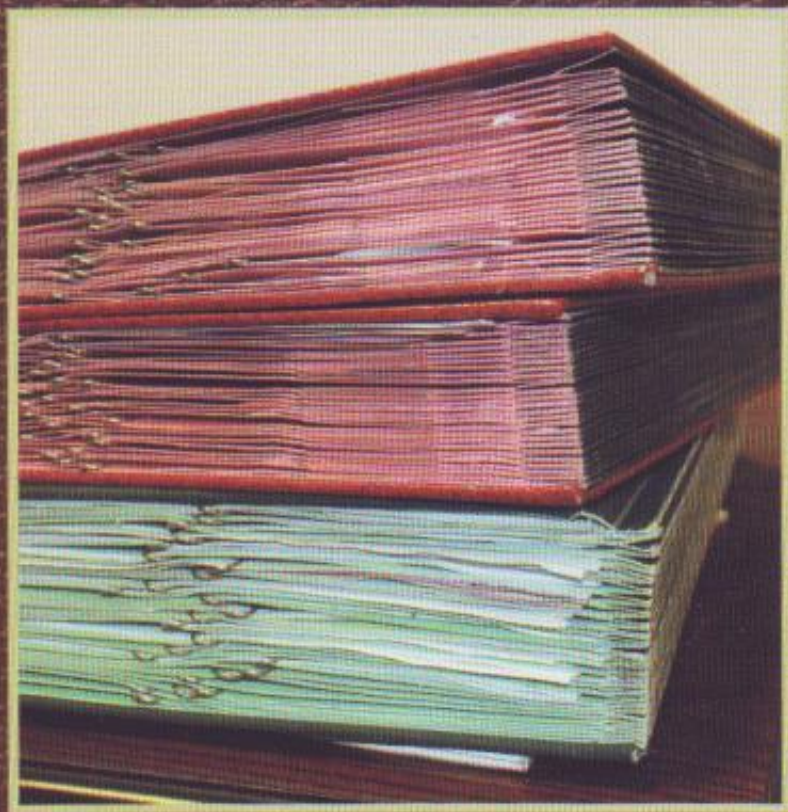


К. В. Кислюк

СПЕЦІАЛЬНЕ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВО



КОНДОР



Кислюк К.В. Спеціальне документознавство. Модульний курс. - К., 2011. – 192 с.

Дане видання містить конспект лекцій і зразки документів з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін.

Для студентів, які навчаються за спеціальностями з "Діловодство та інформаційна діяльність".

ЗМІСТ

МОДУЛЬ I. УПРАВЛІНСЬКЕ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВО

Вступ до модуля 1

Тема 1. Вступ до управлінського документознавства

- 1.1. Об'єкт, основні поняття, методи управлінського документознавства
- 1.2. Нормативно-правова база управлінського документознавства
- 1.3. Розвиток діловодства в Україні

Тема 2. Стандартизація управлінських документів

- 2.1. Стандартизація управлінських документів
- 2.2. Формуляр і бланк управлінського документа
- 2.3. Основні вимоги до змісту та розташування реквізитів управлінських документів

Тема 3. Організаційно-розпорядча документація

- 3.1. Особливості розпорядчої документації
- 3.2. Накази
- 3.3. Розпорядження
- 3.4. Постанови
- 3.5. Рішення
- 3.6. Вказівки та ухвали

Тема 4. Організаційно-правова документація

- 4.1. Особливості організаційно-правової документації
- 4.2. Статути
- 4.3. Положення та регламенти
- 4.4. Штатні розклади
- 4.5. Інструкції, правила

Тема 5. Довідково-інформаційна документація

- 5.1. Загальна характеристика довідково-інформаційної документації
- 5.2. Акти
- 5.3. Протоколи
- 5.4. Довідки, огляди, відомості
- 5.5. Пояснювальні та доповідні записки
- 5.6. Службові листи
- 5.7. Плани і графіки
- 5.8. Звіти
- 5.9. Відгуки, рецензії, висновки

Тема 6. Документаційне забезпечення електронного управління

- 6.1. Основні критерії до е-управління. Стан е-управління в Україні та світі
- 6.2. Документування вхідних е-документів
- 6.3. Опрацювання е-документів

Список літератури до модуля 1

МОДУЛЬ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ДОКУМЕНТУВАННЯ ОСНОВНИХ ВИДІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Вступ до модуля 2

Тема 1. Документальний супровід авторства

- 1.1. Авторське право. Суб'єкти й об'єкти авторського права

- 1.2. Робота з авторами
 - 1.3. Документальний супровід авторства
 - Тема 2. Організація й документування виставкової діяльності
 - 2.1. Поняття й призначення виставок
 - 2.2. Загальна організація виставок
 - 2.3. Виставкові стенди
 - Тема 3. Рейтингування
 - 3.1. Рейтинги як інформаційні документи
 - 3.2. Методика складання рейтингів
 - Тема 4. Організація й документування експертної діяльності
 - 4.1. Організація експертизи
 - 4.2. Експертний висновок
 - Тема 5. Робота із клієнтськими базами даних
 - 5.1. Вимоги до клієнтських баз даних
 - 5.2. Складання клієнтських баз даних
 - 5.3. Робота із клієнтськими базами даних
 - Тема 6. Керування і документування інформаційних проектів
 - 6.1. Поняття інформаційного проекту й керування ним
 - 6.2. Основні стадії реалізації інформаційного проекту
 - 6.3. Документальне забезпечення реалізації інформаційних проектів
 - Тема 7. Інформаційний супровід діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування
 - 7.1. Діяльність інформаційних служб органів державної влади та місцевого самоврядування
 - 7.2. Офіційні веб-сайти
 - Тема 8. Організація захисту та документування доступу до інформації
 - 8.1. Обмеження доступу до інформації
 - 8.2. Організація доступу до таємної інформації
 - 8.3. Захист службової інформації
 - 8.4. Основні напрями захисту електронної інформації
- Список літератури до модуля 2

МОДУЛЬ І. УПРАВЛІНСЬКЕ ДОКУМЕНТОЗНАВСТВО

Вступ до модуля 1

Управлінське документознавство являє собою напрям у структурі спеціального документознавства. Управлінське документознавство досліджує проблеми документування управлінської інформації та її функціонування у документованій формі саме у межах органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, іншого суб'єкта господарювання, об'єднання громадян.

Управлінське документознавство входить до циклу дисциплін природничо-наукової та фундаментальної підготовки бакалавра за спеціальністю 6.020100 "Документознавство та інформаційна діяльність". Модуль І тісно пов'язаний з такими загальнопрофесійними і спеціальними дисциплінами, як "Документознавство", "Документно-інформаційні комунікації", "Документаційне забезпечення діяльності установи (за фаховим спрямуванням)", "Діловодство", "Архівознавство" та ін.

Модуль І передбачає знайомство з сучасними підходами щодо визначення предмету, об'єкту, завдання управлінського документознавства як науки дисципліни; генезисом управлінського документознавства; сучасним трактуванням поняття "управлінський документ"; формування теоретичних знань про управлінський документ та його сукупність, його властивості, ознаки,

структуру і функції; знайомство з історією управлінського документа у межах різних історичних епох і державних структур, формуванням і розвитком систем управлінської документації; сучасними системами класифікації управлінських документів; напрямками уніфікації і стандартизації управлінської документації та ін.

Метою вивчення модуля I "Управлінське документознавство" є набуття студентами належних теоретичних знань і практичних навичок та умінь зі створення найпоширеніших видів організаційно-розпорядчої, організаційно-правової, довідково-інформаційної документації, а також документування електронних документів.

Тема 1. Вступ до управлінського документознавства

План викладу

1.1. Об'єкт, основні поняття, методи управлінського документознавства.

1.2. Нормативно-правова база управлінського документознавства.

1.3. Розвиток діловодства в Україні

1.1. Об'єкт, основні поняття, методи управлінського документознавства

Управлінське документознавство - це розділ документознавства, об'єктом якого є управлінська документація. Управлінське документознавство досліджує проблеми документування управлінської інформації та її функціонування у документованій формі у межах органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, іншого суб'єкта господарювання, об'єднання громадян.

Управлінська інформація - це сукупність відомостей про внутрішній і зовнішній стан об'єкта керування, необхідна для формування й реалізації керуючого впливу на нього.

У процесі керування використовується не вся інформація, а тільки та її частина, що необхідна для процесу керування. Разом із тим, одержання інформації необхідно не на якомусь певному етапі управлінської діяльності, а протягом усього процесу управлінського впливу суб'єкта керування на об'єкт керування.

Документування - регламентований процес запису інформації на папері або іншому носії, що забезпечує її юридичну силу. Документування передбачає дотримання встановлених правил запису інформації, специфічних для кожного типу документів. Дотримання цих правил надає юридичної сили документам, що створюються.

Юридична сила документа - властивість службового, в тому числі, управлінського документа слугувати підставою для ви* рішення правових питань і регулювання правових відносин, яка надається йому чинним законодавством.

Юридична сила документа забезпечується встановленим для кожного різновиду документа комплексом реквізитів - обов'язкових елементів оформлення документів (наприклад, дата, підпис, гриф затвердження тощо).

Управлінський документ - це документ, який містить управлінську інформацію та використовується в управлінській діяльності.

Система документації - сукупність взаємозалежних документів, які застосовуються в певній сфері діяльності.

Уніфікована система документації (УСД) - система документації, що створена за єдиними правилами та вимогами і містить інформацію, необхідну для управління у певній сфері діяльності.

Уніфікована форма документа (УФД) - сукупність реквізитів, розташованих у певному порядку на носії інформації.

Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД) є номенклатурним переліком назв уніфікованих форм документів (УФД) з унікальними кодovими позначеннями.

Так само як документознавство в цілому, управлінське документознавство можна розглядати одночасно як науку.

Як наука управлінське документознавство досліджує інформаційні процеси створення, обігу та зберігання управлінської документації. Для цього управлінське документознавство застосовує певні наукові методи. Ці методи можна підрозділити на загальнонаукові й спеціальні. До числа загальнонаукових відносяться ті, якими користуються всі або більшість наук (системний метод, метод моделювання, функціональний метод, методи аналізу та синтезу).

Спеціальними методами в документознавстві є:

- о методи уніфікації й стандартизації документів;

- о метод формулярного аналізу;

- о метод експертизи цінності документів. Управлінське документознавство має двосторонні зв'язки з

іншими науками, у першу чергу, з науковими дисциплінами про інформацію - такими, як соціальна інформатика, документалістика, обчислювальна техніка й програмування, інформаційна безпека й захист інформації та ін. Лише разом із цими науками документознавство має можливість на сучасному етапі ефективно вирішувати теоретичні й прикладні завдання.

1.2. Нормативно-правова база управлінського документознавства

Процес управління базується на підставі документаційного забезпечення, яке, у свою чергу, повинно мати нормативно-правову базу. Нормативно-методична база документаційного забезпечення управління охоплює:

- о законодавчі акти України у сфері інформації, документації та документування;

- о Укази та розпорядження Президента України, постанови та розпорядження Уряду, які регламентують питання документаційного забезпечення управління;

- о правові акти органів виконавчої влади (міністерств, відомств, комітетів) як загальногалузевого, так і відомчого характеру;

- о правові акти нормативного та інструктивного характеру;

- о методичні документи з діловодства в установі;
- о державні стандарти на документацію;
- о уніфіковані системи документів;
- о класифікатори техніко-економічної і соціальної інформації.

На сьогодні в сфері управлінської документації можуть бути застосовані такі стандарти:

К.В. Кислюк. Спеціальне документознавство

- о ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять.
 - о ДСТУ 3843-99. Державна уніфікована система документації. Основні положення.
 - о ДСТУ 3844-99. Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови.
 - о ДК 010-98. Державний класифікатор управлінської документації.
 - о ДСТУ 3008-95. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення.
 - о ДСТУ 4163-2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів.
 - о ДСТУ 2392-94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення.
- 1.3. Розвиток діловодства в Україні

Зародження діловодства сягає часів Київської Русі IX-XIII ст. Його особливістю слід уважати відсутність виняткових правил оформлення документів. Документи часто включалися до складу тих або інших літературних джерел.

Із часів Древньої Русі до нас дійшла насамперед "Руська Правда". Це перший відомий нам збірник писаного права. Він датується серединою XI ст. і приписується князеві Ярославові Мудрому і його синові ("Правда Ярославичей"). Наступним поширеним видом документів були князівські й церковні "устава" та "уроки". Під "уроками" розуміють постанови князів, головним чином, фінансового характеру, присвячені податкам і судовим штрафам. Церковні устава мали на меті регламентацію правового положення церкви в державі, матеріальне забезпечення церкви, сфери компетенції церковного суду. Перші устава було видано ще наприкінці X ст. хрестителем Русі князем Володимиром Святославичем.

У "Повісті минулих літ" збереглися договори Київської Русі з іншими державами. Насамперед, це договори київських князів із

Візантією X ст. У них знаходимо перші вказівки на юридичну чинність документів та необхідність письмової фіксації взятих на себе зобов'язань (проти сили усної клятви, зафіксованої ніс у Старому Заповіті - "Не бреші!").

Розвиток діловодства в Україні припадає на наступну історичну епоху й пов'язаний із перебуванням України в складі Литовсько-російської держави й королівства Польського з більш високим рівнем діловодного активності, чим на Русі.

Від цього періоду залишився величезний масив так званих актових книг, від діяльності земських судів. Усе, що відбувалося в судах, заносилося в актові книги. Вони поділялися на декретні, записні й поточні. У записних книгах збирали протоколи судових засідань. До протоколів додавалися розглянуті в судах документи, оформлені в декретних книгах. Крім звичайних приватноправових документів: дарчих, купчих, боргових і т.д. тут містилися королівські жалувані грамоти, "привілеї", сеймові конституції (постанови), інвентарні й межові записи. Поточні книги призначалися для скарг, свідчень, заяв і т. д. Актову книгу зшивали раз на рік з усіх згаданих документів. Офіційно актові книги пропонувалося тримати в спеціальному місці в скринях, зачинених на три замки.

Становлення національного діловодства в Україні пов'язане з появою козацької й гетьманської державності. Діловодством на Запорізькій Січі відав писар. Військового писаря запорозькі козаки обирали на загальній раді. Він відав усіма письмовими справами Війська Запорізького, приймав усі укази, ордери, листи, які надходили в Січ, листувався з іноземними державами. Зовнішньою відзнакою військового писаря був каламар (чорнильниця) у срібній оправі. Найвідомішим документом, який вийшов з-під пера козацьких писарів, є лист козаків турецькому султанові у відповідь на його пропозиції перейти до нього в підданство.

За козацькими зразками були побудовані органи управління Гетьманщини середини XVII - середини XVIII ст.: сотенні, полкові канцелярії, Генеральна Військова Канцелярія. Їхні службовці склали особливий соціальний прошарок - "військові канцеляристи", хоча його чисельність не перевищувала декількох тисяч чоловік. Для свого часу військові канцеляристи були досить освіченими людьми. Багато з них навчалися в Києво-Могилянській академії за кордоном.

Найбільшим за кількістю документів актів діловодства органів козацької влади є фонд 51 Центрального державного історичного архіву в м. Києві - "Генеральна Військова Канцелярія". Цей архівний фонд нараховує 22584 справи, які охоплюють 1656 -1765 рр. За формою документи, зосереджені у фонді 51 (ГВК) можна розділити на такі основні групи: а) універсали, подорожні листи, рапорти, ігромеморії; б) ревізії, компути, реєстри, відомості; в) позови, пошуки, наслідки; г) повідомлення, чолобитні, скарги; д) журнали вхідних і вихідних паперів.

Усі документи цієї епохи мають певну структуру. Вони містять адресата, назву документу, дату та місце його складання, певну послідовність у викладі змісту. Підписували їх козацька старшина й урядники з органів місцевого самоуправління, і засвідчували підписами писарі і печатками. Найбільш поширеними з кінця XVI ст. до середини XVIII ст. були печатки із зображенням козака з мушкетом на плечі. Це зображення є на проекті Великого Державного гербу, законопроект про який у 2009 році подано до Верховної Ради України.

Входження українських земель до складу Російської та Австрійської імперій з єдиною системою управління та централізованим бюрократичним апаратом сприяло вдосконаленню діловодної справи в Україні. До нашого часу від тієї епохи збереглося чимало правил і норм. Передусім, це:

1) Колегіальна система управління. Вона була започаткована Петром I на початку XVIII ст. у формі 12 колегій, кожна з яких відала певною галуззю державного управління. Найважливіші рішення мали прийматися за участю всіх членів колегії.

2) Ієрархічна система державної служби. У 1722 році була введена в дію "Табель про ранги". Вона встановлювала порядок проходження служби, систему 14 рангів в армії, флоті, колегіях і при дворі. За кожним рангом було встановлено особливе титулування. "Табель" діяла до 1917 року. Завдяки їй у канцелярське діловодство ввійшла практика офіційного адресування.

3) Система бюрократичного документообігу між органами управління різного рівня. Її було впорядковано 1775 року після видання Катериною II "Настанови про керування губерніями". Вищі органи влади давали вказівки, підпорядковані писали "доноси" про їхнє виконання. Процес проходження вхідних і вихідних документів реєструвався в журналах. На вхідних документах у верхньому правому куті ставилася дата одержання й вхідний номер. Зареєстровані документи розглядалися спеціально призначеними виконавцями. Про свою роботу установи складали звіти. Використані документи направлялися до "архіву".

Чергове реформування центрального управлінського апарата Російської - імперії мало місце в 1810-1812 роках. Замість колегій були створені міністерства на чолі з єдиним керівником. Діловодство міністерств зазнало остаточної уніфікації. Поширилася практика видання різних "письмовників", що містила зразки основних ділових паперів. Досить було замінити адресу, прізвище або дату, щоб одержати новий документ.

Таким чином, зародження документознавства було пов'язане зі створенням правил роботи з документами й вимог до самих документів на практиці, у діловодному процесі, у прикладній сфері.

Набуття документознавством нормативизованого, теоретичного характеру припадає на радянський період в історії України. На початку 1930-х рр. у Москві був відкритий державний історико-архівний інститут (МГІАІ), покликаний готувати фахівців вищої кваліфікації дня роботи в Державних архівах, а потім і працівників державного діловодства. У МГІАІ почалося викладання діловодства як навчальної дисципліни. 1943 р. уперше з'явився й сам термін "документознавство". У 1960-і рр. воно стає самостійною науковою дисципліною. У 1966 р. для організації наукових досліджень у цій царині було створено Всесоюзний науково-дослідний інститут документознавства й архівної справи (ВНДІДАС). Одночасно було розроблено й уведено в дію Єдину державну систему діловодства (ЕДСД). Усього було уніфіковано більше 4,5 тис. форм документів.

За роки незалежності України відбувся радикальний переворот у діловодстві:

о сформована нова система державних органів влади й місцевого самоврядування;

о Конституцією України державною мовою була проголошена українська;

о прийнято ряд законів діловодного характеру й затверджено типові інструкції з діловодства в органах влади й

місцевого самоврядування (наприклад, Примірка інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, яку було затверджено Постановою КМУ № 1153 від 17 жовтня 1997 р.). Одним з останніх нормативно-правових актів у цій області стала Постанова Кабміну про порядок документального забезпечення електронного документообігу (2007); о уведено в дію нові діловодні стандарти, зазначені вище. При цьому напрями розвитку документознавства залишаються невизначеними. Частина нормативних документів, наприклад, бібліографія, зорієнтована на російські аналоги, ще менш відповідає міжнародним нормам.

В інших країнах правові норми, що стосуються організації загального діловодства, є обов'язковими складовими різних законодавчих актів, урядових програм, національних стандартів. Вузівська підготовка фахівців здійснюється найчастіше у рамках спеціальності "Бібліотечна й інформаційна наука".

Регулятивноуніфікативні функції в області міжнародних правил документації виконує Міжнародна організація зі стандартизації, ISO (International Organization for Standardization, ISO). Це глобальна недержавна установа для 54 країн, що визначає, які стандарти потрібні для функціонування комерційних, державних і громадських організацій. Вона була офіційно заснована 23 лютого 1947 р. У ISO понад 30 тис. експертів беруть участь у технічній роботі, яку зорганізують 187 комітетів, 576 підкомітетів, 2057 робочих груп. Щорічно в різних країнах світу проводяться більше 800 засідань цих органів. Парк стандартів ISO перевищує 14 тис. одиниць, щорічно публікується понад 800 нових і переглянутих стандартів. Керування документацією в міжнародному стандарті розглядається як частина системи керування якістю, що базується на вимогах стандартів ISO 9001.

У сфері діловодства й архівної справи розроблені і широко застосовуються такі стандарти:

о ISO 15489-2001. "Інформація й документація - керування документами" (Information and Documentation - Records management);

о ISO/TS 23081-1:2004. "Інформація й документація - Процеси керування документами - мета лан і документів" (Information and Documentation - Records management processes - Metadata for records - Part 1 Principles).

