

СВІТЛАНА БИБИК

ГАЛИНА СЮТА

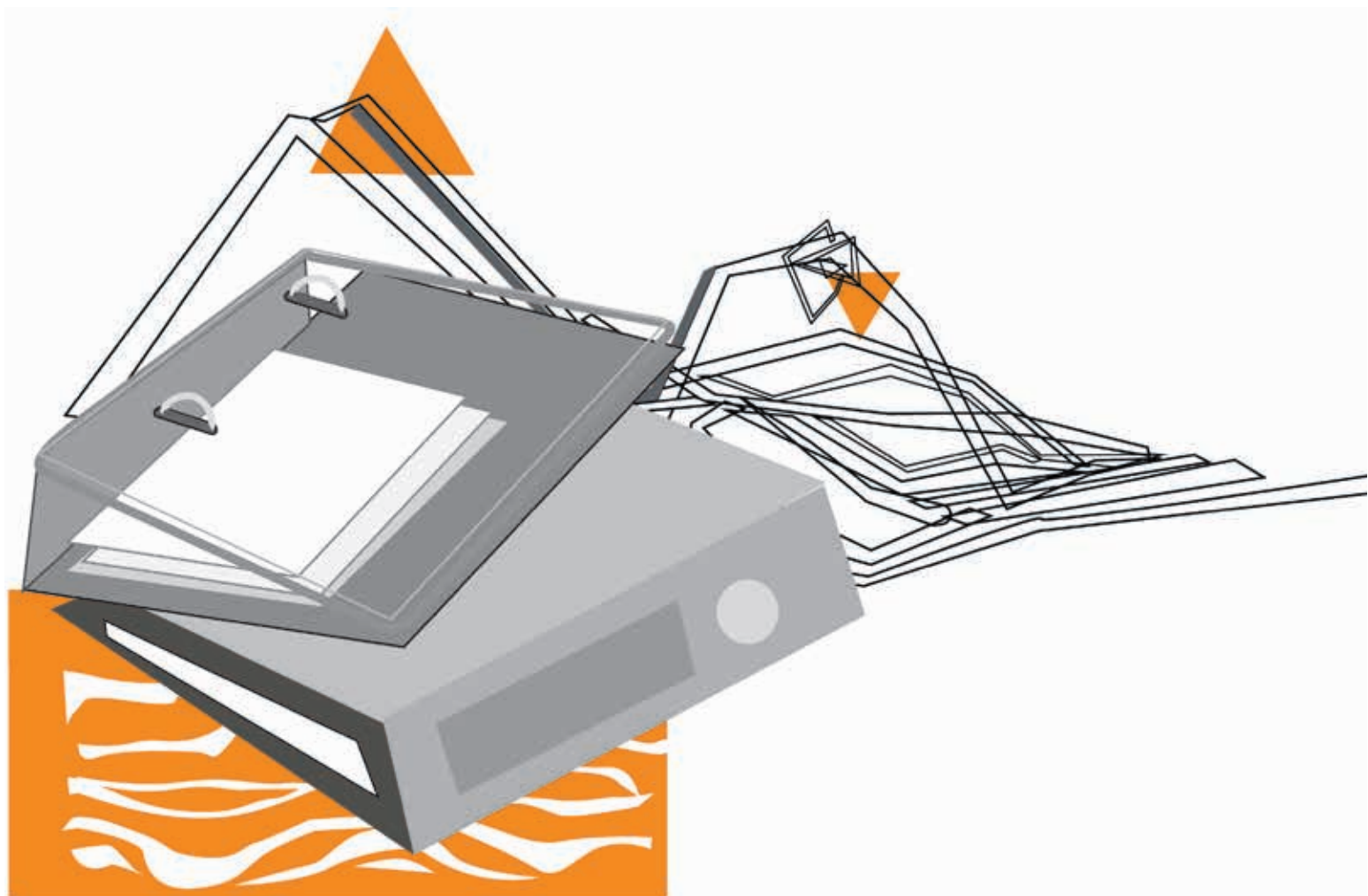
СУЧАСНА ДІЛОВА КУЛЬТУРА

усне
і писемне
спілкування

Харків
«Фоліо»
2019

1

ПИСЕМНА
ДІЛОВА
ПРАКТИКА



1 СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦІЇ

ДІЛОВОДСТВО — це діяльність, що охоплює питання документування й організації роботи з документами в процесі здійснення управлінських дій.

