях, ділової кваліфікації і суспільно-політичної діяльності даної людини.

Основні реквізити в автобіографії: назву документа (автобіографія); ім'я, по батькові, прізвище автора; число, місяць і рік народження, місце народження; відомості про батьків (прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи); освіта і спеціальність за освітою; вид трудової діяльності; останнє місце роботи і посада; нагороди та заохочення; участь у громадській роботі; сімейний стан і склад сім'ї; домашню адресу і телефон; дата; особистий підпис.

3. Поточне зберігання, списання, знищення документів

У процесі діяльності підприємства виходить велика кількість документів. Після їх використання в оперативній діяльності для вирішення поточних питань документи стають хранителями ретроспективної інформації, потреба в якій може виникнути знову через певний час, тобто вони виступають у ролі пам'яті установи.

Швидкий пошук і використання таких документів можливі лише при чіткій їхній класифікації. Найпростішою класифікацією документів є угруповання їх у справи. Державний стандарт дає визначення справи, як «Сукупність документів чи документ, що відносяться до одного питання або ділянки діяльності, поміщених в окрему обкладинку». Спеціальним класифікаційним довідником, що визначає порядок розподілу документів у справи служить номенклатура дбав.

Номенклатура справ – «Систематизований перелік найменувань справ, що заводяться в організації, із зазначенням термінів їх зберігання, оформлений в установленому порядку». Інакше кажучи, номенклатура справ - це найпростіший класифікатор, що дозволяє швидко розкласти документи по папках (справах) для оперативного їх пошуку в разі потреби.

Номенклатура, закріплюючи індексацію справ, використовується при реєстрації документів - індекс справи за номенклатурою часто входить складовою частиною в реєстраційний індекс документів.

Номенклатура справ використовується замість опису як обліковий документ при здачі в архів установи справ.

Документи під час їх виконання зберігаються у виконавця, для чого їм повинні бути заведені спеціальні папки з написами типу «На виконанні», «Терміново», «Для колегії», «На відправку», «На узгодження», «На підпис» і т. п. На кожній папці треба вказати прізвище виконавця та його телефон. Після закінчення робочого дня папки прибирають в сейф, шафа, стіл. Таке зберігання документів у виконавця допоможе у випадку його термінової відраджень або хвороби швидко знайти потрібний документ і передати його на виконання іншому співробітникові.

Після закінчення роботи з документом він передається для приміщення у справу.

Розкладка документів у справи проводиться секретарем або особами, відповідальними за цю роботу в структурних підрозділах систематично, щодня протягом усього року. В невеликих фірмах формування і зберігання справ ведеться централізовано, зазвичай в секретаріаті. Виконані документи повинні мати позначку про виконання та підшиваються у справи в той же день до кінця робочого дня. Розпорядчі документи, листування керівництва і найважливіші внутрішні документи формують і зберігають у канцелярії або секретаріаті керівництва.

Формування справи починається відразу з початку року. Тому на кожне назване в номенклатурі справу до початку року має бути заведена папка. Це може бути папка-швидкозшивач або папка-реєстратор.

Справи повинні розміщуватися в шафах, що замикаються сейфах або (ватерних картотеках, що забезпечує їх збереження і захист від пилу і світла.

Документи підприємства стоять на поточному зберіганні на протязі двох років. За документами, для яких вказаний термін минув, спеціальною комісією організації приймається рішення про порядок їх наступного зберігання на період до 10 років, напрямку в установу архіву або на знищення.

Документи організації, що складаються на зберіганні, піддаються перевірці раз на рік. З цією метою створюється комісія у складі голови і двох-чотирьох членів, за результатами роботи якої складається акт, в якому перераховуються всі перевірені і відібрані на знищення

документи. Члени комісії особисто знищують документи, фіксують процес в акті, який після підпису голови і члена комісії підписується керівником установи. Після затвердження акта про знищення проводиться списання документів з журналу обліку, із зазначенням номера та дати затвердження акта.

4. Персональний комп'ютер в діловодстві

Підготовка текстів з використанням комп'ютерної системи підготовки текстових документів (СПТД) полягає у виконанні низки етапів: набір тексту, редагування введеної інформації, оформлення окремих структурних документів, друк документа, збереження тексту документа і ведення архіву текстів.

Кожен етап складається з безлічі операцій. При роботі з текстом зазвичай відбувається чергування окремих операцій, так якщо при наборі тексту виявилися помилки, то вдаються до операцій етапу редагування.

Користувачі ПК часто забувають, а часом і не знають про те, що поряд з користю комп'ютер наносить і шкода здоров'ю.

1. Монітор ПК є джерелом: електростатичного поля, електромагнітних випромінювань, рентгеновського, ультрафіолетового, інфрачервоного, світлового випромінювання. Особливо сильно вплив на мозок.

2. Нерухома поза оператора призводить до втоми і болю в шийі, хребті, плечових суглобах.

3. Інтенсивна робота з клавіатурою викликає біль у суглобах рук.

4. Значному навантаженні піддається зоровий апарат оператора.

Уберегтися повністю від шкідливого впливу ПК на здоров'я неможливо, проте існують загальні рекомендації при роботі з комп'ютером, які дозволяють зробити роботу оператора більш комфортною, безпечною та продуктивною:

1. Правильна робоча поза: не сутультися, не схрещуйте ноги, ступні, не гнити руки в кисті, плавно вставайте й сідаєте на робоче місце, намагайтеся розслабитися.

2. Правильне дихання, релаксація: дихайте глибоко, в одному ритмі, вільно, розслабтеся, особливо обличчя, лоб, шию, спину. Якщо відчуваєте напругу в якій частині тіла, зробіть глибокий вдих, напружте цю частину тіла на 3-5 секунд, на видиху розслабтеся.

3. Робота зорового апарату: легко моргайте кожні 3-5 секунд, кидайте погляд на більш віддалені предмети кожні кілька хвилин, використовуйте периферійний зір.

4. Робіть короткі регулярні перерви.

5. Виконуйте оздоровчо-профілактичні комплекси вправ.

6. Організація робочого місця: мінімальна площа на один комп'ютер - 6 м, обсяг - 20 м; освітлення порівнянно з яскравістю монітора, джерело освітлення зліва, допускається справа або ззаду, стежити щоб світло не викликав відблисків на моніторі; відстань від монітора до очей - 60 - 70 см; не ставити монітор ближче ніж на метр до стіни; рівень очей на 15-20 см вище центру екрану; рівень колін на (або нижче) рівня стегон; рівень зап'ясть на (або нижче) рівня ліктів; зручний стіл, крісло; сучасний монітор.