о ISO/DI 22310. "Інформація й документація. Вимоги до керування документами, що містяться в стандартах" (Information and Documentation - Requirements for records/documents management in standards).

о ISO 8439:1990. "Бланки. Основна схема складання" (Forms design - Basic layout).

ISO 14416:2003. "Інформація й документація - вимоги до підготовки книжкових, періодичних, серійних видань й інших паперових документів для використання в архівах і бібліотеках - методи й матеріали". Попри назву, цей стандарт також визначає основні принципи керування документацією в державних і недержавних організаціях, що створюють документи, містить описи таких діловодних операцій, як реєстрація, контроль, класифікація, зберігання документів і ін., розподіляє відповідальність (responsibilities) організацій за документи й правильну роботу з ними.

Тема 2. Стандартизація управлінських документів

План викладу

2.1. Стандартизація управлінських документів.

2.2. Формуляр і бланк управлінського документа.

2.3. Основні вимоги до змісту та розташування реквізитів управлінських документів.

2.1. Стандартизація управлінських документів

Уніфікація управлінських документів полягає у встановленні єдиного складу й форм цих документів, які фіксують здійснення однотипних управлінських функцій.

Уніфікація документів проводиться з метою скорочення застосовуваних документів, типізації їх форм, зниження трудомісткості їх обробки, досягнення інформаційної сумісності різних систем документації на основі спільних функцій керування, більш ефективного використання обчислювальної техніки.

Стандартизація - це форма юридичного закріплення проведеної уніфікації.

З 07.01.1997 року введений у дію Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД) - це складова частина державної системи класифікації й кодування техніко-економічної й соціальної інформації. ДКУД являє собою номенклатурний перелік уніфікованих форм документів (УФД).

Кожному класу документації відповідає певна уніфікована система документації (УСД).

ДКУД орієнтовано на забезпечення оброблення інформації із застосуванням засобів комп'ютерної техніки та прогресивних інформаційних технологій.

ДКУД містить такі класи:

- 1) організаційно-розпорядча документація;
- 2) первинно-облікова документація;
- 3) банківська документація;
- 4) фінансова документація;
- 5) звітно-статистична документація;
- 6) планова документація;
- 7) ресурсна документація;
- 8) торговельна документація;
- 9) зовнішньоторговельна документація;
- 10) цінова документація;
- 11) документація з праці, соціальних питань і соціального захисту населення;
- 12) документація з побутового обслуговування населення;
- 13) бухгалтерсько-облікова документація;
- 14) документація з Пенсійного фонду;

15) словниково-довідкова документація.

Можна сказати, що ці 15 класів вичерпно класифікують управлінську документацію. Однак, у процесі викладання управлінського документознавства доцільніше використовувати простішу класифікацію управлінської документації. Згідною з нею, вона поділяється лише на три великі різновиди:

- о організаційно-розпорядча документація,
- о організаційно-правова документація,
- о інформаційно-довідкова документація.

2.2. Формуляр і бланк управлінського документа

Головною проблемою створення управлінських документів є забезпечення правильності оформлення його формуляра.

Формуляр документа - сукупність реквізитів документа та схема їх розміщення на документі.

Склад реквізитів документа та конкретна конфігурація їх розміщення залежать від виду документа та класу уніфікованої системи документації, до якої він належить. Додержання формуляра документа є головною передумовою набуття ним юридичної сили.

Нормативні вимоги щодо цього містяться головним чином у ДСТУ 4163-2003 "Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів".

Цей стандарт установлює: склад реквізитів документів; вимоги до змісту і розташування реквізитів документів; вимоги до бланків та оформлення документів. Згідно зі стандартом, його вимоги поширюються не тільки на організаційно-розпорядчу документацію, а всі класи уніфікованих систем документації.

ДСТУ 4163-2003 встановлює 32 основні реквізити для управлінського документа:

- 01 - зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим,
- 02 - зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування),
- 03 - зображення нагород,
- 04 - код організації,
- 05 - код форми документа,
- 06 - назва організації вищого рівня,
- 07 - назва організації,
- 08 - назва структурного підрозділу організації,
- 09 - довідкові дані про організацію,

- 10 - назва виду документа,
- 11 - дата документа,
- 12- реєстраційний індекс документа,
- 13 - посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь,
- 14 - місце складення або видання документа,
- 15 - гриф обмеження доступу до документа,
- 16 - адресат,
- 17 - гриф затвердження документа,
- 18 - резолюція,
- 19 - заголовок до тексту документа,
- 20 - відмітка про контроль,
- 21 - текст документа,
- 22 - відмітка про наявність додатків,
- 23 - підпис,
- 24 - гриф погодження документа,
- 25 - візи документа,
- 26 - відбиток печатки,
- 27 - відмітка про засвідчення копії,
- 28 - прізвище виконавця і номер його телефону,
- 29 - відмітка про виконання документа і направлення його до справи,
- 30 - відмітка про наявність документа в електронній формі,
- 31 - відмітка про надходження документа до організації,
- 32 - запис про державну реєстрацію.

Документи, що створюються в організації, повинні мати на бланках наступні обов'язкові реквізити: назва організації (07), назва виду документа (10), дата (11), реєстраційний індекс документа (12), заголовок до тексту документа (19), текст документа (21), підпис (23). На службових листах назву виду документа не вказують.

Розміщення у певній послідовності реквізитів документа, які складають його формуляр, відбувається на бланку документа.

Установлюють такі види бланків документів:

- о загальний бланк для різних видів документів (без позначення в бланку назви виду документа);
- о бланк листа;
- о бланк конкретного виду документа (із позначенням у бланку назви виду документа), крім листа.

На основі загального бланка організації можна розробляти бланки структурного підрозділу організації або бланки посадової особи в тому випадку, якщо керівник підрозділу або посадова особа має право підписувати документи.

Організації, які ведуть переписку з постійними закордонними кореспондентами, можуть виготовляти бланки двома мовами: ліворуч - українською, праворуч - іноземною.

Дозволяється використовувати два варіанти розташування реквізитів - кутовий і поздовжній.

Бланки документів є документами суворої звітності. Порядкові номери проставляють друкованим або іншим способом, бажано на нижньому полі зворотного боку бланка.

Як правило, бланки документів виготовляються на папері формату А4, вони повинні мати такі поля, мм: 30 - лівий, 10 - правий, 20 - верхній та нижній.

За окремими винятками (заяви, пояснювальні записки), управлінські документи виготовляють за допомогою комп'ютерної техніки шрифтом розміром у 12-14 друкарських пунктів через 1,5 міжрядкових інтервали. Реквізити документа (крім тексту, реквізитів "Адресат", "Гриф затвердження", "Гриф погодження"), які складаються з кількох рядків, друкують через 1 міжрядковий інтервал. Реквізити документа відокремлюють один від іншого 1,5-3 міжрядковими інтервалами. Номер сторінок ставлять посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами без слова "сторінка" та розділових знаків.

Оформлюючи документи, треба дотримуватися таких відступів від межі лівого поля документа:

- о 12,5 мм - для початку абзаців у тексті;
- о 92 мм - для реквізиту "Адресат";
- о 104 мм - для реквізитів "Гриф затвердження" та "Гриф обмеження доступу до документа";
- о 125 мм - для розшифрування підпису в реквізиті "Підпис".

Не роблять відступ від межі лівого поля для реквізитів "Дата документа", "Заголовок до тексту документа", "Текст" (без абзаців), "Відмітка про наявність додатків", "Прізвище виконавця і номер його телефону", "Відмітка про виконання документа і направлення його до справи", назви посади у реквізитах "Підпис" та "Гриф погодження", засвідчувального напису "Згідно з оригіналом", а також слів СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, ВИРШИЛИ, УХВАЛИЛИ, НАКАЗУЮ, ПРОПОНУЮ.

Назву виду документа друкують великими літерами.

Розшифрування підпису в реквізиті "Підпис" друкують на рівні останнього рядка назви посади.

2.3. Основні вимоги до змісту та розташування реквізитів управлінських документів

ДСТУ 4163-2003 "Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів містять такі основні вимоги до змісту та розташування реквізитів управлінських документів.

Зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим на бланках із кутовим розташуванням реквізитів розміщують на верхньому полі бланка над серединою рядків з назвою організації, а на бланках із поздовжньою розташуванням реквізитів - у центрі верхнього поля. Розмір зображення: висота - 17 мм, ширина - 12 мм.

Зображення емблеми організації розміщують з лівого боку від назви організації. На бланках документів недержавних організацій дозволено розташовувати зображення емблеми на верхньому полі документа.

Назву організації вищого рівня зазначають скорочено, а у разі відсутності офіційно зареєстрованого скорочення - повністю. Назва організації - автора документа, повинна відповідати назві, зазначеній у його установчих документах. Скорочену назву подають у дужках (або без них) нижче повної, окремим рядком у центрі. Назву філії, територіального відділення, структурного підрозділу організації зазначають тоді, коли вони - автори документа, і розміщують нижче назви організації вищого рівня. Як правило, назву організації вищого рівня друкують літерами більших розмірів.

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

Дата документа - це дата його підписання, затвердження, прийняття, зареєстрування, яку оформлюють цифровим способом. Рекомендовано наводити дату в один рядок у послідовності: число, місяць, рік: "15.01.2009". У нормативно-правових актах і фінансових документах застосовують словесно-цифровий спосіб оформлення дати, наприклад: 29 січня 2009 року. Дату ставлять нижче назви документа поряд із реєстраційним індексом.

Гриф обмеження доступу до документа (таємно, для службового користування) проставляють без лапок праворуч у верхньому куті на першій сторінці документа.

Адресатами документа можуть бути організації, їхні структурні підрозділи, посадові особи та громадяни. Документ не повинний містити більше чотирьох адресатів. Адресування здійснюється за такими правилами:

о У разі адресування документа організації або її структурному підрозділі їхні назви подають у називному відмінку, наприклад:

"Міністерство юстиції України".

о У разі адресування документа керівникові установи або його заступникові назва установи входить до складу назви посади адресата, наприклад:

Ректорові Національного аерокосмічного університету ім. М.Є. Жуковського "ХАІ" Прізвище, ініціал(и)

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

Державний комітет архівів України Відділ формування Національного архівного фонду і діловодства Провідному спеціалістові Прізвище; ініціал(и)

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

Директорам центральних державних архівів України

До реквізиту "Адресат" входить поштова адреса, відомості про яку записують відповідно до правил надання послуг поштового зв'язку, наприклад:

Вища атестаційна комісія України, вул. Хрещатик, 24, м. Київ, 01001

Якщо документ надсилають фізичній особі, то в називному відмінку зазначають прізвище, ім'я, по батькові (або ініціали) адресата, вулицю, номер будинку і квартири, населений пункт, район, область, поштовий індекс, наприклад,

Сергунько Олексій Семенович вул. Римарська, буд. 7, кв. 24, м. Харків, 61057

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

ЗАТВЕРДЖУЮ Міністр оборони України Підпис Ініціал(и), прізвище 07.03.2009

Якщо документ затверджено постановою, рішенням, наказом, протоколом, то гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО (без лапок), назви, дати і номера затверджувально-го документа у називному відмінку, наприклад,

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Держкомархіву України

16.05.2009 №40

Гриф затвердження розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа.

Заголовок до тексту документа повинен бути узгоджений з назвою документа і містити короткий виклад його основного смислового аспекту. Заголовок відповідає на питання "про що?", "кого?", "чого?". Наприклад, наказ (про що?) про створення установи; посадова інструкція (кого?) секретаря-референта; протокол (чого?) засідання правління.

Відмітку про наявність додатків розміщують під текстом документа. Наявність додатків, повну назву яких наводять у тексті, фіксують за такою формою:

Додаток: на 5 арк. у 2 прим.

Якщо документ має додатки, повних назв яких немає у тексті, то ці назви треба подати після тексту, зазначивши кількість аркушів у кожному додатку та кількість їхніх примірників, наприклад,

Додатки:

1. Довідка про виконання плану ремонтних робіт за I квартал 2009 р. на 5 арк. в 1 прим.
2. Графік ремонтних робіт на II квартал 2009 р. на 2 арк. в 1

прим.

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

Голова Державного комітету

статистики України Підпис Ініціал(и), прізвище

Реквізит розміщують під текстом документа або під відміткою про наявність додатків.

Якщо документ підписують кілька (дві або більше) осіб, то їхні підписи розташовують один під одним відповідно до підпорядкованості посадових осіб, наприклад,

Директор Підпис Ініціативи), прізвище

Головний бухгалтер Підпис Ініціал(и), прізвище

Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу і секретар, наприклад,

Голова дирекції Підпис Ініціал(и), прізвище

Секретар дирекції Підпис Ініціал(и), прізвище

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

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

ПОГОДЖЕНО

Заступник Міністра освіти і науки України Підпис Ініціал(и), прізвище 05.02.2009

Якщо документ погоджують листом, протоколом, актом тощо, то гриф погодження оформлюють так:

ПОГОДЖЕНО

Протокол засідання Правління Національного банку України 23.01.2009 №2

Візою оформлюють внутрішнє погодження документа. Віза складається з назви посади, особистого підпису, ініціалів і прізвища особи, яка візує документ, дати завізування, наприклад,

Начальник юридичного відділу Підпис Ініціал(и), прізвище 18.09.2009

Візу ставлять на примірниках документів, які залишають в організації.

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

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

Згідно з оригіналом

Секретар Підпис Ініціал(и), прізвище

26.06.2001

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

Петренко 556 07 24

Петренко Петро Михайлович 556 07 24

Запис про державну реєстрацію фіксують тільки на нормативно-правових актах органів державної влади, долучених до державного реєстру відповідно до Указу Президента України "Про державну реєстрацію нормативних актів міністерств та інших органів державної виконавчої влади". Згідно Указу, з 1 січня 1993 року підлягають обов'язковій реєстрації "нормативно-правові акти, які видаються міністерствами, іншими органами виконавчої влади, органами господарського управління та контролю і які зачіпають права, свободи й законні інтереси громадян або мають міжвідомчий характер". Не реєструються нормативно-правові акти персонального спрямування або однократної дії. Цей реквізит розташовують після грифа затвердження у правому верхньому куті управлінського документа.

Тема 3. Організаційно-розпорядча документація

План викладу

3.1. Особливості розпорядчої документації.

3.2. Накази.

3.3. Розпорядження .

3.4. Постанови.

3.5. Рішення.

3.6. Вказівки та ухвали.

3.1. Особливості розпорядчої документації

Незалежно від характеру і змісту діяльності підприємства, його організаційно-правової форми, компетенції, структури та інших факторів, органи управління підприємства наділяються правом видання розпорядчих документів.

Розпорядчі документи - це документи за допомогою яких здійснюється розпорядча діяльність, оперативне керівництво у певній установі, організації чи на підприємстві. .

Основна функція розпорядчих документів - регулятивна; цільове призначення - регулювання діяльності, яке дозволяє органу управління забезпечувати реалізацію поставлених перед ним завдань, одержувати максимальний ефект від діяльності підприємства.

Рішення, зафіксовані в розпорядчих документах, спрямовані на вдосконалення організаційної структури, характеру, змісту, засобів і способів здійснення основної (виробничої) діяльності установ, забезпечення організації фінансовими, трудовими, матеріальними, інформаційними та іншими ресурсами.

Розпорядчі документи містять рішення, які йдуть зверху вниз по системі управління: від керуючого органу до керованого, від вищої організації до підвідомчої, від керівника організації до керівника структурного підрозділу і працівників даної організації тощо. Саме ці документи реалізують керованість об'єктів по вертикалі.

В юридичному плані значна частина розпорядчих документів відноситься до нормативно-правових актів. У них містяться конкретні, юридично владні приписи суб'єктів виконавчої влади. Конкретність таких приписів проявляється в тому, що їхнім адресатом виступають конкретні установи, структурні підрозділи, посадові особи чи працівники; вони є юридичними фактами, які тягнуть виникнення конкретних адміністративно-правових відносин.

Основними видами організаційно-розпорядчих документів є:

- о накази;
- о розпорядження;
- о постанови;
- о рішення;
- о вказівки та ухвали.

Умовно їх можна поділити на дві групи: документи, що видаються в умовах колегіальності; документи, що видаються в умовах одноособового прийняття рішень.

На основі колегіальності діють: Уряд України, органи місцевого самоврядування, вищі органи влади, державні комісії і комітети, колегії міністерств, вищі органи управління підприємств (збори

акціонерів, рада директорів, рада засновників та ін.). В умовах колегіальності рішень видаються постанови і рішення.

В умовах одноособового прийняття рішень влада з усіх питань управління в організації належить її керівникові. Одноособове прийняття рішень забезпечує оперативність управління, підвищує персональну відповідальність керівника за прийняті рішення. На підставі одноособового прийняття рішень діють міністерства (міністр), державні адміністрації (голови адміністрацій), директори, голови правління. В умовах одноособового прийняття рішень видаються накази, вказівки, розпорядження. *

3.2. Накази

Наказ - це правовий акт, що його видає керівник для вирішення основних та оперативних завдань, які поставлено перед даним підприємством, установою, органом влади.

Часто накази видають на підставі та з метою виконання чинних законів, указів, постанов і рішень уряду, наказів та інструкцій вищих органів.

Накази також видаються з питань створення, організації, ліквідації, перейменування, зміни масштабу діяльності підприємства або структурного підрозділу, затвердження (введення в дію) або зміни положень, правил, інструкцій, планів, структури.

За призначенням накази поділяються на два види:

о накази з питань основної діяльності (загальних питань), які, у свою чергу, поділяються на:

ініціативні для оперативного впливу на процеси,

що виникають у середині підприємства;

накази на виконання розпоряджень вищих органів.

о накази з особового складу.

Наказ документується на бланках формату А4. Формуляр наказу містить такі реквізити:

о назва підприємства;

о назва виду документа;

о дата, індекс, місце складання або видання;

о заголовок до тексту;

о текст;

о підпис;

о візи;

о відбиток печатки.

Текст наказу складається з констатуючої та розпорядчої частин. У першій подаються факти та думки, які є основою для видання наказу; в другій перелічуються приписані дії. Якщо наказ видається на основі письмової вказівки вищої організації (постанова, наказ), то в констатуючій частині наказу зазначаються назва виду документа, його номер, дата і заголовок.

Розпорядча частина наказу починається словом НАКАЗУЮ, яке друкується з нового рядка великими літерами від нульового положення табулятора. За необхідності текст розділяють на пункти, які номерують арабськими цифрами.

В останньому пункті розпорядчої частини зазначають осіб, яким доручено контроль за виконанням наказу.

При необхідності окремим пунктом у кінці наказу перелічують розпорядчі документи, які цим наказом відміняються, змінюються або доповнюються.

Проект наказу погоджується із заступником керівника організації, із керівниками структурних підрозділів, яких стосуються пункти наказу, з юристом організації. Для цього нижче від підпису керівника розташовуються їх візи. Може здійснюватися і зовнішнє погодження з різними організаціями, якщо наказ зачіпає їхні інтереси, органами державного контролю, колегіальними і громадськими організаціями.

Наказ набуває чинності з моменту його підписання, якщо інший термін не вказано в тексті. Наказ діє доти, доки його не буде скасовано, або доки не закінчиться термін його дії, визначений у самому тексті. Скасувати накази може тільки уповноважена особа чи інстанція.

З наказом повинні бути ознайомлені усі названі в ньому особи, які розписуються на одному із примірників наказу або спеціальному бланку.

Накази мають окрему самостійну індексацію, яка розпочинається з початку кожного календарного року.

3.3. Розпорядження

Розпорядження - це акт управління посадової особи, державного органу, організації, що виданий у межах їхньої компетенції

1 має обов'язкову юридичну силу щодо громадян (працівників) та підлеглих організацій, яким адресовано розпорядження.

Розпорядження становлять підзаконні акти й поділяються на

2 групи:

о розпорядження загального характеру - тривалої дії;

о розпорядження окремого характеру - стосуються окремого вузького питання.

Розпорядження видають Кабінет Міністрів України, місцеві ради, представники Президента України на місцях, а також керівники колегіальних органів державного управління, адміністрація підприємства в межах наданих законом прав для розв'язання оперативних питань.

Склад реквізитів розпорядження:

- о Державний герб України;
- о назва виду документа;
- о дата (проставляють дату підписання);
- о індекс;
- о місце складання чи видання;
- о заголовок до тексту;
- о текст;
- о підпис;
- о гриф погодження (оформлюють у разі потреби);
- о відбиток печатки;
- о позначка про виконавця.

Позначка про виконавця (реквізит 28) та, за необхідності, гриф погодження (реквізит 24) - це спеціальні реквізити, які проставляються у розпорядженні, хоча відсутні в інших розпорядчих документах.

Текст розпорядження складається з констатуючої та розпорядчої частини. Констатуюча частина містить інформацію про причину, з якої видано розпорядження, в розпорядча - завдання, виконання яких сприятиме розв'язанню проблем, що виникли. Тут можуть вживатись слова ЗОБОВ'ЯЗУЮ, ДОЗВОЛЯЮ тощо.