ДОКУМЕНТ — діловий папір, що посвідчує певний юридичний факт, підтверджує право на що-небудь, служить доказом чого-небудь. Отже, це зафіксована певним чином на спеціальному матеріалі інформація про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини. Одні документи ми складаємо самостійно, інші ж є форматованими паперовими носіями даних, що їх заповнюють автоматично або вручну.

Документи широко використовуються у нашій повсякденній діяльності як джерела та носії інформації, вони сприяють удосконаленню внутрішньої організації будь-якого підприємства, закладу чи установи, є підставою для прийняття рішень, узагальнень, довідково-пошукової роботи.

Документи є засобом засвідчення, доведення певних фактів і, отже, мають велике правове значення.

Документ має бути достовірний, переконливий, належним чином відредагований та оформлений, повинен містити конкретні й змістовні пропозиції та вказівки. Більшість документів має задовольняти такі вимоги, як придатність до тривалого зберігання, максимальна точність. Щоб документ мав усі перераховані властивості, його слід правильно скласти як за формою, так і за змістом.

Відповідно до цих вимог виділяють такі види документів за ознаками класифікації та групами.

ОЗНАКИ КЛАСИФІКАЦІЇ

За спеціалізацією

За призначенням

За походженням
і місцем локалізації

За напрямом

За джерелами виникнення

ГРУПИ ДОКУМЕНТІВ

Загальні
З адміністративних питань
Спеціалізовані з фінансових,
комерційних питань та ін.

Організаційні
Розпорядчі
Інформаційно-аналітичні
Колегіальних органів
Обліково-фінансові
Господарсько-договірні

Внутрішні
Зовнішні

Вхідні
Вихідні

Первинні
Вторинні
Зведені



ОЗНАКИ КЛАСИФІКАЦІЇ

ГРУПИ ДОКУМЕНТІВ

За формою	Стандартні Індивідуальні
За технікою створення	Рукописні Створені механічним способом Цифрові Електромагнітні Графічні
За носієм	Паперові (аркушеві, кодексові) Магнітні Електронні Оптичні Карткові Дискові Стрічкові
За секретністю	Для службового користування Для загального користування Таємні Цілком таємні
За терміном виконання	Звичайні безстрокові Термінові Дуже термінові
За складністю	Односкладні Складні
За стадіями створення	Оригінали Копії
За терміном зберігання	Постійного зберігання Тривалого зберігання (понад 10 років) Тимчасового зберігання (до 10 років)



Складовими частинами діловодства є система документації, документування й організація роботи з документами. Тобто це сукупність документів, прийомів, способів та форм роботи з ними.

СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦІЇ — це сукупність типів взаємопов'язаних документів, що створюють цілісні утворення із певними специфічними рисами. Систем документації багато. Найчисленнішою є система управлінських (адміністративних, загальних) документів. Специфіку різних сфер діяльності суспільства відтворюють специфічні (галузеві) документаційні системи, як-от: *банківська, дипломатична, зовнішньоекономічна, юридична* тощо.

2 ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ЗМІСТУ ТА РОЗТАШУВАННЯ РЕКВІЗИТІВ ДОКУМЕНТІВ

В Україні з вересня 2003 року чинний стандарт «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» (ДСТУ 4163—2003), за яким регулюються правила розташування реквізитів документів. Останніх налічується 30 позицій, ми ж ознайомимо вас із основними вимогами зазначеного стандарту, що пов'язані із заповненням паперової інформації вручну або створенням цифрового документа на комп'ютері.



Як адресувати документи, кореспонденцію?

Адресатами документа можуть бути організації, їхні структурні підрозділи, посадові особи та громадяни:

- а) організація або структурний підрозділ без зазначення посадової особи (у формі називного відмінка):

Міністерство культури України

- б) керівник підприємства, установи, або його заступник (у формі давального відмінка):

Директорові Авдіївського
коксухімічного заводу
п. Тищенко С. Г.
(адреса)

У разі адресування документа керівникові структурного підрозділу юридичної особи, спочатку зазначають найменування юридичної особи у називному відмінку, а посаду і прізвище адресата у давальному:

Український інститут
національної пам'яті
завідувачеві відділу
організації пам'ятних заходів
Семенюку І. С.