У розпорядчій частині вказується особа, яка нестиме відповідальність за виконання завдання, вказується строк виконання розпорядження.

Розпорядження оформляють на загальних або спеціальних бланках формату А4. Після підписання розпорядження на ньому проставляється дата, індекс, гербова печатка. Розпорядження обов'язково доводиться до відома підлеглих.

3.4. Постанови

Постанова - правовий акт, що приймається найвищими і деякими центральними органами колегіального управління (комітетами, комісіями) з метою вирішення важливих і принципових задач, що стоять перед даними органами.

У постановах розкривають господарські, політичні й організаційні питання. Часто за допомогою постанов затверджують різні нормативні документи (типові інструкції, нормативи тощо).

Розрізняють такі види постанов:

- о постанови, що адресуються для виконання іншим органом;

о постанови організаційного характеру.

Перші призначені для виконання підприємствами, установами, посадовцями. Другі дозволяють вирішувати організаційні питання діяльності комісій, комітетів (питання, пов'язані зі створенням органу, розподілом обов'язків між членами, затвердженням плану).

Комісії, що наділені владними повноваженнями (адміністративні, наглядові, у справах неповнолітніх), приймають постанови, обов'язкові для виконання.

Комісії, що не наділені владними повноваженнями, приймають постанови рекомендаційного характеру.

Текст постанови, як правило, має вступну частину, в якій при необхідності роз'яснюються цілі і мотиви його видання, і розпорядчу частину.

Вступна частина може містити посилання на закони, раніше видані постанови й інші відомчі нормативні акти. Вступна і розпорядча частина відділені словом ПОСТАНОВЛЯЄ.

Розпорядча частина документа викладається у вигляді пунктів, номерованих арабськими цифрами. Пункти постанови містять конкретні доручення і включають: найменування органу або організації, якій дається доручення; зміст самого доручення і термін його виконання.

Підписує постанову голова колегіального органу і секретар. Постанови друкують на бланках формату А4.

3.5. Рішення

Рішення - це розпорядчий документ, що приймається місцевими радами або їх виконкомами в колегіальному порядку для розв'язання найважливіших питань, що належать до їх компетенції.

До рішень можна віднести спільні акти, що видаються кількома неоднорідними (колегіальними і тими, що діють на основі принципу єдиноначальності державними органами, громадськими організаціями тощо).

За юридичними властивостями рішення можуть бути:

о нормативними;

о індивідуальними.

У нормативному рішенні відображається робота підприємств, торгівлі, побутового обслуговування населення тощо. Рішення складають члени Держадміністрації, члени місцевих рад, постійні комісії.

Індивідуальні рішення складаються з різних питань (встановлення опіки, про прийняття в експлуатацію будівельного об'єкту тощо). Проекти індивідуальних рішень готують депутати, фахівці та зацікавлені організації.

. Рішення містить наступні основні реквізити:

о Державний герб України;

о назва установи;

- о назва виду документа;
- о дата, індекс, місце видання;
- о заголовок до тексту;
- о текст;
- о підписи голови і секретаря установи, органу;
- о відбитою печатки.

Текст рішення складається із вступної частини, в якій констатується стан питання, що розглядається в рішенні і розпорядчої, що містить перелік заходів із зазначенням термінів виконання, перелік службових осіб, що відповідають за своєчасне виконання цих заходів та вказівка, кому доручено вести контроль за виконанням рішення.

3.6. Вказівки та ухвали

Вказівка - документ організаційно-метедичного характеру, що видається органами державного управління, міністерствами, відомствами; організаціями з питань, пов'язаних із процесом виконання наказів, інструкцій і інших документів (при оформленні відряджень, накладенні стягнень та ін.).

В організаціях право видання вказівки надано керівникам, їх заступникам, керівникам структурних підрозділів, які діють на правах єдиноначальності в межах їх компетенції.

Вказівки видаються під час оформлення відряджень, рішень поточних організаційних питань, а також для доведення до виконавців нормативних матеріалів.

Текст вказівки, як правило, складається з двох частин: констатуючої і розпорядчої. Розпорядча частина починається словом ЗОБОВ'ЯЗУЮ або ПРОПОНУЮ. Текст розпорядчої частини може поділятися на пункти і підпункти.

В останньому пункті вказують особу, на яку покладається контроль за виконанням документа (вказують посаду, ініціали, прізвище). Якщо контроль за виконанням вказівки бере на себе керівник, що підписав його, то останній пункт непотрібний.

Датою вказівки є дата його підписання. Оформляють вказівку на бланках з відтворенням всіх реквізитів управлінського документа.

Ухвала - правовий акт, що приймається місцевими радами, державними адміністраціями та виконавчими комітетами.

Ухвалою оформлюють також результати діяльності інших колегіальних органів - колегій міністерств і відомств, наукових рад, судів тощо.

В ухвалі визначається територія, коло осіб, на яких вона поширюється, конкретні посадові особи, установи, що зобов'язані контролювати виконання документа. З ухвалою також ознайомлюють населення через засоби масової інформації.

Ухвали складаються із вступної частини, в якій констатується стан питання, що розглядається, і постановчої, що містить переліки заходів із зазначенням термінів виконання й службових осіб, які несуть відповідальність за своєчасне втілення їх у життя, а також тих, кому доручено контроль за виконанням ухвали.

Тема 4. Організаційно-правова документація

План викладу

4.1. Особливості організаційно-правової документації

4.2. Статути.

4.3. Положення та регламенти.

4.4. Штатні розклади.

4.5. Інструкцій правила,

4.1. Особливості організаційно-правової документації

Організаційно-правові документи - група різних за назвою документів, які регламентують діяльність організації, її структурних підрозділів і посадових осіб, закріплюють за ними функції, обов'язки та права на тривалий час.

До організаційно-правових документів відносяться:

о статут організації;

о положення про організацію, її структурні підрозділи;

о регламенти роботи колегіальних та дорадчих органів, апарату управління або керівництва;

о штатні розклади;

о інструкції, правила, пам'ятки. Організаційно-правові документи порівняно з розпорядчими

та довідково-інформаційними є більш загальними та ґрунтовними. Ця підсистема управлінської документації має вищу юридичну силу, оскільки документи розпорядчої та довідково-інформаційної групи створюються (складаються) на підставі організаційно-правової документації.

Організаційно-правова документація містить положення суворо обов'язкові для виконання, вони реалізують норми адміністративного права і виступають правовою основою діяльності підприємства. Ці документи в обов'язковому порядку проходять процедуру затвердження уповноваженим на це органом - вищою організацією, керівником даної організації або її колегіальним органом (наприклад, зборами акціонерів або Радою директорів) тощо.

Організаційно-правові документи з огляду на термін дії, відносяться до безстрокових і діють до їх відміни або до затвердження нових. Порядок внесення змін і доповнень до ОПД та їх перегляду залежить від виду організаційно-правових документів. Наприклад, зміни і доповнення до статуту організації вносять відповідно до встановленої законом процедури - за рішенням вищого органу управління підприємством (загальними зборами акціонерів та ін.) з обов'язковим інформуванням

органу, який здійснює державну реєстрацію підприємств (тобто виконкому). Зміни до штатного розкладу вносяться при необхідності наказами або розпорядженнями керівника.

Розробляються організаційно-правові документи керівництвом підприємства або підрозділу із залученням кваліфікованих спеціалістів, які добре знають роботу установи як в цілому, так і за окремими напрямками.

Організаційно-правова документація оформлюється на стандартному аркуші паперу з обов'язковим нанесенням всіх необхідних реквізитів: назва установи, найменування документа, дата, номер документа, заголовок до тексту, підпис, гриф затвердження, візи тощо.

Текст більшості організаційно-правових документів складається із розділів, які мають власні заголовки і поділені на пункти, що пронумеровані цифрами.

В процесі підготовки організаційно-правові документи в обов'язковому порядку проходять процедуру погодження (візування) з усіма зацікавленими підрозділами та особами, юридичною службою (юристом). Крім того, більшість організаційних документів має бути затверджена вищим органом або пройти реєстрацію у Міністерстві юстиції України. Датою набуття чинності певного організаційно-правового документа є дата його затвердження або реєстрації.

4.2. Статути

Статут - це юридичний акт, зведення правил, які регулюють діяльність організації, установи, товариства громадян, їхні відносини з іншими організаціями та громадянами, визначають їхню структуру, функції, правовий статус та обов'язки у певній сфері державного управління або господарської діяльності.

Існують два види статутів: типові й індивідуальні.

Типові статути потрібні для певних груп, організацій, підприємств: акціонерні товариства (АТ), малі підприємства, товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ). Вони затверджуються вищими органами державної влади та управління, з'їздами громадських організацій.

Індивідуальні статути розробляються для певної організації шляхом конкретизації типового статусу: АТ "ІРИНА", ТОВ "ГЕТЬМАН", ПП "БАРВІНОК". Затверджуються вони вищою установою, якій Підпорядковується підприємство, організація.

Ст. 9 Закону України "Про підприємства в Україні" визначає, що статут повинен містити дані про власника, найменування підприємства, його місцезнаходження, предмет та цілі діяльності, органи управління, порядок їх формування, компетенцію і повноваження трудового колективу та його виборних органів, порядок утворення майна підприємства, умови реорганізації та припинення діяльності підприємства. У статуті можуть вказуватися й інші норми, пов'язані з особливостями діяльності підприємства або визначені власником. Відсутність у статуті підприємства зазначених умов є підставою для відмови в державній реєстрації підприємства в зв'язку з тим, що установчі документи не відповідають вимогам закону.

Власником є особа, на майні якої засновується підприємство. Про фізичних осіб-засновників в установчих документах зазначається їх прізвище, ім'я, по батькові, громадянство, місце проживання, паспортні дані. Про юридичних осіб - найменування, місцезнаходження, ким і коли зареєстровані, код ЄДРПОУ (ідентифікаційний код).

Підприємство повинно мати власне найменування. Найменування підприємства повинно включати в себе його назву (завод, фабрика, майстерня тощо) і вид (приватне, колективне, державне тощо). Найменування господарського товариства повинно містити зазначення виду товариства. Обов'язковою частиною найменування підприємства є його назва. Назва організації - це частина найменування, що відрізняє її від інших організацій даного виду. Найменуванням може бути як власна назва, наприклад, "Світоч", так і сукупність слів, наприклад, Львівський завод фрезерних верстатів.

Місцезнаходженням підприємства на дату державної реєстрації може бути місцезнаходження (місце проживання) одного із засновників або місцезнаходження за іншою адресою, що підтверджується договором оренди або іншим відповідним договором.

Предмет та цілі діяльності. За законодавством України про-слідковується чітке розмежування юридичних осіб за їх цілями:

а) підприємства (мета - отримання прибутку),

б) громадські організації (мета - задоволення та захист своїх законних соціальних, економічних, творчих, вікових, національно-культурних, спортивних та інших спільних інтересів),

в) політичні партії (мета - участь у творенні державної політики, формуванні органів влади, місцевого та регіонального самоврядування і представництво в їх складі).

Предмет діяльності - ті сфери суспільних відносин, в яких буде досягнута мета (виробництво, торгівля, наука тощо).

Органи управління, порядок їх формування. Традиційно, органи поділяються на дві групи: вищі та виконавчі. Вищими органами є загальні збори акціонерів, збори учасників, власників підприємства тощо. Головною характеристикою вищих органів є те, що до їх складу входять засновники (учасники, члени, акціонери), в широкому розумінні - усі особи, які мають корпоративні права або є юридичними особами. Вищі органи ніким не обираються, їх склад визначається членством, участю від імені юридичної особи або самим фактом її заснування певною особою.

Виконавчі органи формуються (призначаються та відкликаються) вищими органами. Призначення виконавчого органу полягає у реалізації рішень вищого органу та керівництві поточною діяльністю. Виконавчі органи лише виконують, виражають волю вищого органу шляхом безпосереднього вчинення юридичних дій від імені юридичної особи.

Контрольний орган (спостережна рада, рада, ревізійна комісія тощо) формується вищим органом з числа учасників (членів) юридичної особи. Його основна функція полягає у здійсненні від імені вищого органу контролю за діяльністю виконавчого органу, зокрема, за виконанням рішень вищого органу.

Компетенція та повноваження трудового колективу та його виборних органів. Відповідно до ст. 15 Закону України "Про підприємства в Україні" трудовий колектив підприємства становлять усі громадяни, які своєю працею беруть участь у його діяльності на основі трудового договору (контракту, угоди), а також інших форм, що регулюють трудові відносини працівника з підприємством. Трудовий колектив підприємства:

о розглядає і затверджує проект колективного договору; розглядає і вирішує згідно статуту підприємства питання самоврядування трудового колективу;

визначає і затверджує перелік і порядок надання працівникам підприємства соціальних пільг; бере участь у матеріальному і моральному стимулюванні продуктивної праці, заохочує винахідницьку і раціоналізаторську діяльність, порушує клопотання про представлення працівників до державних нагород. Повноваження трудового колективу всіх видів підприємств, де використовується наймана праця, реалізуються, якщо інше не передбачається статутом, загальними зборами (конференцією) та їх виборним органом, члени якого обираються строком на 2-3 роки таємним голосуванням на зборах (конференції) трудового колективу не менше, ніж 2/3 голосів. Членів виборного органу не можна звільнити з роботи або перевести на інші посади з ініціативи адміністрації підприємства без згоди відповідного виборного органу цього колективу.

Порядок утворення майна підприємства. Джерелами формування майна підприємства, згідно із законодавством, головним чином, є:

о грошові та матеріальні внески засновників;

о доходи, одержані від реалізації продукції, а також від інших видів господарської діяльності;

о кредити банків та інших кредиторів;

о капітальні вкладення і дотації з бюджетів тощо.

В установчих документах необхідно передбачити розмір та порядок формування статутного фонду та інших фондів, якщо вони передбачені законом, наприклад, резервного фонду. Порядок формування статутного фонду повинен передбачати розмір, форму та строк внесення внеску.

Умови припинення діяльності підприємства. Ця частина статутів повинна передбачати підстави припинення діяльності підприємства, порядок створення ліквідаційної комісії, використання майна, що залишилося після ліквідації.

4.3. Положення та регламенти

Положення - це правовий акт, що встановлює основні правила організації та діяльності державних органів, структурних підрозділів, установ, організацій, підприємств (філій), що їм підпорядковані, а також суспільно-політичних об'єднань громадян.

Законодавство України, зокрема Цивільний кодекс України, Закони "Про підприємництво", "Про підприємства в Україні", "Про господарські товариства" та "Про об'єднання громадян" класифікують положення як установчі документи, на підставі яких створюються і діють юридичні особи. Положення бувають типовими та індивідуальними. Типові положення розробляються вищим органом управління для системи установ і підприємств. Індивідуальні - керівником підприємства, організації на основі типового положення.

У першому розділі положення визначається мета створення підприємства, установи, організації, структурного підрозділу тощо. У другому - наводяться дані про основні та обігові кошти, порядок придбання власності, прибуток, відрахування на преміювання робітників і службовців, житловий фонд. В останніх розділах регламентується виробничо-господарська діяльність підприємства, визначаються завдання щодо якості виробленої продукції.

Залежно від специфіки діяльності органів у положенні можуть відображатися: хід капітального будівництва, стан матеріально-технічного забезпечення, трудовий режим, оплата кредитів тощо. Може також визначатися правовий статус тимчасово створюваних комісій, груп, бюро,

структурних підрозділів, рад, колегій. Наприклад, положення про систему преміювання, положення про діяльність колегії при начальнику головного управління тощо. Положення про підприємство, установу, організацію затверджується розпорядчим документом вищого органу управління.

Регламент - правовий акт, який установлює порядок діяльності керівництва організації, колегіального або дорадчого органу.

Текст регламенту складається з розділів, які мають самостійні заголовки та розбиті на пункти і підпункти, що номеруються арабськими цифрами.

Регламент колегіального або дорадчого органу визначає статус цього органу; порядок планування роботи; порядок підготовки матеріалів для засідання; винесення матеріалів на розгляд; порядок розгляду матеріалів та прийняття рішень на засіданні; ведення протоколу засідання; оформлення рішень; порядок доведення рішень до виконавців; матеріально-технічне забезпечення засідань.

Регламент оформлюється на загальному бланку організації.

Обов'язковими реквізитами регламенту є: найменування організації, найменування колегіального або дорадчого органу, вид документа, дата, номер документа, місце складання, гриф затвердження, текст, підпис.

Регламенти затверджуються керівником організації або керівником колегіального чи дорадчого органу. В процесі підготовки регламенти проходять стадію обговорення на засіданні членами колегіального або дорадчого органу, а також погоджуються із зацікавленими підрозділами та юридичною службою організації.

4.4. Штатні розклади

Відповідно до статуту підприємства розробляється його структура і визначається його штатна чисельність, які закріплюються в документі "Структура і штатна чисельність". У цьому документі зафіксовані всі структурні підрозділи підприємства, посади, що вводяться на підприємстві, і кількість штатних одиниць по кожній з посад. Цей документ складається на бланку підприємства, підписується заступником керівника підприємства, узгоджується з головним бухгалтером і затверджується директором.

Штатний розклад - документ, що встановлює структуру, штатний склад і штатну чисельність організації відповідно до її Статуту (Положення).

Штатний розклад готується відповідно до уніфікованої форми Т-2 і містить перелік структурних підрозділів, посад, зведення про кількість штатних одиниць, посадові оклади, надбавки і місячний фонд заробітної плати.

Підписує штатний розклад заступник керівника підприємства, візує головний бухгалтер, затверджується наказом (розпорядженням) керівника організації або уповноваженою ним особою.

Штатний розклад також складається на бланку підприємства.

У грифі затвердження вказується загальна штатна чисельність підприємства і місячний фонд заробітної плати. Гриф затвердження засвідчується печаткою.

Зміни в штатний розклад вносяться відповідно до наказу (розпорядження) керівника організації або уповноваженої на те особи.

4.5. Інструкції, правила

Інструкція - це правовий документ, який створюють органи управління для встановлення правил, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності установ, підприємств, окремих їх підрозділів і служб, а також посадових осіб або громадян.

Розрізняють інструкції за наступними напрямками:

о посадові;

о з регулювання якогось виду діяльності (з діловодства, з порядку оформлення документів щодо пенсійного забезпечення, з порядку заповнення та оформлення трудових книжок, з порядку ведення касових операцій тощо), тобто роз'яснення порядку застосування законодавчих актів, державних стандартів, наказів;

о з техніки безпеки;

о експлуатації різного устаткування та ін.

Інструкція затверджується вищими органами або керівником організацій. Інструкції є організаційно-правовими документами тривалої дії, які визначають науково-технічні, фінансові й інші сторони діяльності організації, служб і підрозділів.

Посадова інструкція - локальний організаційно-правовий документ, що встановлює для працівника організації (підрозділів) конкретні трудові (посадові) обов'язки відповідно до посади. На підставі посадової інструкції укладається трудовий договір з працівником. Трудовий договір і посадова інструкція використовуються при вирішенні конфліктних ситуацій (спорів) між керівництвом організації і працівником.

Розробка посадової інструкції, як правило, покладається на керівника відповідного підрозділу, узгоджується з відділом управління персоналом (кадровою службою), з юрисконсульттом, обов'язково затверджується керівником організації і доводиться до відома працівника під розписку.

При реорганізації, скороченні штатів тощо, коли виникає необхідність перерозподілу функцій і посадових обов'язків, до посадової інструкції вносяться зміни. Крім того, посадові інструкції повинні бути замінені і знову затверджені: при 1) зміні назви під-приємства або структурного підрозділу; 2) зміні назви посади. Усі найбільш суттєві зміни вносяться в посадову інструкцію наказом керівника організації.

Посадова інструкція містить наступні розділи:

1. Загальні положення.
2. Функції.
3. Посадові обов'язки.
4. Права.

5. Відповідальність.

6. Взаємовідносини .

У розділі 1 (Загальні положення) встановлюється: сфера діяльності фахівця; порядок його призначення і звільнення з посади, заміщення під час його відсутності; кваліфікаційні вимоги; підлеглість фахівця; посадовці, якими він керує. У даному розділі перераховуються нормативні документи, якими повинен керуватися фахівець у процесі здійснення своєї діяльності.

У розділі 2 (Функції) перераховуються основні напрямки діяльності фахівця.

У розділі 3 (Посадові обов'язки) визначено конкретні види робіт, що виконуються фахівцем.

У розділі 4 (Має право) встановлюються права, необхідні фахівцю для виконання покладених на нього обов'язків.

У розділі 5 (Відповідальність) зазначається, за що конкретно несе відповідальність даний фахівець.

У якості додаткового до основних розділів посадової інструкції іМОже бути введений розділ 6, регулюючий трудові взаємини між службовцями. Цей розділ може встановлювати коло службових зв'язків, порядок надання звітів, планів і інших документів, періодичність надання звітної інформації та ін.

Правила - це службові документи організаційного характеру, в яких викладаються настанови або вимоги, що регламентують певний порядок будь-яких дій чи поведінки. Правила складаються відповідно до Кодексу законів про працю України та інших законодавчо-нормативних актів, що регламентують порядок прийому і звільнення працівників, основні права, обов'язки і відповідальність сторін трудового договору, режим роботи, час відпочинку, уживані до працівників міри заохочення і стягнення, а також інші питання трудових відносин в організації.

Правила внутрішнього трудового розпорядку організації затверджуються роботодавцем з урахуванням думки представницького органу працівників організації.

У правилах внутрішнього трудового розпорядку викладаються питання організації роботи підприємства, внутрішньо-об'єктний режим, взаємні обов'язки працівників і адміністрації, надання відпусток, відрядження співробітників та інші питання. Після узгодження правил внутрішнього трудового розпорядку з радою трудового колективу цей документ візує юрист і затверджує директор підприємства.

Правила внутрішнього розпорядку, як і статут організації, оформляються на загальному бланку організації і часто є додатком до колективного договору.

Тема 5. Довідково-інформаційна документація

План викладу

5.1. Загальна характеристика довідково-інформаційної документації.

5.2. Акти.

5.3. Протоколи.

5.4. Довідки, огляди" відомості.

5.5. Пояснювальні та доповідні записки.

5.6. Службові листи.

5.7. Плани і графіки.

5.8. Звіти.

5.9. Відгуки, рецензії, висновки.

5.1. Загальна характеристика довідково-інформаційної документації

Процес прийняття управлінських рішень базується на зборі та обробці об'єктивної і достовірної інформації. Тому переважна більшість документів, що відправляються з підприємства та спрямовуються до нього, є довідково-інформаційними. У них міститься інформація про фактичний стан справ в установі, організації, на підприємстві, який є підставою для прийняття розпорядчих документів.

Довідково-інформаційна документація носить допоміжний характер відповідно до організаційно-розпорядчої документації. Інформація, що міститься в довідково-інформаційних документах, може спонукати до дії або бути лише доведена до відома.

Документи цієї системи відіграють службову роль по відношенню до організаційно-правових та розпорядчих документів. Довідково-інформаційні документи не містять доручень, не зобов'язують їх виконувати, як розпорядчі документи, а повідомляють дані, на підставі яких приймаються відповідне рішення, тобто ініціюють управлінське рішення, дозволяють вибрати той чи інший спосіб управлінського впливу.

Особливість цих документів полягає в тому, що вони направляються знизу вгору по системі управління: від працівника до керівника структурного підрозділу, від керівника структурного підрозділу до керівника організації, від підвідомчої організації до вищої.

До довідково-інформаційної документації відносяться такі види документів:

о акти; протоколи;

о довідки;

о службові листи;

о пояснювальні та доповідні записки;

о плани і графіки;

о відгуки та рецензії.

5.2. Акти

Акт - офіційний документ, складений для підтвердження встановлених фактів. В акт включаються тільки ті факти, що встановлені особами, які його підписали. У деяких випадках акт складається однією або декількома посадовими особами і не тільки фіксує встановлені факти, але й уміщує

висновки, рекомендації, пропозиції. У них зазначаються документи, що визначають повноваження осіб, які склали акт.

Акт звичайно оформлюють на загальному бланку. Він містить наступні реквізити та інформаційні елементи:

- о назва організації;
- о назва виду документа;
- о дата, індекс, місце складання;
- о гриф затвердження;
- о заголовок до тексту;
- о підстава;
- о склад комісії;
- о присутні;
- о текст;
- о відомість про кількість примірників акту, їх місцезнаходження;
- о перелік додатків;
- о підписи членів комісії (та присутніх).

Текст акта складається із вступної та констатуючої частини. У вступній частині вказуються підстави для складання акта й особи, які склали акт та були присутніми при цьому. Акт може бути складений за вказівкою вищестоящої організації, керівника установи або підрозділу, на основі розпорядчого документа.

У констатуючій частині акта викладаються сутність, характер, методи та строки проведеної роботи, встановлені факти, а також висновки та пропозиції. Констатуючу частину можна оформити у вигляді таблиці.

У кінці тексту розмішуються дані про кількість ідентичних екземплярів акта, місце їх знаходження або в адресатах, котрим вони направлені. Акт звичайно складають у трьох примірниках. Перший із них спрямовують до вищої організації, другий - керівнику організації, третій - підшивають до справи.

Акт підписують усі особи, які брали участь у його складанні, без зазначення посади. Особа, яка має зауваження до змісту акта, підписує його із зауваженням своєї незгоди і викладає свою думку на окремому аркуші, який додається до акту. Невеликі за змістом зауваження можна навести після підписів осіб, які склали акт.

Якщо висновки та пропозиції в акті викладаються у розпорядчій формі з зазначенням строків виконання приписаних дій, то акт надається керівнику, котрий розписується в тому, що він ознайомлений з його змістом.

5.3. Протоколи

Протокол - це документ, який фіксує хід обговорення питань і прийняття рішень на зборах, засіданнях, нарадах, конференціях, ділових зустрічах, а також документ, який складається офіційною особою для засвідчення якогось факту.

За обсягом фіксованих даних протоколи можна поділити на 3 групи;

1. Стислі, у тексті яких записано лише ухвали.
2. Повні, у тексті яких, крім ухвал, стисло записують виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
3. Стенографічні, де всі виступи записують дослівно. Протоколи ведуть посадові особи (секретарі, діловоди) або

вибрані на засіданні секретаріати чи секретарі. Протоколи складають на основі рукописних, стенографічних, магніфонних записів, що зроблені під час засідання: Крім того, при оформленні протоколу використовуються надані до засідання матеріали: тексти, тези доповідей та виступів, довідки, проекти рішень тощо. Протокол повинен відрізнятися повнотою і точністю викладення виступів і ходу зборів. У протоколі необхідно відображати всі висловлені в процесі обговорення думки, точки зору і заяви, а також усі прийняті рішення, і Протокол містить наступні реквізити;

о найменування організації або структурного підрозділу;

о назва виду документа;

о дата, індекс;

о грифи затвердження (якщо протокол підлягає затвердженню);

о заголовок;

о текст;

о підписи голови і секретаря, відбиток печатки.

Заголовком до тексту протоколу є назва колегіального органу або конкретної наради і обговорюване питання. Текст протоколу складається зі вступної та основної частин. У вступній частині після слова ПРИСУТНІ вказують прізвища всіх присутніх на засіданні членів колегіального органу або співробітників, а також запрошених осіб. Якщо їх кількість перевищує 15, до протоколу додається список присутніх. У цьому випадку у вступній частині протоколу вказують тільки їх загальну кількість. Прізвища осіб, які брали участь у засіданні, розміщують за алфавітом (окремо - члени колегіального органу, окремо - запрошені) і друкують у рядок через інтервал. Після прізвища запрошеної особи вказують назву установи, яку вона представляє, місце роботи і посаду.

На зборах і засіданнях з великою кількістю присутніх зазначають лише кількісний склад присутніх. Ініціали і прізвища голови та секретаря, яких обирають, фіксують у вступній частині протоколу.

Текст протоколу має складатися з позицій згідно пунктів порядку денного. Текст кожної позиції укладається за формою: СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ.

Слово СЛУХАЛИ пишуть в окремому рядку із цифрою, що позначає питання. Після слова СЛУХАЛИ ставлять двокрапку. Ініціали і прізвище доповідача потрібно писати з нового рядка в називному відмінку і підкреслювати, після прізвища ставлять тире і пишуть зміст доповіді у формі прямої мови. Якщо наявний текст доповіді, це необхідно відмітити позначкою ("Текст доповіді додається"). Нижче нотують питання і доповіді на них.

Слова ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ потрібно друкувати великими літерами з нового рядка для того, щоб їх виділити.

5.4. Довідки, огляди, відомості

Довідка - це службовий документ, що містить опис та підтвердження тих чи інших фактів або подій. Довідки поділяють на 2 групи:

о довідки, що містять інформацію про факти та події службового характеру;

о довідки, що засвідчують якийсь факт.

Найчисельнішою є друга група довідок. Їх видають зацікавленим громадянам або установам. Це довідки, що підтверджують факт роботи чи навчання, займану посаду, розмір заробітної плати, місце проживання тощо. Довідки інформаційного характеру відображають індивідуальні ситуації. Їх складають у відповідь на запити і подають у визначений термін. У довідці необхідно об'єктивно відображати стан справ, тому її складанню мають передувати ретельне збирання й перевірка повідомлень, зіставлення та аналіз добутих даних. У довідці можуть наводитись таблиці і додатки. Реквізити довідки:

о дата (проставляють дату підписання);

о індекс (проставляють у день підписання);

о місце складання чи видання;

о адресат (не зазначають, якщо в тексті вказано, куди пред'являтиметься видана довідка);

о назва виду документа;

о заголовок до тексту (зазначається у разі потреби);

о текст;

о позначка про наявність додатків (у разі потреби);

о підпис і відбиток печатки;

о позначка про виконавця (оформлюють у разі потреби). Оскільки ситуації, з приводу яких видають довідки, досить

типові, то використовують уніфіковані трафаретні бланки, в яких частину тексту віддруковано й позначено місце для внесення деяких змінних реквізитів. Текст починають із зазначення в

називному відмінку прізвища, імені та по батькові особи, про яку йдеться. В останньому абзаці тексту іноді зазначають, куди подаватиметься довідка, що видається. Довідки, що направляються за межі установ, оформляють на загальних бланках.

Довідку підписує особа, яка її склала, керівник структурного підрозділу чи один із перших керівників установи. Якщо довідка має фінансово-матеріальний характер і виходить за межі підприємства, то її підписують керівник підприємства і головний бухгалтер.

Огляд - службовий документ, що складається для інформації підвідомчих або дочірніх організацій про хід робіт або підсумки їхнього виконання за певний період. Огляд є різновидом довідки. На відміну від довідки, що відображає стан справ окремого підприємства або установи, в огляді висвітлюються питання діяльності або її підсумки в ряді організацій за певний часовий проміжок.

Формуляр огляду складається з таких основних реквізитів:

о найменування виду документу;

* заголовок (із вказівкою предмету огляду та періоду, за який робиться огляд),

о дата й місце складання;

о текст із вступом, основною частиною й висновками;

о підпис особи, що склала огляд, відбиток печатки.

У тексті огляду також вказуються підстави складання документа, наводяться позитивні приклади, вказуються окремі недоліки в діяльності підприємств.

Текст огляду розбивається на розділи залежно від деталізації питань. Підписується огляд посадовою особою, розмножується й відправляється адресантам.

Відомість - документ, що містить дані з одного питання. Складається на підставі вказівки вищого органа, посадової особи у встановленому порядку. Текст відомості може оформлятися таблицею, у якій приводяться відомості про джерела надходження інформації й характеристика матеріалу за певними показниками. Відомість для керівника підписує той, хто її складає, для вищої установи - керівник організації.

5.5. Пояснювальні та доповідні записки

Доповідна записка - це службовий документ, адресований керівникові даної чи вищої організації, в якому автор інформує про ситуацію, що склалася, про події та факти, що мали місце, про виконану роботу, а також наводить свої висновки та пропозиції.

Доповідні записки можуть готуватися 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 2 частини: у першій, констатуючій, наводять факти або описують ситуацію, а в другій - викладають пропозиції, прохання. Доповідні записки, в яких керівника інформують про хід робіт, подають регулярно. Доповідні записки з основних питань діяльності підприємства зберігаються 5 років.

Оформлення цих документів залежить від адресата. Внутрішні доповідні записки (що подаються керівникові структурного підрозділу або підприємства) оформляють на чистому аркуші паперу від

руки. Зовнішні доповідні записки (що виходять за межі підприємства) оформляють на загальних бланках.

Пояснювальна записка - це службовий документ, в якому пояснюється зміст окремих положень основного документа (плану, звіту, проекту) чи причини якихось подій, фактів тощо.

У залежності від змісту та призначення пояснювальні записки поділяють на 2 групи:

о Записки, що супроводжують основний документ (план, звіт) і пояснюють зміст його окремих положень. їх оформляють на загальних або спеціальних бланках установи машинописним способом.

о Записки із приводу якихось випадків та ситуацій, що склалися із провин та поведінки окремих працівників тощо. Текст таких пояснювальних записок має бути переконливим і має містити неспростовні докази. Оформляють їх на чистому аркуші паперу від руки.

Викладення тексту може бути прямим, тобто коли він містить у визначеній послідовності вступ, доказову частину та висновки, та зворотним - коли доказова частина стоїть після висновків.

Пояснювальну записку використовують для пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій або вчинків працівника на вимогу керівника, у деяких випадках - за ініціативою підлеглого..

5.6. Службові листи

Службовий лист - загальна назва різних за змістом документів, які виділяються у зв'язку з особливим способом передачі тексту - поштовою пересилкою. Службові листи належать до основних засобів обміну інформацією між підприємствами та установами. На них припадає значна частина вхідної та вихідної документації.

Службові листи надсилають аби спонукати адресата до дії, роз'яснити йому щось, переконати в чомусь. Це досягається завдяки чіткості викладення та змістовності тексту.

Текст службового листа, як правило, складається із двох логічно пов'язаних частин: вступної та основної. У вступній частині зазначають факти, події, обставини, документи, дати нормативних чи інструктивних матеріалів. В останній частині тексту листа викладають його головну мету у формі пропозиції, відмови, гарантії тощо.

Службовий лист оформлюють на спеціальному / фірмовому бланку (перевагу надають кутовому розташуванню основних реквізитів) або на чистому аркуші паперу (в такому разі залишають місце для відбитка кутового чи повздовжнього штампю адресата). Залежно від обсягу тексту використовують бланки чи аркуші формату А4 або А5.

Реквізити службового листа:

- о назва організації-відправника листа;
- о довідкові дані про організацію-відправника листа;
- о номер листа (індекс) і дата;
- о адресат (одержувач) листа;

- о заголовок листа;
- о номер і дата листа, що правили за основу для складання відповіді;
- о текст;
- о перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
- о підпис керівника;
- о прізвище виконавця.

Службові листи - це єдина форма документів, де не вказується реквізит "вид документа", тобто "Службовий лист" незначають.

Існує багато видів службових листів:

- о інформаційні;
- о рекламні;
- о запрошення;
- о супровідні;
- о підтвердження
- о нагадування;
- о гарантійні;
- о ініціативні;
- о відповіді;
- о рекомендаційні та інші.

Інформаційні листи - це службові листи, в яких адресант інформує адресата про якісь факти чи заходи. Як правило, адресант пропонує свої вироби чи послуги. Інформація, наведена в листах такого типу, має бути якомога ширшою. Адресата можна зазначати узагальнено.

Рекламні листи - це різновид інформаційних листів. Вони містять детальний опис товарів чи послуг і надсилаються конкретним адресатам, щоб спонукати їх скористатися запропонованим. Незважаючи на те, що рекламні листи оформляють на фірмових бланках, поштову адресу, номери телефонів, розрахункових рахунків також зазначають у тексті.

Листи-запрошення - це такі службові листи, в яких адресатові пропонують взяти участь в якихось заходах. Листи-запрошення адресують конкретним особам, підприємствам, установам чи організаціям. Починати ці листи можна такими зворотами: "Просимо взяти участь у ..."; "Запрошуємо ..."; "Запрошуємо Вас ...".

Далі розкривають характер заходів, умови участі в них, зазначають строки їх проведення.

Супровідні листи - це такі службові листи, в яких адресата інформують про відправлення йому документів, що додаються до листа. Супровідні листи слід починати словами: "Надсилаємо ..."; "Направляємо..."; "Відправляємо..." тощо.

Перелік документів, надсилання яких супроводжується даним листом, оформлюють як додатки до тексту супровідного листа. Супровідним листом можна оформлювати й пересилання інформаційних довідок службового характеру до вищих інстанцій.

Листи-підтвердження - це службові листи, в яких підтверджується той чи інший факт, наприклад одержання переказів, цінних паперів тощо. Листи-підтвердження можуть містити також інформацію про чинність раніше укладених договорів, угод, затверджених положень, інструкцій та ін. Текст таких листів починається словами, утвореними від слова "підтверджувати". Своєчасність надсилання листів-підтверджень (у разі потреби) усуває необхідність підготовки та направлення листів-нагадувань, дає змогу адресатові зняти питання з контролю.

Листи-нагадування - це службові листи, в яких нагадується про наближення чи закінчення терміну виконання якихось завдань (зобов'язань), проведення заходів і необхідність у наслідок цього вжити відповідних заходів. Тексти таких листів можуть складатись з 1-2 речень і починаються словами, утвореними від дієслова "нагадувати".

Гарантійні листи - це такі службові листи, в яких гарантується виконання чогось (наприклад, оплати за послуги чи товари, забезпечення робочого місця тощо). Якщо гарантійний лист містить відомості фінансового чи матеріального характеру, то, незважаючи на те, що банківські реквізити адресата є на фірмовому бланку, необхідно продублювати їх у тексті. У такому разі гарантійні листи підписують керівник і головний бухгалтер підприємства (організації, установи).

Ініціативні листи - це службові листи, що спонукають адресата дати відповідь адресантові. Тематика ініціативних листів необмежена. Залежно від викладеного в листі, відповідь може бути позитивною чи негативною. Ініціативні листи можуть направлятися від імені керівника, керівництва чи трудового колективу.

Листи-відповіді - це такі службові листи, в яких дають відповіді на ініціативні листи. Якщо в ініціативному листі викладено кілька питань, то в листах-відповідях відповідають на кожне із них, незалежно від того, яка відповідь - позитивна чи негативна. Текст таких документів має бути чітким, конкретним, у разі відмови - обґрунтованим.

Рекомендаційні листи - видаються при клопотанні про посаду, влаштуванні на нову відповідальну роботу, поданні на здобуття гранту. Такі листи подаються тими, хто добре знає особу, її професійні та людські якості, коло зацікавлень, наукові праці і має певний авторитет та визнання у своїй галузі.

5.7. Плани і графіки

План робіт - документ, що встановлює точний перелік намічених робіт (заходів), які повинні бути виконані, їх послідовність, обсяг, часові координати, керівників та конкретних виконавців.

Під загальною назвою "план" об'єднується далеко неоднакова за призначенням, тематикою, обсягом і практичним значенням інформація, починаючи від плану проведення одного заходу й закінчуючи планами роботи на тиждень, місяць, квартал, півріччя, рік тощо.

Надзвичайно важливим для цього документа є рубрикація. Тобто, правильний поділ плану на співмірні частини; дотримання однотипного способу викладу всіх пунктів плану; точність і чіткість формулювань.

Плани робіт поділяють на наступні групи:

перспективні (розраховані на кілька років);

о річні;

о піврічні;

о квартальні;

о місячні;

о тижневі;

о денні.

Плани робіт можуть мати як текстову форму, так і табличну. На практиці більш зручною вважається таблична форма.

Особливими реквізитами, які обов'язково мають бути вказані в плані робіт, є:

о гриф затвердження (плани робіт можуть бути затверджені безпосередньо керівником установи, а можуть затверджуватися розпорядчим документом керівника установи);

о назва виду документа разом із заголовком - зазначенням періоду, на який його складено (наприклад, план роботи головного управління Пенсійного фонду України в Черкаській області на II півріччя 2005 року), а також назви структурного підрозділу або посади та прізвища працівника, робота якого планується (наприклад, план роботи на вересень 2005 року Ветрова Василя Васильовича, головного спеціаліста управління справами головного управління Пенсійного фонду України в Черкаській області).

У плані робіт належить вказувати прізвище виконавця; термін виконання. Відмітка про виконання проставляється після виконання заходу, що зазначений у плані робіт.

Службові плани робіт підписуються посадовими особами, що відповідають за їх виконання та затверджуються керівником установи. Індивідуальні плани робіт підписуються особою, що їх складає, і затверджуються безпосереднім керівником (наприклад план складено головним спеціалістом організаційного відділу, підпис цього спеціаліста, затверджено керівником організаційного відділу).

Графік відпусток - складається на рік. Містить такі реквізити:

о найменування організації;

о найменування структурного підрозділу;

о дата, індекс, місце видання;

о гриф затвердження;

о текст;

о візи узгодження.

Текст починається повідомленням, на який рік складений графік, а далі йдуть прізвища, посади співробітників, заплановані строки відпусток (місяць, кількість днів, за який робочий рік, підпис працівника).

Графік підписується керівником підприємства або його підрозділу й погоджується із профспілковим комітетом.

5.8. Звіти

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

До основних реквізитів звіту можна віднести:

о назва установи чи структурного підрозділу - автора звіту;

о найменування виду документа; дата;

о грифи затвердження та погодження;

о текст;

о підписи та відбиток печатки.

Розрізняють статистичні, текстові та змішані звіти. Статистичні звіти мають у своєму складі табличні форми, до яких зводять статистичні періодичні дані, що відображають ступінь виконання завдань, доручень за якийсь визначений проміжок часу. Змітана форма звіту-це текст, до якого включено статистичні таблиці.

Звіти складаються відповідно до напрямків проведення чи виконання роботи: щомісяця, щокварталу тощо. Вони можуть бути як періодичними, так і разовими чи постійними.