- в) кілька посадових осіб (керівників) — не більше 4 адресатів:

Президентів ПАТ «Укрспецтрансгаз»
Директорові з комерційних питань
Начальникам виробничих відділів

- г) однорідні організації:

Керівникам коледжів
Завідувачам відділень
заочного навчання

- г) коли адресатів більше 4 осіб — додають список для розсилання, а на кожному документі вказують тільки одного адресата. Слово «копія» перед зазначенням найменувань другого, третього тощо адресата не ставлять;
- д) відповідь на скарги, заяви тощо можна адресуватися із зазначенням лише прізвища, якому передуює поштова адреса, оформлена за правилами надавання послуг поштового зв'язку;
- е) фізична особа:

Стеценко Сидір Миколайович
вул. Гарматна, буд.8, кв.17,
м. Київ, 01018



б) про виконання документа зазначають у лівому куті нижнього берега лицьового боку першого аркуша документа:

До справи № 63/02.
Відповідь надіслано 12—03/48 від 24.03.2019.
Секретар С. С. Лебедєва
25.03.2019

в) про виконавця зазначають зліва внизу прізвище та службовий телефон:

Климчук 221-14-68

г) про розмноження документа — також індекс друкарки (секретаря) (перші літери імені та прізвища), кількість віддрукованих примірників, дату друкування:

Климчук 221-14-68 ТГ8. 10.07.2019.

3 ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ВИГОТОВЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ ЗА ДОПОМОГОЮ ДРУКУВАЛЬНИХ ЗАСОБІВ

Здебільшого документи виготовляють за допомогою друкувальних засобів. Окремі внутрішні документи (заяви, пояснювальні та доповідні записки тощо), авторами яких є посадові та інші фізичні особи, дозволено оформлювати рукописним способом.

Для друкування текстів документів потрібно використовувати гарнітуру Times New Roman, шрифт розміром 12—14 друкарських пунктів.

Увага: дозволено використовувати шрифт розміром 8—12 друкарських пунктів для друкування реквізиту «Відомості про виконавця документа», виносок, пояснювальних написів до окремих елементів тексту документа тощо. Для друкування реквізиту «Найменування юридичної особи» використовують шрифт, розмір якого має бути більшим, ніж для друкування реквізиту «Найменування юридичної особи вищого рівня».

Під час друкування реквізитів «Назва виду документа» та «Заголовок до тексту документа» дозволено використовувати напівжирний прямиий шрифт.

Текст документів на папері формату А4 рекомендовано друкувати через 1—1,5 міжрядкових інтервали, а формату А5 — через 1 міжрядковий інтервал. Реквізити документа (крім тексту), що складаються з кількох рядків, друкують через 1 міжрядковий інтервал. Складові частини реквізитів «Адресат», «Гриф затвердження документа», «Гриф погодження документа» відокремлюють один від одного через 1,5 міжрядковий інтервал. Реквізити документа відокремлюють один від одного через 1,5—3 міжрядкових інтервали.

Назву виду документа друкують великими літерами.

Розшифрування підпису в реквізиті «Підпис» друкують на рівні останнього рядка найменування



Максимальна довжина рядка багаторядкових реквізитів (крім реквізиту «Текст документа») — 73 мм (28 друкованих знаків). Якщо заголовок до тексту перевищує 150 друкованих знаків (5 рядків), його дозволено продовжувати до межі правого поля. Крапку в кінці заголовка не ставлять.

Оформляючи документи, потрібно дотримуватися таких відступів від межі лівого поля документа: 12,5 мм — для абзаців у тексті; 92 мм — для реквізиту «Адресат»; 104 мм — для реквізитів «Гриф затвердження документа» та «Гриф обмеження доступу до документа»; 125 мм — для розшифрування підпису в реквізиті «Підпис». Не роблять відступ від межі лівого поля для реквізитів «Дата документа», «Заголовок до тексту документа», «Текст документа» (без абзаців), «Відмітка про наявність додатків», «Віза документа», «Гриф погодження документа», «Відмітка про засвідчення копії документа», «Відомості про виконавця документа», «Відмітка про виконання документа», найменування посади в реквізиті «Підпис», а також слів «СЛУХАЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «ВИРІШИЛИ», «УХВАЛИЛИ», «НАКАЗУЮ», «ЗОБОВ'ЯЗУЮ».