Вимоги до оформлення звіту, порядку викладу в ньому матеріалу та його змісту викладено в ДСТУ 3008-95 "Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення". Згідно з цим стандартом, звіт умовно поділяють на: вступну частину; основну частину; додатки.

Вступна частина містить такі основні структурні елементи:

о титульний аркуш;

о список авторів;

о зміст;

о перелік умовних позначень, символів, одиниць, скорочень і термінів;

о передмову.

Основна частина містить такі структурні елементи:

о вступ;

о суть звіту;

о висновки;

о рекомендації;

о перелік посилань.

У вступі коротко викладають: оцінку сучасного стану проблеми, відмічаючи практично розв'язані задачі, прогалини знань, що існують у даній галузі, провідні фірми та провідних учених і фахівців даної галузі; світові тенденції розв'язання поставлених задач; актуальність даної роботи та підставу для її виконання; мету роботи та галузь застосування; взаємозв'язок з іншими роботами.

Суть звіту викладають, поділяючи матеріал на розділи. Розділи можуть поділятися на пункти або на підрозділи і пункти. Пункти, якщо це необхідно, поділяють на підпункти. Кожен пункт і підпункт повинен містити закінчену інформацію. Звіт має інформувати відповідно до ситуації, наскільки досягнуто результату, яка вірогідність того, що відбудеться позитивний результат, чому проблему невирішено зовсім, які заходи необхідно вжити тощо.

Висновки розміщують на новій сторінці. У висновках наводять оцінку одержаних результатів роботи або її окремого етапу (негативних також), з урахуванням світових тенденцій вирішення поставленої задачі. Текст висновків і додатків може поділятися на пункти.

Рекомендації розміщують після висновків, починаючи з нової сторінки. У рекомендаціях визначають подальші роботи, які вважають необхідними, приділяючи основну увагу пропозиціям щодо ефективного використання результатів дослідження чи розроблення.

Бібліографічні описи посилань у переліку наводять відповідно до чинних стандартів із бібліотечної та видавничої справи.

Додатки розміщують після основної частини звіту. У додатки можуть бути включені: ілюстрації або таблиці, матеріали, які через великий обсяг, специфіку викладення або форму подання не можуть бути внесеш до основної частини, додатковий перелік джерел, на які не було посилань у звіті, але які можуть викликати інтерес.

5.9. Відгуки, рецензії, висновки

Відгук - документ, у якому висловлюється обґрунтована точка зору фахівця щодо наукової й дослідницької роботи. На відміну від рецензії, відгук подається на рукописи до їхньої публікації й підписуються безпосередньо науковцем. Супровідний лист до відгуку, якщо він складається, підписує керівник установи.

Відгук складається з назви документа, заголовка й тексту. Текст включає вступ, у якому дається загальна характеристика матеріалу, основний зміст роботи й висновки.

Визначаючи актуальність теми, доцільно вказати на її зв'язок із державними чи галузевими науковими програмами, пріоритетними напрямками розвитку науки й техніки, визначеними Верховною Радою України тощо. У відгуку слід наголосити на ключових проблемах, які стали предметом рецензованого дослідження, звернути увагу на твердження, що викликають сумніви й можуть слугувати підґрунтям дискусії. Належить оцінити обґрунтованість й достеменність отриманих результатів, їх наукову новизну, адекватність використаної методології. Слід також визначити значущість праці для науки й практики, вказати можливі конкретні шляхи використання результатів дослідження. Також викладають зауваження щодо оформлення роботи, на яку подається відгук.

Колективний відгук підписують фахівці, із зазначенням наукових ступенів і вчених звань, займаних посад, після чого проставляється дата. Автори відгуків несуть відповідальність за Об'єктивність свого відгуку. За необхідності, вважається за можливе доопрацювання неякісно підготовленого відгуку.

Висновок - документ, у якому висловлена думка про той або інший предмет, робиться підсумок його розгляду. Надсилається установою вищому органу для розгляду й затвердження.

У галузі науки, техніки й виробництва висновок (наприклад, на розробку агрегату) робить провідна організація, де проводяться науково-дослідні роботи за профілем предмета висновку.

Створення комісії для винесення висновку оформлюється розпорядчим документом. Реквізити висновку:

- о найменування виду документа,
- о заголовок,
- о текст із загальною оцінкою й конкретними зауваженнями з кожного пункту,
- о підпис, відбиток печатки.

Підписуючи висновок, уповноважені особи вказують посаду, яку вони займають, наявність наукового ступеня та вченого звання. Після підписів проставляється дата підготовки висновку.

1 Як правило, висновок на бланку організації не оформлюється. Якщо є потреба в бланку, то готується супровідний лист.

У більшості випадків, відгуки, рецензії та висновки готують у двох-трьох примірниках, які мають однакову юридичну силу.

Тема 6. Документаційне забезпечення електронного управління

План викладу

6.1. Основні критерії до е-управління. Стан е-управління в Україні та світі.

6.2. Документування вхідних е-документів.

6.3. Опрацювання е-документів.

6.1. Основні критерії до е-управління. Стан е-управління в Україні та світі

Електронне управління (е-управління) - це здійснення управлінських функцій і супутнього документообігу через сучасні телекомунікаційні мережі. Е-управління являє собою принципову форму суспільного керування та справочинства, що відповідає стану сучасного інформаційного суспільства.

Головним показником розвиненості е-управління є ступінь інтерактивності. Безпосередньо портали органів державної влади й місцевого самоврядування підрозділяються на 4 щаблі:

1. Інформативний рівень, який включає загальну інформацію про організації плюс смуга новин.
2. Одностороння інтерактивність. Рівень, на якому публічні он-лайнні служби дають можливість часткового застосування он-лайн послуг, наприклад, скачування зразків для їхнього заповнення й наступного відправлення звичайною поштою.
3. Двостороння інтерактивність. Можливість електронного використання офіційних електронних форм для початку процедури надання послуги.
4. Трансакційний. Дає можливість через веб-портал одержувати кожну з послуг, що надається держорганом без використання електронних носіїв. Вимагає обов'язкового використання електронного підпису.

Лідером у розвитку систему е-управління є США й Канада, де 2/3 трансакцій здійснюються в електронній формі, а спектр державних е-услуг перевищує 130. Навіть школа для 4-х учнів, розташована на острові в океані, була з'єднана з Інтернет спеціально прокладеним кабелем. У країнах Євросоюзу ці показники коливаються біля позначки 50 %. В інших регіонах ступінь охоплення е-управлінням був значно нижчим за окремими винятками (Сінгапур).

Чисельність активної української Інтернет-аудиторії на кінець першого десятиліття ХХ ст. складала: 4,5-5 млн. користувачів (10 % від загальної кількості населення), пасивної - перевищувала 11 млн. Однак послугами високошвидкісного Інтернету в Україні користується лише кожна десята родина. Попри наявність 55 млн. абонентів стільникового зв'язку, мобільний доступ до Інтернет-мереж 3-го покоління мають лише 150 тис. з них. У національному домені мережі Інтернет налічується близько 200 тис. реальних хос-тів, 40 тис. веб-сайтів і щодня з'являється до 50 нових. При цьому в країні яскраво виражена цифрова нерівність. 60% користувачів зосереджені у великих містах, до 20 % - жителі Києва. У сільській місцевості мають можливість користуватися Інтернетом менше 10% мешканців!

За різними показниками розвиненості е-управління Україна посідає від 50 до 100 місця у світі. При цьому вона входить у двадцятку провідних експортерів програмного забезпечення.

Позиції України в е-управлінні закладено низкою національних доктрин, стратегій і програм, які регулярно приймаються з кінця 1990-х рр. Усього розвиток інформтехнологій регулюється більш ніж 40 нормативно-правовими актами.

Сьогодні діє програма "Електронна Україна" на 2005-2012 р. Вона передбачає наступні напрямки діяльності:

- о створення належної нормативно-правової бази (Інформаційний кодекс);
- о розвиток системи телекомунікації та національної складової в мережі Інтернет;
- о становлення мобільного зв'язку третього покоління;

- о забезпечення колективного доступу до Інтернет & розрахунку один пункт на 20 тис. громадян;
- о повсюдний перехід на повністю цифровий формат;
- о впровадження інформаційних технологій в усі сфери життя;
- подача податкових декларацій і статистичної звітності в електронній формі;
- о масове поширення терміналів для використання ідентифікаційних карток з убудованим мікропроцесором;
- о впровадження системи дистанційного контролю за об'єктами, що рухаються (зв'язок, спостереження, навігація);
- о створення загальнодержавних інформаційно-маркетингових центрів.

Основою е-управління в Україні є урядовий вебпортал, що складається з окремих веб-порталів центральних органів державної влади. Цим порталом щомісяця користується близько 1,5 млн. чоловік. Він знаходиться на першому, інформативному рівні інтерактивності, який передбачає лише пасивне споживання інформації з управлінських мережних ресурсів.

6.2. Документування вхідних е-документів

Основні принципи електронного документообігу викладені в Законах України: ("Про електронні документи й електронний документообіг", "Про електронний цифровий підпис" тощо). Основним організаційно-розпорядчим актом, що регламентує документальне забезпечення електронного документообігу, є Типовіший порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади, затверджений Постановою КМУ від 28 жовтня 2004 р. Л^о 1453.

Орган виконавчої влади здійснює електронний документообіг через спеціальні телекомунікаційні мережі або телекомунікаційні мережі загального користування. При цьому відправлення органом виконавчої влади електронного документа через телекомунікаційні мережі загального користування здійснюється за рішенням керівника цього органа.

Відповідальність за організацію здійснення електронного документообігу в органі виконавчої влади несе його керівник. Забезпечення здійснення електронного документообігу покладається на службу діловодства.

Електронні документи, які надходять на адресу органа виконавчої влади, приймаються службою діловодства централізовано.

Електронний документ, що надійшов на адресу органа виконавчої влади, підлягає відхиленню у таких випадках:

- о відсутності в адресата надійних засобів електронного цифрового підпису;
- о надходження не за адресою;
- о зараження вірусом;

о негативного результату перевірки на цілісність і дійсність усіх накладених на нього електронних цифрових підписів.

Попередній розгляд електронного документа здійснюється у візуальній формі. Визначення, чи вимагає електронний документ обов'язкового розгляду керівником органа виконавчої влади або інших посадових осіб відповідно до функціональних обов'язків, необхідність його реєстрації, а також установлення строків виконання цього документа структурними підрозділами або безпосередніми виконавцями здійснюється в тому ж порядку, що й для документів на папері.

Вхідні, внутрішні й вихідні електронні документи реєструються в одній системі разом з відповідними документами на папері.

Реєстрація вхідних електронних документів здійснюється в тому ж порядку, що й вхідних документів на папері. Контроль за виконанням і оперативним використанням наявної в електронних документах інформації здійснюється в тім же порядку, що й для документів на папері.

Для забезпечення реєстрації, обліку, пошуку й контролю виконання вхідного електронного документа заповнюється реєстраційно-контрольна картка в електронній формі.

Після реєстрації вхідного електронного документа адресат у дводенний строк надсилає відправникові повідомлення про його прийняття й реєстрацію.

Реєстраційно-контрольна картка має містити такі обов'язкові реквізити:

Вид документа - заповнюється відповідно до назви документа, що реєструється. Під час реєстрації листів графа не заповнюється.

Відправник - під час реєстрації документа, що надійшов, (адресат) записується найменування органу виконавчої влади - відправника документа. Під час реєстрації документа, що відправляється, записується найменування органу виконавчої влади - адресата. Допускається застосування скороченого найменування органу виконавчої влади.

Дата - дата, зазначена на документі органом виконавчої влади - відправником.

Реєстраційний номер - реєстраційний номер, що надається документові органом виконавчої влади, відправником. Після виконання номер документа доповнюється номером справи згідно з номенклатурою справ або іншими індексами.

Дата і час надходження - дата і час надходження документа до органу виконавчої влади.

Вхідний реєстраційний номер - номер, наданий адресатом. Після виконання номер документа доповнюється номером справи згідно з номенклатурою справ або іншими індексами

Дата і час реєстрації адресантом - дата і час реєстрації вихідного документа органом виконавчої влади - адресатом згідно з повідомленням про прийняття та реєстрацію документа.

Заголовок або стислий зміст - згідно із заголовком, зазначеним на документі. У разі відсутності заголовка формулюється стислий зміст документа.

Резолюція - основний зміст доручення згідно з документом "Резолюція", прізвище посадової особи органу виконавчої влади, яка його склала, і дата, зазначена на документі.

Відповідальний - ініціали та прізвище відповідального виконавця згідно з документом "Резолюція" із зазначенням номера телефону (за наявності).

Строк виконання документа - кінцева дата виконання документа. Під час виконання реєстрації документа, створеного за ініціативою органу виконавчої влади - відправника, записується очікувана дата одержання відповіді.

Відмітка про виконання - стисло викладається зміст питання або дата і реєстраційний номер документа-відповіді.

Для фіксування резолюції щодо виконання вхідного електронного документа складається відповідний внутрішній електронний документ "Резолюція" за підписом відповідної посадової особи, про що робиться запис у реєстраційно-контрольній картці.

6.3. Опрацювання е-документів

Оформлення електронних документів, які складаються в органі виконавчої влади, за винятком особливостей їхнього підписання або затвердження, здійснюється в тому ж порядку, що й для документів на папері.

Підписання або затвердження електронного документа здійснюється шляхом накладення на нього електронних цифрових підписів відповідних посадових осіб. На момент накладення останнього електронного цифрового підпису технологічно/або організаційно забезпечується проставленням у створеному електронному документі дати і його реєстраційного номера.

У випадку непідписання або незатвердження електронного документа керівником органу виконавчої влади або іншою посадовою особою реєстрація цього документа скасовується, а його виконавець інформується про відхилення документа.

Проставлення електронної печатки на електронний документ здійснюється відповідно до законодавства. При цьому зазначена процедура виконується лише після підписання або затвердження електронного документа.

Адресування електронних документів здійснюється з дотриманням тих же вимог, що й для документів на папері. Перед відправленням вихідного електронного документа проводиться перевірка його цілісності й дійсності всіх накладених на нього електронних цифрових підписів із дотриманням тих же вимог, що й для вхідних документів.

Вихідні електронні документи відправляються адресатам службою діловодства централізовано, не пізніше наступного робочого дня після їхнього одержання від структурних підрозділів або виконавців.

Електронний документ вважається отриманим адресатом із часу надходження відправникові повідомлення про його прийняття й реєстрацію.

У випадку неотримання від адресата протягом двох робочих днів повідомлення про прийняття й реєстрацію або про відхилення електронного документа, відправник уживає додаткових заходів із використанням інших засобів зв'язку для одержання від адресата відповідного повідомлення.

У випадку одержання від адресата повідомлення про відхилення електронного документа відправником уживаються заходи щодо усунення причин відхилення й забезпечення повторного відправлення цього документа. Якщо такс повідомлення отримане від адресата, що не має надійних засобів цифрового електронного підпису, цьому адресатові надсилається відповідний документ на папері.

Узгодження електронного документа здійснюється шляхом накладення на нього електронного цифрового підпису посадової особи.

Зауваження й пропозиції до представленого електронного документа (у випадку наявності) фіксуються в окремому електронному документі, на якому накладається електронний цифровий підпис посадової особи.

Порядок внутрішнього узгодження електронних документів у системі електронного документообігу органа виконавчої влади затверджується його керівником, якщо інше не встановлене законодавством.

У випадку відсутності в органі виконавчої влади, з яким узгоджується електронний документ, надійних засобів електронного цифрового підпису цьому органа для узгодження надається відповідний документ на папері.

Оперативне зберігання електронних документів в органі виконавчої влади, підготовка й передача їх до архівної установи здійснюються з дотриманням вимог нормативних актів у сфері архівної справи.

Термін зберігання електронних документів повинен бути не менше строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.

Список літератури до модуля 1

Основна література

1. Державний класифікатор управлінської документації [Текст]: ДК 010-98. - Вид. офіц. - К. : Держстандарт України, 1999. - 50 с.
2. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять [Текст] : ДСТУ 2732:2004. - Вид. офіц. - К. : Держспоживстан-дарт України, 2005. - 31 с.
3. Державна уніфікована система документації. Основні положення [Текст]: ДСТУ 3843-99. - Вид. офіц. - К. : Держстандарт України, 2000. - 7 с.
4. Державна уніфікована система документації. Формуляр^зразок. Вимоги до побудови [Текст] : ДСТУ 3844-99. - Вид. офіц. - К.: Держстандарт України, 2000. - 8 с.
5. Документація, звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення [Текст]: ДСТУ 3008-95. - Вид. офіц. - К.: Держстандарт України, 1995. - 33 с.
6. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення [Текст] : ДСТУ 2392-94. - Вид. офіц. - К. : Держстандарт України, 1994. -41 с.

7. Уніфіковані системи документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів [Текст]: ДСТУ 4163-2003. - Вид. офіц. - К. : Держспоживи-встандарт України, 2003. - 21 с.
8. Кулешов, С.Г. Управлінське документознавство [Текст] : навч. посібник / С. Г. Кулешов. - К. : ДАКККІМ, 2003. - 57 с.
- „пг^Улешов' с- г Документознавство. Історія. Теоретичні основи / С.Г. Кулешов. - К.: УДНДІАС; ДАКККІМ, 2000. - 161с.
10. Палеха, Ю. І. Управлінське документування : У 2 ч. [Текст]: навч. посібник / Ю. І. Палеха. - 4.1. Ведення загальної документації (зі зразками сучасних паперів). - К.: Вид-во Європ.ун-ту, 2001. -327 с.

Додаткова література

11. Загорецька, О.М . Службові документи сучасної організації [Текст]: довідник / О. М. Загорецька. - К., 2005. - 120 с.
12. Зиновьева, Н. Б . Документоведение [Текст] : учеб.-метод. пособ. / Н. Б. Зиновьева. - М.: Профиздат, 2001. - 208 с.
13. Кузнецова, Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления) [Текст] / Т. В. Кузнецова. - 2-е изд. - М.: "Бизнес-дпсола", 2000. - 328с.
14. Мамрак, А.В. Українське документування: мова та стиль [Текст] : навч. посібник / А. В. Мамрак. - 3-є вид. - К. : Центр навч. літератури, 2004. - 364 с.
15. Организация работы с документами [Текст]: учебник / под ред. проф. В.А.Кудряева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2003. - 592 с.
16. Скібицька Л. Г. Діловодство [Текст] : навч. посібник/ Л. Г. Скібіцька. - Тернопіль, 2006. - 213 с.
МОДУЛЬ ІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ДОКУМЕНТУВАННЯ ОСНОВНИХ ВИДІВ І ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Вступ до модуля 2

Об'єктом вивчення є основні наукові відомості з організації діяльності інформаційних установ.

Предметом вивчення є наукові уявлення про види, структуру інформаційних організацій, основні форми їх діяльності, документальне забезпечення, способи управління ними, підготовку та розповсюдження інформаційних продуктів, що найбільш користувалися попитом.

Метою вивчення є надання практичних відомостей з організації діяльності інформаційних установ та виробництва ними інформаційних продуктів як найважливіших товарів для сучасного суспільства.

Внаслідок вивчення модуля ІІ "Організація та документування основних видів інформаційної діяльності" студент повинен знати:

основні види інформаційної діяльності, інформаційних організацій та інформаційних продуктів, які вони виробляють;

особливості функціонування й управління інформаційною діяльністю й інформаційними установами; вимоги чинного законодавства щодо інформаційної діяльності та документування її основних видів; специфіку підготовки, виробництва та розповсюдження інформаційних продуктів, що найбільш користуються попитом; повинен уміти:

документально забезпечувати основні види інформаційної діяльності;

готувати та розповсюджувати інформаційні продукти, що найбільш користуються попитом. мати навички: документування основних видів інформаційної діяльності та самостійної підготовки інформаційних документів.

Тема 1. Документальний супровід авторства

План викладу

1.1. Авторське право. Суб'єкти й об'єкти авторського права.

1.2. Робота з авторами.

1.3. Документальний супровід авторства.

1.1. Авторське право. Суб'єкти й об'єкти авторського права

Будь-який інформаційний продукт створюється автором. Найчастіше автор створює продукт за участю організації, яка виявляє інформаційні запити споживачів, обирає форму задоволення, що користується попитом, замовляє продукт авторові. Потім робить, рекламує й поширює авторський інформаційний виріб (продукт або послугу). За це авторові виплачується винагорода, що становить меншу частину ринкової вартості інформаційної продукції. Авторське право існує з ХУШ ст. В Україні регулюється рядом законодавчих актів, основним з яких є Закон України "Про авторські й суміжні права" (1994 року зі змінами).

Згідно ст. 8 цього Закону об'єктами авторського права в Україні є:

- 1) літературні письмові твори белетристичного, публіцистичного, наукового, технічного або іншого характеру (книги, брошури, статті й т.п.);
- 2) виступи, лекції, промови, проповіді й інші усні твори;
- 3) комп'ютерні програми;
- 4) бази даних;
- 5) музичні твори з текстом і без тексту;
- 6) драматичні, музично-драматичні здобутки, пантоміми, хореографічні й інші твори, створені для сценічного показу та їхньої постановки;
- 7) аудіовізуальні твори;
- 8) твори образотворчого мистецтва;

9) твори архітектури, містобудування й садово-паркового мистецтва;

10) фотографічні твори;

11) твори прикладного мистецтва, у тому числі декоративного ткацтва, кераміки, різьблення, лиття, з художнього скла, ювелірні вироби тощо;

12) ілюстрації, карти, плани, креслення, ескізи, пластичні твори, що стосуються географії, геології, топографії, техніки, архітектури й інших сфер діяльності;

13) сценічні обробки літературних творів, обробки фольклору, придатні для сценічного показу;

15) збірники творів, збірники обробок фольклору, енциклопедії й антології, збірники звичайних даних, інші складені, здобутки за умови, що вони є результатом творчої праці з відбору, координації або впорядкування змісту без порушення авторських прав на твори, що входять до них як складові частини;

16) тексти перекладів для дублювання, озвучення, субтитрування українською та іншими мовами іноземних аудіовізуальних творів.

В Інтернеті є захищеними:

* авторські права провайдерів на комп'ютерні програми й бази даних, що реалізують сам доступ до Інтернет або розміщення веб-сайтів на їхніх технічних площадках (серверах);

* авторські права виробників програмного забезпечення для цих провайдерів;

* авторські права власників веб-сайтів на, власне, контент веб-сайта, його програмну частину.

Натомість розміщення на сайтах аудіо-, відео-, мульти- й текстової інформації, захищеної авторським правом, є їхнім відтворенням. Згідно нової редакції авторського законодавства Німеччини (2008), у деяких випадках скачування музики та фільмів із Інтернету кримінальним злочином, який карається позбавленням волі терміном до 5 років.

Згідно ст. 10 Закону України "Про авторські та суміжні права", не є об'єктом авторського права:

1) повідомлення про новини дня або поточні події, що мають характер звичайної прес-інформації;

2) здобутки народної творчості (фольклор);

3) видані органами державної влади в межах їхніх повноважень офіційні документи політичного, законодавчого, адміністративного характеру (закони, укази, постанови, судові рішення, державні стандарти й т.п.) та їхні офіційні переклади;

4) державні символи України, державні нагороди; символи й знаки органів державної влади, Збройних Сил України й інших військових формувань; символіка територіальних громад; символи й знаки підприємств, установ і організацій;

5) грошові знаки;

б) розклади руху транспортних засобів, розклади телерадіо-передач, телефонні довідники й інші аналогічні бази даних, які не відповідають критеріям оригінальності;

Особа, яка має авторське право, для оповіщення про свої права може використати знак охорони авторського права. Цей знак складається з наступних елементів:

о латинська літера "С", обведена колом;

о ім'я особи, яка має авторське право;

о рік першої публікації твору.

Знак охорони авторського права проставляється на оригіналі й кожному екземплярі твору.

Захист авторських прав здійснюється також шляхом видачі патентів на винаходи й реєстрації торговельної марки в Укрпатенті.

Носій авторських прав (безпосередньо автор, або організація, якій передано авторське право) мають виключне право на використання твору в будь-якій формі й у будь-який спосіб. Реалізація авторських прав забезпечується виплатою винагороди за використання твору. В Україні плата за використання аудіовізуальних і музичних авторських здобутків здійснюється централізовано залежно від частоти використання. Наразі загальний розмір авторських винагород у цій сфері вимірюється кількома десятками мільйонів гривень на рік.

Захист авторських прав здійснюється в господарському суді або суді загальної юрисдикції.

1.2. Робота з авторами

Штат авторів, як правило, комплектується кожною інформаційною організацією самостійно, залежно від специфіки її діяльності. Робота з авторами повинна ґрунтуватися на двох основних принципах: 1) безперервності; 2) необмеженості.

Безперервність означає, що авторів слід шукати не тільки під конкретне інформаційне замовлення, але й на "майбутнє".

Необмеженість означає, що автори підшукуються не тільки під діючий перелік послуг, що надаються організацією, і вироблених нею інформаційних продуктів, але й відповідно до потенційних її можливостей і перспективних напрямків розвитку. Фактично, будь-який, навіть випадковий автор, має бути обов'язково документально зафіксований.

Особливістю пошуку авторів є відсутність спеціальних компаній: Найчастіше, самі автори знаходять потрібну їм організацію, а не інформаційна організація шукає авторів. Для пошуку авторів використовують:

* рекомендації інших авторів і співробітників інших інформаційних організацій;

* розміщення інформації із запрошенням до співробітництва на сайтах і кожному примірникові інформаційної продукції (послугі).

о цільову рекламу.

Основні вимоги до співробітництва з авторами з боку працівників організації:

о уважність у спілкуванні;

* точність і організованість у роботі з виробленими авторами продуктами;

о своєчасна виплата авторського гонорару або його частини.

З інформаційною організацією співпрацює, звичайно, три типи авторів:

- 1) випадкові автори, запрошені для виконання конкретної роботи або її частини;
- 2) автори-"шабашними", готові в будь-який момент узятися за виготовлення інформаційного продукту, але тільки задовільної якості;
- 3) автори-професіонали, що створюють якісні, креативні інформаційні, продукти, які користуються стійким попитом.

Для стабільної роботи необхідне одночасне залучення авторів усіх трьох категорій.

Рекомендується для фіксації авторів створювати окремий реєстр. Він ведеться в електронній або друкованій формі й містить у собі: ШБ, паспортні дані, ідентифікаційний код, поштову й електронну адресу, контактні телефони, іноді - перелік здобутків конкретного автора або напрямків інтелектуальних зусиль.

1.3. Документальний супровід авторства

Залучення автора до роботи супроводжується створенням певної кількості документів різних видів. У цілому документальний супровід авторства включає, принаймні, три видів документів: заявку, договір (ліцензійну угоду), акт приймання-передачі.

Спочатку заповнюється авторська заявка на виробництво певного інформаційного продукту.

У заявці вказується: ШБ, робоча назва інформаційного продукту, його обсяг, терміни підготовки, штрафні санкції, умови виплати гонорару. Крім того, важливою інформаційною складовою подібної заявки є обґрунтування доцільності виробництва запланованого інформаційного продукту. На основі побіжного аналізу наявного стану інформаційного ринку слід показати недостатнє наповнення того сегмента, на який претендуватиме новий інформаційний продукт, підкреслити його маркетингові переваги порівнянно з уже існуючими аналогами.

Заявку може подавати сам автор. Тоді він має можливість розіслати електронною поштою свої пропозиції до кількох інформаційних організацій одночасно. У такому разі до заявки долучають розгорнутий план-проспект пропонованого продукту та певну його частину як зразок. В інших випадках заявку заповнює співробітник, який вів перемови з автором, і в обов'язковому порядку погоджує з першими керівниками організації.

На підставі заявки складається договір. Шаблон договору готується юристом, а заповнюється, як правило, діловим.

У договорі обов'язково вказується:

о ШБ автора, робоча назва інформаційного продукту щодо якого він є суб'єктом авторського права, його приблизний обсяг.

о Термін дії договору. Організаціям вигідний безстроковий договір, авторам - обмеженої дії (1-5 років).

о Перелік переданих авторських і суміжних прав (тому що перелік у Законі не є вичерпним).

Терміни здачі продукту автором, його виробництва з боку організації. Окремо вказуються умови повторного тиражування інформаційного продукту.

о Відповідальність автора за плагіат, що міститься в його інформаційному продукті.

о Умови конфіденційності. Як правило, авторські договори не виводяться в ізолюваний документообіг, хоча їхній зміст вважається комерційною таємницею. Але при цьому трудові договори співробітників інформаційної організації повинні містити пункт про нерозголошення комерційної або службової таємниці.

о Умови виплати гонорару. Гонорари бувають трьох видів: фіксовані, наприклад, у розрахунок за авторський аркуш; роялті, тобто відсоток від вартості виробленого продукту (звичайно, становить 5-10 % оптової вартості продукту); змішані: фіксована сума + відсоток. В Україні й Росії, на відміну від західних країн, аванс передбачається не часто. Гонорар виплачується після виробництва й продажу частини авторського інформаційного продукту.

Кожний договір має дату й реєстраційний номер, занесений до окремого реєстру. Рекомендується зберігати договори не тільки в друкованому, але й електронному вигляді - простих текстових файлів в окремих папках, розміщених у спеціальних директоріях (наприклад, "Авторські договори").

Тема 2. Організація й документування виставкової діяльності

План викладу

2.1. Поняття й призначення виставок.

2.2. Загальна організація виставок.

2.3. Виставкові стенди.

2.1. Поняття й призначення виставок

Виставка - це художньо оформлена добірка документів і/або інших експонатів для публічної демонстрації (експонування).

Виставки підрозділяються на певні різновиди як за часом функціонування, так і за місцем демонстрації.

За часом функціонування виставки можуть бути:

о постійно діючими (із використанням копій документів, оригінали використовуються як виняток),

о тимчасовими (від 2-х тижнів),

о короткотерміновими (до 10 днів).

Постійні виставки багатопланові. Тимчасові виставки організуються на певний строк і можуть пристосовуватися до ювілейних і пам'ятних дат.

За місцем демонстрації виставки поділяються на:

стаціонарні, які розмішуються в спеціальних приміщеннях, обладнаних відповідними стендами, вітринами й іншими пристосуваннями;

пересувні, які можуть працювати в тимчасово пристосованих для цього приміщеннях (у навчальних закладах, бібліотеках, різних організаціях і ін.) й мають експонувати документи та матеріали лише у вигляді копій.

При наданні обумовленого договором авторського продукту складається Акт приймання-передачі. Він фіксує, зі сторони автора факт передачі продукту в обумовлені терміни, зі сторони організації - відсутності претензій щодо якості авторського інформаційного продукту.

Договір підписується завжди керівником організації, акт - співробітником, що безпосередньо працює з авторським продуктом. І договір, і акт складаються у двох примірниках, один з яких зберігається у автора, інший - в інформаційній організації.

Виставки також можуть бути загальнокультурними й комерційними. Загальнокультурні виставки виконують просвітительські функції. Натомість комерційні виставки:

по-перше, є способом продажу своєї продукції;

по-друге, являють собою ефективний ресурс для організації маркетингових досліджень;

по-третє, є способом реклами власної фірми;

по-четверте, є площиною для ділових переговорів.

Можливий поділ виставок на персональні, де представлені витвори одного митця, а також тематичні, де добір експонатів орієнтується на висвітлення певної мистецької, науково-технічної, суспільно-політичної тощо теми.

2.2. Загальна організація виставок

Організація виставок у цілому, як персональних, так і тематичних, передбачає здійснення наступних етапів:

1. Вибір теми виставки.
2. Розробка плану підготовки й проведення виставки. Встановлення дати й часу проведення.
3. Створення тимчасового творчого колективу й розподіл робіт.
4. Складання тематичного плану виставки.
5. Попередня робота з обраним матеріалом.
6. Складання програми та визначення списку запрошених на відкриття виставки.

7. Підготовка інформаційних матеріалів виставки: запрошень, програм, прес-релізів. Обов'язково має бути книга відгуків для відвідувачів, бажано - анкети для їх опитування.

8. Організація виставки: визначення місця, відбір експонатів та їх перегляд, розробка макета виставки, складання бібліографічних описів документів, що експонуються; вибір заголовків стендів, цитат, уточнювальних написів; оформлення виставки; консультації з автором та фахівцями зі змісту виставлених матеріалів.

9. Створення каталогу виставки.

10. Аналіз результатів роботи виставки (анкетних опитувань, бесід із гостями, відгуків ЗМІ).

У документуванні виставкової діяльності головним документом є тематико-експозиційний план. Тематико-експозиційний план містить назву розділів (підрозділів) виставки, анований перелік відібраних для експонування документів, ілюстративних і допоміжних матеріалів, систематизованих відповідно до розділів виставки. Документи перераховуються із вказівками їхніх розмірів і порядку розміщення на стендах або у вітринах. Назви експонатів даються повністю й точно.

З метою збереження досвіду всі основні документи з організації й проведення виставок можуть бути сформовані в спеціальну справу, що вноситься в номенклатуру справ архівної установи. До неї включають: тематичний і експозиційний плани, фотографії- загального вигляду виставки, негативи й копії документів, тексти лекцій, інформацію про відкриття виставки, рецензії й відгуки про виставку, довідку про місце експонування виставки, відомості про кількість відвідувачів та ін.

2.3. Виставкові стенди

Найпоширенішою формою сучасної виставкової діяльності є надання окремого стенда для участі в колективних виставочних заходах. Як правило, розміри місця для експозиції, виставкових стендів, порядок проведення й оформлення досить добре регламентовані.

Для попередньої підготовки до участі у виставці рекомендується здійснити наступні заходи:

1. Скласти докладний перелік речей і предметів, які мають бути взяті на виставку. Наявність даного документа впорядковує зберігання й облік речей, гарантує своєчасне поповнення "стратегічних запасів" фірми на стенді (їжі, листівок), полегшує їхній пошук.

2. Зробити інформаційне забезпечення стенда. Воно повинне містити в собі тексти, плакати, діаграми, фотографії. При цьому кількість візуальних експонатів, однак, не повинна бути надмірною. На виставковому стенді мають переважати діючі експонати або їх моделі.

3. Підготувати супутні інформаційні матеріали, серед них:

- рекламні буклети, проспекти й листівки;
- прайс-листи;
- технічна документація на найбільш важливі експонати;
- демо-версії експонованого продукту;
- роздаткові матеріали з логотипом фірми. ,

- анкети для обліку (опитування) відвідувачів стенда. До анкети доцільно внести такі пункти: ПІБ, ОРГАНІЗАЦІЯ - місце роботи відвідувачів або потенційних клієнтів (партнерів); АДРЕСА - юридична або домашня; ТЕЛЕФОН/ФАКС - робочий і домашній, ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ - побажання, ступінь зацікавленості, пріоритет контакту.

Як правило, не пізніше ніж за місяць до початку виставки, заповнюється й надсилається на адресу оргкомітету заявка на участь у виставці. У ній вказуються всі реквізити фірми (країна, адреса/телефон, номер банківського рахунку). Суть заявки - попередня реєстрація й бронювання виставочної площі. Заявка підтверджує згоду фірми з положеннями даної виставки й правилами її проведення. Це у своєму роді договір між сторонами. Дедалі більше організацій, які спеціалізуються на виставковій діяльності, мають готовий зразок заявки, який надають своїм клієнтам. Такий зразок, зокрема, можна скачати з їх веб-сайтів. В іншому випадку можна оформлювати заявку за зразком службового листа (ініціативного, гарантійного) за підписом першого керівника організації.

Після одержання заявки має надійти підтвердження про реєстрацію фірми в каталозі учасників і виділення необхідної кількості місця. Підтвердження гарантує одержання базового набору послуг. Для одержання додаткових послуг їх перелік має бути вказано в попередній заявці або додатково після одержання підтвердження. Оплата участі у виставці робиться за 5-10 днів після одержання підтвердження.

Після закінчення виставки складається фінальний огляд, т. зв. SUM-UP. Він містить дві основні частини:

* інформаційну, в якій докладно вказується кількість відвідувачів взагалі, кількість відвідувачів на стенді, кількість розданих проспектів, кількість заповнених анкет.

* аналітичну, в якій розглядається загальний стан ринку на момент проведення виставкового заходу, перспективні напрями його розвитку, конкурентоспроможність власних експонованих продуктів порівняно з аналогічною продукцією інших виробників.

Зазвичай, підсумковий звіт оформлюють на листі паперу у довільній формі. Лише у великих організаціях можливе подання звіту у формі доповідної записки.

Тема 3. Рейтингування

План викладу

3.1. Рейтинги як інформаційні документи.

3.2. Методика складання рейтингів.

3.1. Рейтинги як інформаційні документи

Термін "рейтинг" походить від англійського rating - оцінка, порядок, класифікація й означає ранжирування певного явища за визначеною шкалою.

На Заході під рейтингом мають на увазі віднесення об'єктів до певної категорії або типу на підставі сукупності характеристик, а список об'єктів, проранжированих за єдиним параметром, називають ренкінгом.

Теоретично, рейтинги використовують тоді, коли існують об'єктивні труднощі у вимірюванні явища за заданою шкалою. Так, не буває рейтингу стрибунів у висоту, адже там результат є

вимірюваним; але відома величезна кількість рейтингів естрадних виконавців, фігуристів, найпривабливіших акторів, кращих місць для життя на планеті, навчальних закладів і т. п.

о Насправді, рейтингування стало найбільш популярним засобом згортання інформації у великому масштабі. Головне пояснення цьому - вони є інформаційним продуктом, що найбільше наочно відбиває положення й перспективи підприємства, продукту або персони в конкурентному ринковому середовищі.

Попит на рейтинги створюють усі класи споживачів: інвестори, комерційні й некомерційні організації різного напрямку, громадяни. Рейтинги необхідні для здійснення коректного вибору в умовах як надлишкової, так і неповної інформації, оскільки в обох випадках людям важко зробити правильне рішення: якщо даних забагато, то їх складно узагальнити й структурувати, якщо замало - висока ймовірність зробити помилку, не врахувавши важливі параметри.

Рейтинги здатні виконувати й серйозну орієнтаційну функцію. Наприклад, в Англії діє система оцінки середніх шкіл за результатами зовнішнього тестування. Вона дозволяє не тільки об'єктивно визначити якість їх роботи, але також є інструментом стратегічного керування системою національної освіти, який допомагає збільшити фінансування успішним навчальним закладам і зменшити його для менш ефективних.

Основну роль у створенні рейтингів у розвинених країнах беруть на себе рейтингові агентства. Передусім, вони спеціалізуються на складанні рейтингів фінансово-кредитної надійності провідних корпорацій. Це міжнародні агентства Moody's, Standard&Poor's, Fitch. Рейтинги інвестиційної привабливості країн світу періодично публікуються такими відомими журналами, як "Форчун", "Евромані" тощо. Значення показників визначаються експертним або розрахунково-аналітичним шляхом. З російських рейтингових агенцій, що однією з перших почала свою роботу у цій царині, є рейтингова служба щотижневика "Експерт". В умовах глобальної фінансово-економічної кризи найвідоміші рейтингові агентства почали зазнавати судових переслідувань зі сторони інвесторів, які зазнали мільярдних збитків через свою довірливість до завищених рейтингів, пропонованих цими агентствами.

Ряд стандартизованих рейтингових сервісів існує в Інтернеті, найпоширеніший з яких - частота відвідування. Безкоштовні SEO-сервіси дозволяють також визначити, яке місце займає ваш сайт у системі певних пошукових запитів. У свою чергу, це дає можливість оцінити ефективність роботи сайту та визначити шляхи його подальшої пошукової оптимізації. Авжеж, абсолютна більшість користувачів пошукових систем обмежуються результатами пошуку на першій сторінці, відповідно весь трафік припадає на десятку перших сайтів, що видаються пошуковою системою.

Існує безліч рейтингів. Їх можна класифікувати на підставі різних параметрів. За кількісними характеристиками рейтинги можна розділити на:

о однофакторні;

о поліфакторні (багатофакторні).

Залежно від того, скільки разів було випущено рейтинговий продукт, виділяють періодичні та неперіодичні рейтинги.

3.2. Методика складання рейтингів

Більш-менш стандартизована методика складання рейтингів включає кілька етапів:

1. Постановка завдання. Перш ніж братися до складання рейтингу, потрібно не тільки знати, які об'єкти до нього ввійдуть, але й розуміти, з якою метою конкретний рейтинговий продукт буде використано - Від цього чималою мірою залежить вибір методики.
2. Визначення найважливіших параметрів, що характеризують об'єкт. Двома основними способами такого визначення є: а) експертні оцінки; б) опитування цільової аудиторії (людей, що є безпосередніми споживачами товарів/послуг, пропонованих об'єктами рейтингу).
3. Визначення відносної значимості кожного параметра. Після того як обрані характеристики оцінювання об'єкту, необхідно з'ясувати, наскільки важливий кожний із параметрів, якою є його питома вага. Часто сукупну важливість усіх факторів вважають за одиницю, а відносну значимість кожної окремої характеристики виражають у частках одиниці. Як і виділення параметрів ранжирування, визначення питомої ваги можна здійснювати або виходячи з рекомендацій людей, яких у даній області вважають авторитетами, або спираючись на думку певної цільової аудиторії. Наприклад, опитуваних людей можна попросити оцінити значимість кожної характеристики об'єкта за п'яти або десятибальною шкалою, потім окремо для кожного параметра скласти всі наявні оцінки; нарешті, розділити суму на кількість опитуваних, і отримати середню питому вагу.
4. Збирання інформації. Частина рейтингів створюють на основі опитувань або анкетування. Існує інший спосіб одержати вихідні дані - аналіз вторинної інформації (наприклад, даних Держкомстату).
5. Обробка інформації. Обробка інформації для рейтингування полягає у визначенні підсумкових показників для кожного об'єкта рейтингування та ранжирування їх у відповідності з отриманими результатами від найбільших до найменших.