За наявності кількох грифів затвердження і погодження їх розміщують на одному рівні вертикальними рядками. Перший гриф — без відступу від межі лівого поля; другий — через 104 мм від межі лівого поля.

Якщо в тексті документа є посилання на додатки або на документ, що став підставою для його видання, слова «Додаток» і «Підстава» друкують



без відступу від межі лівого поля, а текст до них — через 1 міжрядковий інтервал.

Під час оформлення документів на двох і більше сторінках друга та наступні сторінки мають бути пронумеровані. Нумери сторінок ставлять посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами без зазначення слова «сторінка» та розділових знаків. Першу сторінку не нумерують.

Тексти документів постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання друкують на одному боці аркуша. Документи тимчасового строку зберігання можна друкувати на лицьовому і зворотному боці аркуша.



ЗМІСТ

КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ: МОВА, СФЕРИ, ПІДСТИЛИ ТА ЖАНРИ 4

1. ПИСЕМНА ДІЛОВА ПРАКТИКА 13

1. СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦІЇ.....15
2. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ЗМІСТУ
ТА РОЗТАШУВАННЯ РЕКВІЗИТІВ ДОКУМЕНТІВ16
3. ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО ВИГОТОВЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ
ЗА ДОПОМОГОЮ ДРУКУВАЛЬНИХ ЗАСОБІВ 22

2. ЗАГАЛЬНІ ОФІЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ..... 25

3. ДОКУМЕНТУВАННЯ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ 31

1. ОРГАНІЗАЦІЙНО-РОЗПОРЯДЧА ДОКУМЕНТАЦІЯ 33
 - Акти 34
 - Постанова 36
 - Рішення 37
 - Розпорядження 38
 - Положення 40
 - Статут 46
 - Інструкція 48
 - Правила 50
 - Накази 51
 - Вказівки 51
2. ДОКУМЕНТАЦІЯ З УПРАВЛІННЯ КАДРАМИ,
ОЦІНКИ ТРУДОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ..... 52
 - Анкети. Накази 53
 - Автобіографії. Резюме (або CV) 56
 - Заяви 57
 - Контракти 58
 - Особові листки 61
 - Угоди 63
 - Характеристики 68
 - ПОДАННЯ 68
 - Записки 70
3. ДОКУМЕНТАЦІЯ З ПРАЦІ, СОЦІАЛЬНИХ ПИТАНЬ
І СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ..... 72
 - Довідки 72
 - Довіреність 74
 - Заповіти 78
 - Заяви 79
 - Посвідки 84
 - Розписки 85
4. ПЕРВИННО-ОБЛІКОВА ДОКУМЕНТАЦІЯ 86
 - Звіти 86
 - Огляди 86
 - Оголошення 87

- Плани робіт 88
- Протоколи 89
- Витяги з протоколу 91

5. ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ 92
 - Службові листи 92
 - Факси 96
 - Телефонограми 97

4. СПЕЦІАЛІЗОВАНА ДОКУМЕНТАЦІЯ 99

1. ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ОФОРМЛЕННЯ
ТРУДОВОЇ ЗАЙНЯТОСТІ 101
2. ДОКУМЕНТИ З ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ 113
 - Тендерна документація 113
 - Документи з господарсько-договірної діяльності 120
3. ДОКУМЕНТИ В НАУКОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ 155
 - Відгуки 171
 - Доповіді 172
4. ДОКУМЕНТИ З ПОСЕРЕДНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ..... 172
5. ДОКУМЕНТУВАННЯ
ГОСПОДАРСЬКО-ПРЕТЕНЗІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ 180
 - Протоколи розбіжностей до договорів 180
 - Комерційні акти 182
 - Претензійні листи 183
 - Позовні заяви 189
6. ДОКУМЕНТИ В БАНКІВСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ 191
 - Договір на здійснення
кредитно-розрахункового обслуговування 191
 - Договір про депозитний вклад 193
 - Кредитний договір 194
 - Договір про спільну діяльність 195
 - Договір лізингу
(лізингова угода) 196
 - Договір про пайовий внесок 200
7. ДОКУМЕНТИ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ
ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ 201
 - Контракти 201
 - Документи для створення спільних підприємств
з іноземним партнером 205
8. ДОКУМЕНТАЦІЯ В РЕКЛАМНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ 208
 - Угоди до договору 211
9. ДОГОВОРИ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ
ВИСТАВКОВО-ЯРМАРКОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ТА АУКЦІОНІВ 212
 - Договір на участь у виставці, ярмарку 212
 - Угода про участь в аукціоні 215