Наприклад, рейтинг вузів можна визначати за такими показниками.

81 - індекс суспільної оцінки - 20 %;

82 - відсоток випускників, що одержала дипломи з відзнакою-20%;

83 - відсоток випускників, працевлаштованих за фахом після випуску - 25%;

84 - % кандидатів і докторів наук до загального числа викладачів - 20 %;

V5-кількість комп'ютерів із розрахунку на 10 студентів-15%. Загальний рейтинговий результат слід порахувати за формулою: $V1 \times 0,2 + V2 \times 0,2 + V3 \times 0,25 + V4 \times 0,2 + V5 \times 0,15$.

6. Оприлюднення результатів. Тут можливі три варіанти:

о В ідеальному варіанті наводять і сам рейтинг, і методику його складання, і однофакторні рейтинги по кожному з параметрів.

о Наводять тільки рейтингові позиції й числові показники по кожному параметру для кожного із об'єктів рейтингування. Це найпоширеніший спосіб презентувати рейтинг.

о Зрідка, якщо методика є достатньо сумнівною, наводять верхню частину рейтингу без указівки конкретного місця об'єктів рейтингування.

Часто процедура складання рейтингів повністю автоматизована й строго протоколюється. Відібраним респондентам надсилаються електронні листи із запрошенням взяти участь у

складанні рейтингів. Кожний лист містить індивідуальний логін і пароль, а також посилання на "особистий кабінет" респондента, увійшовши до якого він заповнює анкети рейтингів. За певною формулою комп'ютерна програма автоматично складає зведені рейтинги.

Основні способи маніпулювання рейтингами поділяються на "чорні" та "сірі". Чорні способи маніпулювання рейтингами полягають у свідомому фальшуванні отриманих результатів. "Сірим" способами маніпуляції рейтингами є:

- о довільний вибір параметрів;

- о довільне визначення питомої ваги кожного з обраних параметрів;

- о виробництво й рекламування альтернативного рейтингу;

Тема 4. Організація й документування експертної діяльності

План викладу

4.1. Організація експертизи.

4.2. Експертний висновок.

4.1. Організація експертизи

Експертиза - це дослідження будь-якого питання, що вимагає спеціальних знань, з поданням мотивованого висновку.

Експертиза є дослідження конкретного об'єкта з метою досягнення не властиво наукового, а прикладного (практичного) знання про нього. Характерною рисою такого дослідження є застосування особливих, спеціалізованих методик, що відповідають вимозі перевірки. Тому будь-яка експертиза має свій певний регламент, порядок здійснення, зумовлений специфікою предмета експертизи й сферою застосування спеціальних знань.

Предмети експертизи найчастіше підрозділяються на:

- о експертизу об'єктів (діючі об'єкти техніки та промисловості, споруди, природні об'єкти тощо);

- о експертизу проектів. Зокрема, обов'язковій науковій і науково-технічній експертизі підлягають:

 - державні цільові наукові і науково-технічні програми;

 - міждержавні наукові і науково-технічні програми; інноваційні програми та проекти державного значення.

Замовниками експертизи можуть бути органи державної влади й органи місцевого самоврядування, підприємства, установи і організації, громадяни. Найчастіше експертиза проводиться державними організаціями й установами. Прикладами різних видів державної експертизи є: санітарно-епідеміологічна експертиза, державна екологічна експертиза, державна історико-культурна експертиза, державна експертиза умов праці, державна експертиза науково-технічних проектів.

Основні види експертиз за спрямуванням:

о попередня експертиза - з метою встановлення формальної відповідності об'єкта експертизи стандартам, правилам і вимогам;

о первинна експертиза передбачає виконання всього комплексу заходів щодо аналізу об'єкта експертизи й оформлення отриманих результатів,

о повторна експертиза призначається у випадку порушення встановлених вимог і правил під час проведення первинної експертизи, на вимогу замовника експертизи й наявності в нього обґрунтованих претензій до висновку первинної експертизи.

о додаткова експертиза проводиться у випадку істотної зміни попередніх обставин виконання проектів на час проведення експертизи, і на вимогу замовника експертизи.

о контрольна експертиза здійснюється з ініціативи замовника експертизи для перевірки висновків раніше проведених експертиз або окремих їх результатів.

Ряд експертиз можуть проводити як державними, так і приватними організаціями на комерційній основі. Для визнання результатів експертної діяльності необхідне дотримання двох основних умов: а) правильність документального оформлення експертизи; б) правильність методики проведення експертизи.

Законодавством чітко врегульовані лише правила проведення різних видів судових експертиз. Порядок їх призначення та здійснення, а також використання отриманих при цьому результатів передбачені процесуальним законодавством. Вони оформлюються спеціальним процесуальним документом - висновком експерта, що є самостійним видом судових доказів, передбачених законом.

Проведення несудових експертиз регулюються законом тільки частково. Унормовуються окремі види експертної діяльності (Закон України "Про науково-технічну експертизу"). Тому в ролі регуляторів часто виступають підзаконні акти.

Для проведення комерційної експертизи залучається експерт-технік або експертна організація. Експерт-техніком призначається фізична особа, яка має високу кваліфікацію, спеціальні знання, пройшла професійну атестацію на відповідність установленим вимогам і отримала свідоцтво державного зразка. Експертною організацією визнається юридична особа, що має у своєму штаті не менше одного експерта-техніка, для якого ця організація є основним місцем роботи, а проведення експертизи є одним з видів діяльності, передбачених в установчих (статутних) документах зазначеної організації. Для здійснення окремих видів експертиз, особливо у сфері наукової та науково-технічної діяльності, створюються експертні ради.

Для проведення експертизи з експертом або експертною організацією укладається договір про експертне обслуговування.

У договорі на проведення наукової й науково-технічної експертизи зокрема визначаються:

о сторони договору;

о предмет і об'єкти експертизи;

о умови проведення експертизи;

о термін проведення експертизи;

о термін, протягом якого висновки експертизи зберігають чинність залежно від характеру об'єкта експертизи;

о відповідальність за невиконання або неналежне виконання умов договору, у тому числі за вірогідність висновку експертизи.

Технік (експертна організація) зобов'язаний вести реєстрацію й облік усіх укладених договорів про проведення експертизи й виданих експертних висновків. Копії експертних висновків і інша документація, пов'язана із проведенням експертизи, підлягають зберіганню експертом-техніком (експертною організацією) на строк не менш трьох років.

За невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором технік (експертна організація) несе відповідальність, не тільки передбачену цивільним законодавством. Особи, винні у вчиненні правопорушень у сфері експертизи, притягаються до дисциплінарної, адміністративної та кримінальної відповідальності відповідно до чинного законодавства.

Право власності на результати експертизи належить замовникові експертизи, якщо інше не зазначено в договорі.

Зазвичай, термін проведення експертизи встановлюється тривалістю від 30 до 90 днів.

Оплата проведення експертизи встановлюється, як правило, у розмірі півтора-трьох відсотків від вартості об'єкта експертизи або кошторисної вартості проекту.

Найчастіше громадянам і організаціям пропонується проведення наступних видів експертиз:

Товарознавча експертиза: спеціальне компетентне дослідження з оцінки якості товару. Потрібна відповідно до Закону "Про захист прав споживачів" для відшкодування вартості товару з боку продавця.

Будівельна експертиза: експертиза якості при виробництві будівельних, проектних і ремонтних робіт.

Автотехнічна експертиза: експертиза технічного стану автотранспортного засобу, визначення причин несправності автотранспортного засобу.

Вартісна експертиза для організацій і приватних осіб - експертна оцінка кількості, якості й ринкової вартості майна з урахуванням рівня якості, гарантійного строку, терміну служби (придатності), ступеня зношування. Дана послуга виявляється: при оцінці збитку, нанесеного майну в результаті дій третіх осіб (затоплення, підпал, розкрадання, аварія й т.п.); за визначенням суду; при даруванні; при передачі в спадщину; при розділі майна.

Експертиза для страхових компаній - оцінка заподіяного страхувальникові збитку з урахуванням втрати якості й/або фактичної кількості при настанні страхового випадку: пожежі, затоплення, розкрадання або ушкодження майна, аварії, стихійного лиха й т.п.

Науково-технічна експертиза. Відповідно до Закону України "Про наукову й науково-технічну експертизу" проведення державної наукової й науково-технічної експертизи є обов'язковим щодо національних, державних і міждержавних науково-технічних програм. Відповідно до Закону

України "Про інноваційну діяльність" необхідною умовою занесення інноваційного проекту до Державного реєстру інноваційних проектів є проведення експертизи прийнятих для розгляду проектів. Це положення додатково закріплене й у Господарському кодексі України.

Для реалізації положень цих законів при МОН України створене Державне Підприємство "Український державний центр науково-технічної й інноваційної експертизи", на яке покладено функції провідної установи щодо організації й проведення державної наукової, науково-технічної й інноваційної експертизи. Інші види державних експертиз здійснюються державними організаціями на госпрозрахунковій основі.

Істотною ознакою кожного роду (виду) експертизи є методика експертного дослідження. Під методикою експертизи прийнято розуміти систему науково обґрунтованих методів, прийомів і технічних засобів (приладів, апаратури), спрямованих для вирішення питань, установлення фактів стосовно предмета експертизи.

Найчастіше методика експертного оцінювання зводиться до визначення ступеня кількісної і якісної відповідності предмета експертизи нормам, правилам і стандартам у відповідній царині. У випадку відсутності прописаних норм використовується метод співвіднесення з оцінками самих експертів.

Для дотримання найголовнішої умови будь-якої експертизи - її науковості й об'єктивності, як складова частина методики експертного дослідження може застосовуватися розрахунок ступеня компетентності притягнутих до її проведення експертів.

4.2. Експертний висновок

Проведення експертизи завершується складанням експертного висновку, оформленого в письмовому вигляді.

У висновку експерта варто розрізняти зміст (результати, оцінки, рекомендації і професійну оцінку експерта) і форму. За своїм формуляром експертний висновок співвідноситься з такою формою інформаційно-довідкової документації, як акт. Про нього йшлося у темі 5 модуля I.

Висновок експерта складається зі вступної, дослідницької частин і висновків. Питання, поставлені перед експертом, повинні бути відтворені у висновку буквально.

У вступній частині експертного висновку вказуються:

о повне найменування, організаційно-правова форма, місцезнаходження експертної організації, прізвище, ініціали, посада й державний реєстровий номер експерта-техніка, якому керівником цієї організації було доручене проведення експертизи, або прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, дані документа, що засвідчує особу, державний реєстровий номер експерт-техніка (у випадку якщо договір на проведення експертизи було укладено безпосередньо з експертом-техніком);

о дата складання й порядковий номер експертного висновку;

о підстава для проведення експертизи;

о коротка характеристика об'єкта експертизи;

о перелік питань, поставлених перед експертом.

о нормативне, методичне й інше забезпечення, використане при проведенні експертизи.

Дослідницька частина експертного висновку являє собою обґрунтування висновків і присвячена викладу процесу експертного дослідження. Тут експерт указує методики, що ним застосовані; аргументує їхній вибір; викладає умови застосування спеціальних методів; етапи дослідження.

У висновку вказуються результати, оцінки, до яких дійшов експерт, і рекомендації з кожного з поставлених йому питань. Висновки експертизи мають бути зрозумілі й не повинні містити формулювання, що допускають неоднозначне тлумачення.

Експертний висновок, виконаний експертною організацією, підписується власноручно експертом-техніком, що безпосередньо виконував експертизу, затверджується керівником цієї організації й засвідчує її печаткою. Експертний висновок, виконаний експертом-техніком, підписується ним і засвідчується його особистою печаткою.

Експертний висновок (із вказівкою кількості зшитих сторінок) передається замовникові під розписку або направляється поштою з повідомленням про вручення.

Тема 5. Робота із клієнтськими базами даних

План викладу

5.1. Вимоги до клієнтських баз даних,

5.2. Складання клієнтських баз даних.

5.3. Робота із клієнтськими базами даних.

5.1. Вимоги до клієнтських баз даних

Створення клієнтських баз даних є все частіше й частіше стає інформаційною послугою, що користується попитом. Клієнтські бази необхідні як для ведення власного бізнесу, так і для проведення всіляких інформаційних заходів. Важливість даної послуги пояснюється поняттям "довічної вартості клієнта". Це означає, що наявність постійної клієнтури гарантує одержання стабільного доходу.

Вимоги до клієнтської бази даних наступні:

1. Структурованість. Головна вимога - вона повинна бути сформована за єдиним принципом: за організаціями, співробітниками, по галузях. Багатоцільова клієнтська база даних має бути розбита за темами або розділами.
2. Зручність у користуванні. Базою даних буде зручно користуватися, якщо вона складена у вигляді таблиці. Візуальне сприйняття таблиці полегшить роботу. Список клієнтів або організацій-партнерів повинен бути за абеткою. Це заощадить час на пошуки потрібної людини або організації.
3. Максимальна повнота інформації. Інформація, що міститься в базі даних, повинна обов'язково включати такі інформаційні елементи: ПІБ, місце роботи, посада, телефон, факс, електронна пошта, засоби мобільного зв'язку. З базою буде зручно працювати, якщо робити примітки по кожній організації або клієнту. Приміром, зазначати окремими пунктами в таблиці основний напрямок діяльності, загальний настрій стосовно вашої організації, реагування на ваші пропозиції та інше. -

4. Регулярне поновлення. Базу даних необхідно час від часу поновлювати. Люди змінюють місце роботи й посади, у них може змінитися телефон або з'явитися електронна адреса, якої раніше не було. Оновлення баз даних рекомендовано провадити у півтора-два місяця.

5. Регулярне поповнення. На відміну від оновлення баз даних, конкретних нормативів щодо цього процесу просто не існує. У залежності від обставин до бази даних можна вносити нові записи практично щодня. Слід лише зберігати її початкову структуру, або й розробляти нову, якщо цього вимагатимуть нововнесені доповнення.

5.2. Складання клієнтських баз даних

Джерел інформації для клієнтських баз даних може бути декілька. Головне, необхідно комплексно задіяти всі наявні у вашому розпорядженні ресурси.

1. Корпоративна база даних. В організації, яка працює не перший рік, може бути загальна або галузева база даних. У неї може входити інформація про партнерів, клієнтів, потенційних замовників, конкурентів, яку можна запозичити з власної бази даних.

2. База даних дружньої організації. Якщо добре налагоджені відносини з іншою організацією, що володіє необхідною базою даних, такою можливістю варто скористатися, пам'ятаючи про необхідність зробити адекватну інформаційну послугу.

3. База даних замовника. Якщо проводяться заходи на замовлення сторонньої організації, можна запросити в неї інформацію про клієнтську базу даних.

4. Візитівки. Корпоративні або особисті візитівки - ще одне джерело інформації про потенційних клієнтів. Для цього потрібно лише старанно збирати їх за будь-якої нагоди, час від часу переглядаючи своє зібрання на предмет відбору інформації для бази даних.

5. Списки учасників попередніх заходів. Для цього потрібно здійснювати реєстрацію всіх, хто у той чи інший спосіб брав участь у заходах організації. Ця аудиторія попередньо вже лояльно налаштована, адже вона вже виявляла зацікавленість вашою організацією.

6. Особисті контакти. Кожна людина має велику кількість зв'язків. Можна просто скласти список знайомих, друзів, родичів і подивитися, хто з них попадає в поле вашої цільової аудиторії.

7. Бази даних в Інтернеті. Інтернет-версії довідкових видань ("Жовті сторінки", "Бізнес-адреса" тощо) також є відмінним джерелом інформації.

8. Соціальні мережі ("Вконтакте.ру", "Однокласники.ру"), які, по-перше, на разі вже містять відомості про мільйони осіб, а по-друге, структурують своїх учасників за певними ознаками (наприклад, місцем проживання, вищим навчальним закладом, сферою інтересів). Це повинно допомогти відібрати в соціальних мережах величезну кількість потенційних учасників для клієнтських баз даних.

9. Рекламні видання. Досить доступний спосіб добування інформації. Існують численні спеціалізовані ЗМІ. Інформації в них дуже багато, і вона розбита по тематичних розділах. Залишається лише уважно переглядати рекламні модулі або рекламні статті.

10. Довідкові видання й каталоги виставок. Передусім, це телефонні довідники із вказівкою координат і профілю підприємств. Вони можуть бути впорядковані за галузевим, регіональним або обласним принципами. Багато з них просто безкоштовно розсилаються підприємствам. Основна маса довідників перевидаються раз на рік, деякі з них, як правило галузеві, виходять раз у півроку.

Як джерело інформації можна використати каталоги, які випускаються виставковими центрами за підсумками виставок. У них міститься контактна інформація й опис діяльності підприємств-учасників виставок і ярмарків. Такі каталоги можна придбати на виставці, вони також безкоштовно поширюються серед учасників.

11. Поштова скринька. Тільки на основі лише спаму можна скласти пристойну базу компаній, які займаються вантажоперевезеннями, консалтингом, навчанням, підбором кадрів або рекламними послугами.

12. Sales promotion . Sales promotion - це спеціальні акції, які провадяться в місцях продажів і супроводжуються конкурсами, лотереями, роздачею подарунків і дегустацією продуктів. Такі акції, в першу чергу, спрямовані на підвищення рівня продажів і стимулювання збуту продукції. Як правило, всі їх учасники або заповнюють анкети, в яких указують свої координати, або реєструються організаторами. Можна домовитися про дозвіл бути присутнім і працювати особисто із цільовою аудиторією, або скористатися підсумковими списками.

13. Новини у ЗМІ. У зведеннях новин, прес-релізах компаній, а також на стрічках інформаційних сайтів також можна знайти потрібну інформацію.

14. Рекламні матеріали. Це Можуть бути буклети, листівки, проспекти, календарі, прайси, номенклатурні переліки й інші матеріали, на яких зазначені координати компанії, фірми, заводу, навчального закладу та ін.

15. Маркетинг під час прогулянки. Відвідування конференцій, фуршетів, круглих столів, семінарів, інших заходів дозволяє не тільки розширити коло особистого спілкування, але й зібрати потрібну для власної клієнтської бази даних інформацію.

5.3. Робота із клієнтськими базами даних

Можливі два основні варіанти роботи із клієнтською базою даних. У першому випадку робота із клієнтськими базами даних входить до складу ваших службових обов'язків. У другому випадку, робота з базами даних являє собою оплачувану інформаційну послугу. Наприклад, call-центр надає такий пакет:

- о перевірка інформації;
- о телефонні продажі;
- о анкетування;
- о оповіщення клієнтів;
- о гарячі лінії (8 800).

Можна виокремити чотири основні напрями роботи з клієнтською базою даних.

1. Актуалізація бази даних - підтвердження й редагування наявної інформації, перевірка списків, одержання необхідних даних про компанії, формування переліку контактів. За допомогою сформованої актуальної бази даних можна запобігти невиправданим витратам при розсиланні, а інформація гарантовано доходить до потенційного споживача.

2. Підтримка постійного зв'язку із клієнтом. Зводиться в основному до:

о поздоровлення клієнтів із усіляких приводів;

о запрошення клієнтів до участі в корпоративних заходах;

о надання клієнтам на основі занесеної в бази даних інформації розгалуженої системи бонусів і знижок.

3. Робота з учасниками клієнтської бази даних як із цільовою споживчою аудиторією.

Проводиться, як правило, у рамках певної рекламної компанії. Для цього використовуються наступні методи:

о Адресне поштове розсилання. Досить витратний спосіб частого спілкування із клієнтами. Рекомендовано використовувати кілька разів на рік, тільки з приводу важливих питань.

о SMS-розсилання. Це сучасний, гнучкий, оперативний інструмент. Існує безліч варіантів його використання. Проблема полягає лише в тому, що багато клієнтів ще не зовсім готові одержувати пропозиції від компаній через цей канал комунікацій. Тому як єдиний спосіб спілкування із клієнтами - приречений на провал. Як допоміжний елемент, у сполученні з е-повідомленнями і прямим поштовим розсиланням, дає добрі результати.

о Повідомлення електронною поштою. Це те, що повинне застосовуватися в першу чергу. Невисока вартість і гнучкість цього виду комунікації, роблять його незамінним інструментом у спілкуванні із клієнтами.

о Телефонне оповіщення.

4. Сегментація виробленого продукту залежно від інформації з клієнтської бази даних. Намагатися пропонувати все й усім - стратегія вчорашнього дня. Сьогодні ефективність роботи забезпечується запровадженням персональних програм для різних категорій клієнтів (чоловіків, жінок, вагітних, дітей, людей похилого віку тощо).

Певні особливості мають соціальні персональні бази даних (база даних студентів-пільговиків). Вони вимагають додаткового документування, як-от:

о розробки та затвердження положення про базу даних і критеріїв включення в неї;

о надання документів, що підтверджують претензії на включення до бази даних;

о регулярної перереєстрації учасників цієї бази даних.