Рекомендаційні листи	290
Листи-запрошення	294
Листи-вітання	299

6. НА ДОПОМОГУ РЕДАКТОРОВІ ДОКУМЕНТА 303

1. ПРИЗВИЧАЄМОСЯ ДО НОВИХ СЛІВ І ВИРАЗІВ	305
2. ЯКИЙ СИНОНІМ ВИБРАТИ?	308
3. ОПАНОВУЄМО ТРУДНОЩІ ГРАМАТИКИ	326
4. РОЗРІЗНЯЄМО БЛИЗЬКОЗВУЧНІ СЛОВА	332

7. У ФОРМАТІ УСНИХ ДОМОВЛЕНОСТЕЙ 343

ДОДАТКИ

1. НАЗВИ НАСЕЛЕНИХ ПУНКТІВ УКРАЇНИ ТА ПОХІДНИХ ВІД НИХ ПРИКМЕТНИКІВ	351
2. ПОКАЗЧИК ПРОФЕСІЙНИХ НАЗВ РОБІТ	356
ЗАКОНОДАВЦІ, ВИЩІ ДЕРЖАВНІ СЛУЖБОВЦІ, КЕРІВНИКИ, МЕНЕДЖЕРИ (УПРАВИТЕЛІ)	356
ПРОФЕСІОНАЛИ, ФАХІВЦІ, ТЕХНІЧНІ СЛУЖБОВЦІ, ПРАЦІВНИКИ СФЕРИ ТОРГІВЛІ ТА ПОСЛУГ, ВИКОНАВЦІ ПРОСТИХ ПРОФЕСІЙНИХ ЗАВДАНЬ	359
3. ПЕРЕЛІК ГРАФІЧНИХ СКОРОЧЕНЬ ЗВАНЬ І ПОСАД	365
4. ГРАФІЧНІ СКОРОЧЕННЯ НАЗВ МІСЯЦІВ, ДНІВ ТИЖНЯ, РОКІВ	366
5. ПЕРЕЛІК НАЙПОШИРЕНІШИХ ГРАФІЧНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	366
6. ГРАФІЧНІ СКОРОЧЕННЯ (АБРЕВІАТУРИ) НАЗВ ОСНОВНИХ ВИДІВ ДОКУМЕНТІВ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ	369
7. ЯКУ ГРАМАТИЧНУ ФОРМУ ВИБРАТИ?	377
8. ПЕРЕЛІК НАЗВ НАГОРОД, ПОЧЕСНИХ ЗВАНЬ І ДЕРЖАВНИХ ПРЕМІЙ НЕЗАЛЕЖНОЇ УКРАЇНИ	379
9. ТИПОВІ МОВНІ ЗВОРОТИ	380
10. УЖИВАННЯ ВЕЛИКОЇ ТА МАЛОЇ ЛІТЕРИ	416
11. УЖИВАННЯ РОЗДІЛОВИХ ЗНАКІВ	418
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	426

10. ДОКУМЕНТИ У ВИДАВНИЧІЙ ДІЯЛЬНОСТІ 216

11. ДОКУМЕНТАЛЬНЕ ПІДТВЕРДЖЕННЯ ОПЕРАЦІЙ КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ, НАЙМУ, ОРЕНДИ, ПРИВАТИЗАЦІЇ ЖИТЛА ТА НЕЖИТЛОВИХ ПРИМІЩЕНЬ	221
Договір купівлі-продажу житла	232
Договір найму житла	234
Документування оренди приміщень	236
Документація на приватизацію житла	241

5. ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ 247

Стиль ділових листів	249
Оформлення ділового листа	254
Оформлення листа	257
Як треба починати і закінчувати ділові листи	259
Листи-підтвердження	261
Запит	264
Відповіді на запит	265
Прохання	267
Відповіді на прохання і пропозиції	269
Листи-нагадування	272
Рекламаційні листи і листи-претензії	275
Як відповідати на «сердиті» листи	279
Вам треба вибачитися...	281
«Щиро дякуємо Вам...»	283
Супровідні листи	288
Заохочувальні та спонукальні листи	289