Тема 6. Керування і документування інформаційних проектів

План викладу

6.1. Поняття інформаційного проекту й керування ним.

6.2. Основні стадії реалізації інформаційного проекту.

6.3. Документальне забезпечення реалізації інформаційних проектів.

6.1. Поняття інформаційного проекту й керування ним

Проект - це тимчасове підприємство, призначене для створення унікальних продуктів або послуг. Проекти реалізуються в різних областях людської діяльності, у тому числі й інформаційної. Тут проектами рівною мірою можуть уважатися як написання статті, так і створення власного телеканала.

Керування проектами відрізняється від адміністративного менеджменту. Адміністративне керування зосереджується на повторюваних діях і щоденних операціях, такі як виробництво, продаж, розподіл або обслуговування споживачів. Перебіг реалізації кожного проекту є по-своєму унікальним, хоча, зрозуміло, має певні повторювані елементи.

Керування проектами може бути формальним, а може бути неформальним. У першому випадку потрібне затвердження повного кошторису витрат і всіх змін у ньому. Тоді керівництво проектом здійснюється офіційно, як службовий обов'язок. У випадку неформального керування керівництво проектом здійснюється за усною домовленістю або з власної ініціативи, а виграти й винагорода керівникові списуються за рахунок поточних витрат. В українських реаліях найбільш прийнятним є офіційне затвердження проекту статусу її керівника без точного узгодження кошторису й поточних витрат.

Особливістю сучасного українського інформаційного ринку є перевага на ньому дрібних і малих проектів. Для їх реалізації залучається незначна кількість людей, а відповідальність за виконання проекту й досягнення результатів проекту лежить на певній особі (менеджері проекту) або на обмеженій групі осіб. До речі, оптимальним складом команди проекту вважається шість.

При керівництві дрібними інформаційними проектами, менеджерів проекту необхідно вивчити всі технологічні стадії виробничого процесу, тоді як під час реалізації великих проектів він може здійснювати лише загальне керівництво.

Для підтримки реалізації проектів розроблений спеціальний програмний продукт - MS Project Professional 2007.

У свою чергу, консультації з організації й реалізації проектів є особливою інформаційною послугою. Керування проектами - особлива область менеджменту, робота в якій дає відчутні результати. Професіонали в цій області високо цінуються (у США це третя за середньою величиною оплати професія після юристів і лікарів), а сама методологія керування проектами стала фактичним стандартом керування на багатьох тисячах підприємств. Вона застосовується у той чи інший спосіб практично у всіх великих корпораціях. Торік прийняті стандарти керування проектами ANSI, розроблений проект стандартів керування проектами ISO 10006.

6.2. Основні стадії реалізації інформаційного проекту

Перебіг реалізації інформаційного проекту нічим не відрізняється від його здійснення в будь-якій іншій царині людської діяльності. Отже, реалізація інформаційних проектів проходить такі стадії:

1) Процеси ініціації. Ініціація включає єдиний процес - авторизацію, тобто рішення почати наступну фазу проекту. Рішення про початок роботи над проектом приймається першим

керівником організації. Керівникові проекту варто виявити витримку, чекаючи відповідної команди. Краще двічі перепитати, ніж виявити квапливість. Керівник проекту повинен утішати себе тим, що він вичерпав ліміт креативності, коли народив ідею проекту, і ліміт ініціативи, коли домогся його принципового схвалення й керівництва.

2) Процеси планування. Варто розрізнати мету проекту й мету продукту проекту.

Мета продукту проекту - це властивості й функції, якими повинна володіти продукція проекту.

Мета проекту - це робота, яку потрібно виконати для виробництва продукту із заданими властивостями.

При плануванні проекту необхідно опрацювати: основні завдання проекту, його фінансування, матеріально-технічне забезпечення, призначення персоналу, систему відповідальності і підзвітності, можливі ризики і терміни виконання.

Будь-яка інформація про проект, як правило, повинна бути секретною не для учасників проекту, а для конкурентів. Кожний виконавець зможе прийняти більш активну участь у проекті, якщо буде уявляти собі картину проекту в цілому. Крім того, рекомендується обговорювати проект із декількома людьми. Завдяки своїй відстороненій позиції вони зможуть запропонувати свіжий погляд на нього.

Планування бажано проводити в письмовому вигляді, щоб не забути деталей і виявити якісь подробиці, яких не усвідомлювали.

3) Процеси виконання. Під виконанням маються на увазі процеси реалізації складеного плану. Виконання проекту повинне регулярно вимірюватися й аналізуватися для того, щоб виявити відхилення від наміченого плану й оцінити їхній вплив на проект.

Як і в плануванні, процеси виконання можна підрозділити на основні й допоміжні. До основного можна віднести сам процес виконання плану проекту. Серед допоміжних процесів слід відзначити:

о облік виконання - підготовка й розподіл необхідної для учасників проекту інформації з необхідною періодичністю;

о підтвердження якості - регулярна оцінка виконання проекту з метою підтвердження відповідності прийнятим стандартам якості;

о підготовка пропозицій - збір рекомендацій, відгуків, пропозицій, заявок тощо.

4) Процеси аналізу. Процеси аналізу включають як аналіз плану, так і аналіз виконання проекту. Аналіз плану означає визначення того, чи задовольняє складений план виконання проекту пропонованим до проекту вимогам і очікуванням учасників проекту. Процеси аналізу також можна підрозділити на основні й допоміжні.

До основного відносяться ті процеси аналізу, які безпосередньо пов'язані із цілями проекту й показниками, що характеризують успішність виконання проекту:

о аналіз термінів - визначення відповідності фактичних і прогнозних строків виконання операцій проекту директивним або запланованим;

о аналіз вартості - визначення відповідності фактичної й прогнозованої вартості операцій і фаз проекту директивним або запланованим;

о аналіз якості - моніторинг результатів із метою їхньої перевірки на відповідність прийнятим стандартам якості й визначення шляхів усунення причин небажаних результатів виконання якості проекту;

о підтвердження цілей - процес формального приймання результатів проекту його учасниками (інвесторами, споживачами та ін.).

Допоміжні процеси аналізу пов'язані з аналізом факторів, що впливають на мету й критерії успіху проекту. Це може бути, наприклад, аналіз ресурсів - визначення відповідності фактичного й прогнозованого завантаження й продуктивності ресурсів запланованим, а також аналіз відповідності фактичної витрати матеріалів плановим значенням.

У результаті аналізу або приймається рішення про продовження виконання проекту за наміченим раніше планом, або визначається необхідність застосування коригувальних впливів.

5) Процеси завершення. Вони містять у собі:

закриття контрактів - завершення й закриття контрактів, включаючи досудове вирішення всіх суперечок, що виникли;

адміністративне завершення - підготовка, збір і розподіл інформації, необхідної для формального завершення проекту.

До основних процесів керування проектами, які необхідно здійснювати на кожній стадії їх реалізації, відносяться:

о загальне керування змінами - визначення, узгодження, твердження й прийняття до виконання коригувальних впливів і координація змін по всьому проекті;

о керування ресурсами - внесення змін до складу й призначення ресурсів на роботи проекту;

о керування цілями - коректування цілей проекту за результатами процесів аналізу.

Вважається, що неправильне рішення, прийняте раніше, може бути переглянуте пізніше. Правильне рішення, прийняте занадто пізно, нічого не зможе змінити.

6.3. Документальне забезпечення реалізації інформаційних проектів

Весь процес реалізації інформаційних проектів підлягає обов'язковому документуванню у письмовому вигляді. Кількість і номенклатуру необхідних документів суттєво відрізняються залежно від того, наскільки формальною є реалізація даного інформаційного проекту.

На етапі ініціалізації потрібно скласти заявку на реалізацію проекту з обґрунтуванням його доцільності. Для більшої аргументованості до неї варто долучити результати маркетингових досліджень певного сегменту інформаційного ринку. Вони мають засвідчувати наявність незадоволеного попиту на той інформаційний продукт, виробництво якого є метою даного проекту.

На етапі планування першим укладають проектне завдання. Воно являє собою угоду між замовниками й виконавцями проекту по основних його параметрах (мета, ресурси, строки,

виконавці, бюджет). Головне в проектному завданні - його конкретність. Проектне завдання має потребу в численних затвердженнях і погодженнях.

Далі складається план-графік робіт, який повинен включати перелік робіт зі строками їхнього початку й кінця, а також тривалістю. Окремим документом є бюджетний кошторис проекту. При його складанні слід виходити з вартості кінцевого продукту.

Під час реалізації проекту слід готувати поточні звіти. Кількість цих звітів регламентується тільки внутрішніми правилами роботи в організації та вимогами перших керівників. Реквізити та інформаційна структура цих видів управлінських документів уже розглядалася в темі 6 модуля I. Західні менеджери дають такі універсальні поради з підготовки поточних звітів:

o Звіти пишуться не для того, хто їх складає, а для того, кому вони призначені. Якщо той, для кого звіт призначений, не довідається з нього нічого нового, то такий звіт невдалий.

o Краще скласти дурний папір, чим доводити, що він непотрібний.

o Скільки б раз ви не склали поточні звіти, завжди будьте готові скласти ще один.

Процеси аналізу під час реалізації проекту вимагатимуть написання доповідних записок, у яких мають бути обгрунтовані поточні зміни до початкових цілей проекту, його вартості, персоналу, термінів виконання.

Завершення проекту документується підсумковим звітом. Для їх оформлення можна порекомендувати два правила:

o використати графіки, схеми, таблиці, презентації;

o використати грамотне оформлення титульного аркуша й технічної сторінки, відповідно до державних стандартів, передусім, ДСТУ 3008-95. Документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура і правила оформлення.

Тема 7. Інформаційний супровід діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування

План викладу

7.1. Діяльність інформаційних служб органів державної влади та місцевого самоврядування.

7.2. Офіційні веб-сайти.

7.1. Діяльність інформаційних служб органів державної влади та місцевого самоврядування

Інформаційний супровід діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування регламентований низкою законодавчих актів, передусім, Законом України "Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації" (1997). Цей закон передбачає необхідність створення в органах державної влади та місцевого самоврядування спеціальних інформаційних служб (інформаційні управління, інформаційно-аналітичні підрозділи, прес-служби, прес-центри, управління і центри громадських зв'язків, прес-бюро, прес-секретарі та прес-аташе з відповідним апаратом). Напрями діяльності цих служб достатньо різноманітні.

1. Збір, аналіз, обробка та оперативне надання інформації про діяльність управлінських органів засобам масової інформації. Для цього використовуються наступні форми підготовки й оприлюднення інформації:

о випуск і поширення бюлетенів (спеціальних бюлетенів), прес-релізів, оглядів, інформаційних збірників, експрес-інформації й т.п.;

о проведення прес-конференцій, брифінгів, організація інтерв'ю з керівниками органів державної влади й органів місцевого самоврядування для працівників вітчизняних і закордонних засобів масової інформації;

о підготовка й проведення теле- і радіопередач;

о забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівників або інших відповідальних працівників органів державної влади й органів місцевого самоврядування;

о створення архівів інформації про діяльність органів державної влади й органів місцевого самоврядування;

II. Здійснення самостійно або за допомогою професійних компаній відсо- і аудіозаписів офіційних заходів, згідно ст. 17 цього Закону: засідань Верховної Ради України, урочистостей за участю Президента України, засідань Кабінету Міністрів України, Верховного Суду України, Конституційного Суду України. Для таких записів встановлюється безстроковий режим зберігання в державних архівах.

III. Ведення державної й галузевої статистичної звітності; створення і ведення галузевих баз даних статистичної інформації; розробка й видання статистичних збірників.

IV. Проведення науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт із проблем інформаційних технологій, телекомунікаційних мереж і систем, створення й актуалізації інформаційних ресурсів.

V. Виконання культурно-просвітницьких завдань. Наприклад, у кожному закордонному посольстві країни існує створений відповідно до Указу Президента України від 2006 року культурно-інформаційний Центр. Основними його завданнями є:

о сприяння розвитку міжнародного співробітництва України з державою перебування в області культури, освіти, науки й техніки, туризму, фізичної культури й спорту;

о поширення в державі перебування інформації про Україну; ознайомлення громадян держави перебування з історією й культурою України, сприяння вивченню української мови на території цієї держави;

о підтримка зв'язків з українцями за кордоном, сприяння задоволенню їх культурно-мовних, інформаційних і інших потреб;

о поширення інформації про туристичні можливості й привабливість України, сприяння співробітництву з державою перебування в туристичній області.

7.2. Офіційні веб-сайти

Одним з найчастіше створюваних інформаційних структур держустанов і місцевих органів влади інформаційних продуктів є веб-сайти відповідних владних структур. Їх створення здійснюється з

метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі. Їх інформаційне наповнення регулюється Постановою Кабінету Міністрів України "Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади" (2002).

На офіційному веб-сайті має розмішуватися така інформація:

- о найменування органу;
- о основні завдання та нормативно-правові засади діяльності;
- о структура та керівництво органу;
- о прізвища, імена та по батькові керівників;
- о місцезнаходження апарату, урядових органів державного управління, утворених у його складі, територіальних органів та відповідних структурних підрозділів місцевих держадміністрацій (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси веб-сайтів та електронної пошти);
- о основні функції структурних підрозділів, а також прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників;
- о нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу;
- о плани підготовки органом проектів регуляторних актів та зміни до них, проекти цих актів і аналіз їх регуляторного впливу;
- о порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, розмір цих платежів тощо);
- о зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу;
- о розпорядок роботи органу та час прийому керівництва;
- о підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу;
- о цільові програми у відповідній сфері;
- о відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти;
- о державні інформаційні ресурси з питань, що належать до компетенції органу;
- о поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері;
- о відомості про наявні вакансії;

На веб-сайтах міських обласних держадміністрацій розміщується інформація про територію відповідної адміністративно-територіальної одиниці:

сучасна територія та історія регіону, адміністративно-територіальний устрій міста, регіону; загальний огляд економіки, опис природних ресурсів, відомості про транспортну інфраструктуру,

засоби комунікації, промисловість, сільське господарство, створення привабливих інвестиційних умов у регіоні, вільні економічні зони, розвиток туризму тощо; відомості про розвиток науки і освіти (перелік навчальних закладів і наукових установ, закладів культури і мистецтва), посилання на інші Інтернет-ресурси регіону.

Звичайно, сайти органів влади й місцевого самоврядування оформлюються як інформаційні портали: це точка входу до мережі Інтернет, стартовий сайт, який пропонує власні послуги, а разом із тим є путівником у всесвітній павутині. Серед сервісів повинні бути представлені пошта, форуми, каталог, новини, огляди. Портал неодмінно містить навігаційну частину. При цьому форум і пошта можуть бути використані не тільки для спілкування відвідувачів, але й організації віртуального прийому в чиновників.

Рекомендується доповнювати Інформаційний зміст офіційних веб-сайтів двома видами інформаційних документів:

* фотогалереєю, складеної на основі принципів візуалізації; останнім часом усе частіше використовуються галереї live-cam;

* календарем знаменних дат. Він повинен включати:

річниці історичних подій, подій суспільно-політичного плану, найважливіші події культурного життя;

заснування місцевих промислових і с/г підприємств,

відкриття установ науки й культури;

події, пов'язані з діяльністю відомих земляків.

Є достатня кількість джерел за даною тематикою: сайти різних державних, наукових, навчальних закладів, підприємств і т.д., бази даних спеціалізованих рекламно-інформаційних агентств і довідкових видань (наприклад, "Харків - Золоті сторінки", статистична звітність обласного комітету статистики, краєзнавчі й українознавчі відділи обласних бібліотек. Останні володіють не тільки всіма необхідними фондами, кількість яких за останні 10-15 років зросла в 2-3 рази, але й зведеним алфавітним і систематичним каталогами. Останні містять ті ж предметні рубрики, які включаються в інформаційне забезпечення офіційного веб-сайту.

При викладі інформації, особливо історичного плану, варто мати на увазі, що з 2005 року існує стійке соціальне замовлення на національно-державне фарбування будь-яких інформаційних продуктів, пов'язаних з Україною.

Інформація на офіційному веб-сайті подається державною та англійською (обов'язково), а також російською мовами.

Тема 8. Організація захисту та документування доступу до інформації

План викладу

8.1. Обмеження доступу до інформації.

8.2. Організація доступу до таємної інформації.

8.3. Захист службової інформації.

8.4. Основні напрями захисту електронної інформації.

8.1. Обмеження доступу до інформації

Обмеження доступу до інформації здійснюється власником інформації. Рішення про обмеження доступу приймаються на підставі спеціально розроблених переліків, наявних у кожній установі й узагальненому у Зводі відомостей, що становлять державну таємницю. Законодавчою основою подібних рішень є Закон України "Про державну таємницю". Ст. 8 цього Закону уточнює перелік інформації, що може бути віднесена до державної таємниці: 1) у сфері оборони; 2) у сфері економіки, науки й техніки; 3) у сфері зовнішніх відносин; 4) у сфері державної безпеки й охорони правопорядку. Водночас, забороняється віднесення до державної таємниці будь-яких відомостей, якщо цим будуть звужуватися зміст і обсяг конституційних прав і свобод громадян України. Зокрема, не можуть бути таємними відомості:

о про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту;

о про аварії, катастрофи, небезпечні природні явища та інші надзвичайні події, які сталися або можуть статися і загрожують безпеці громадян;

о про стан здоров'я населення, його життєвий рівень,

включаючи харчування, одяг, житло, медичне обслуговування та соціальне забезпечення, а також про соціально-демографічні показники, стан правопорядку, освіти і культури населення;

про факти порушень прав і свобод людини і громадянина; о про незаконні дії органів державної влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб тощо. В Україні існують наступні ступені таємності: особливої важливості-до 30 років; цілком таємно - до 10 років; таємно - до 5 років; Часто застосовується гриф "Для службового користування". З метою розроблення та здійснення заходів щодо забезпечення режиму секретності, постійного контролю за їх додержанням в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, що провадять діяльність, пов'язану з державною таємницею, створюються на правах окремих структурних підрозділів режимно-секретні органи (РСО). РСО мають право:

1) вимагати від усіх працівників неухильного виконання вимог законодавства по забезпеченню охорони державної таємниці;

2) брати участь у розгляді штатних розкладів;

3) брати участь у проведенні атестації працівників, що виконують роботи, пов'язані з державною таємницею, а також у розгляді пропозицій по виплаті у встановленому нормативними актами порядку компенсації за роботу в умовах режимних обмежень;

4) здійснювати перевірки стану й організації роботи з питань захисту державної таємниці;

5) давати рекомендації з обов'язкових для виконання вказівок керівникам підвідомчих їм установ, підприємств із питань забезпечення режиму таємності;

- 6) брати участь у службових розслідуваннях, жадати від працівників письмових пояснень по фактах розголошення ними секретних відомостей, втрати матеріальних носіїв секретної інформації, інших порушень режиму таємності;
- 7) одержувати від громадян, яким оформляються документи на допуск до державної таємниці, анкетні дані;
- 8) використати засоби зв'язку й вести у встановленому порядку поштово-телеграфну переписку з" питань забезпечення режиму таємності;
- 9) мати печатку з найменуванням РСО, а також інші печатки й штампи встановленої форми.

Виконавці, які працюють із документами із грифом обмеженого доступу, в обов'язковому порядку знайомлять із Інструкцією про порядок обліку, зберігання, і використання конфіденційних матеріалів, що є власністю держави, затвердженою КМУ (Постанова № 558 від 22 травня 1996 року).

На документах, віднесених до розряду таємних, у верхньому куті першої сторінки, а для видань - на обкладинці й на титульній сторінці проставляють гриф обмеження доступу і номер екземпляра. Цей гриф є реквізитом № 15 формуляра управлінського документа (тема 2 модуля I), він проставляється в лівому верхньому куті документа із відступом 104 мм. Якщо гриф неможливо нанести на матеріальний носій інформації, його необхідно вказати в супровідних документах. Гриф обмеження доступу знімається штампом або записом від руки із вказівкою дати й номера акту, що став основою для зняття обмеження в доступі.

Часто документи із грифом обмеження доступу виокремлюють в конфіденційний документообіг, який забезпечують співробітники РСО. Усі вхідні, вихідні, внутрішні документи з обмеженим доступом підлягають обов'язковій реєстрації у відповідних журналах зі спеціально прошитими зі зброшурованими сторінками (пакетно-контрольний журнал, журнал обліку вхідних документів, журнал обліку розмноження секретних документів, журнал обліку інвентарних документів, тощо).

В обов'язковому порядку ведеться картотека обліку видачі й прийому таємних документів під розпис виконавця й уповноваженого співробітника. Матеріали із грифом обмеження доступу видаються тільки на один робочий день і не можуть виносити з установи. Обліковуються не тільки самі документи, але й папір (інші носії) для секретної інформації - спецнотатник, диск, чернетку.

При розмноженні документів з обмеженим доступом на звороті останньої сторінки кожного екземпляра вказують кількість надрукованих екземплярів, прізвище виконавця, дату тиражування й номер службового телефону виконавця.

Документи із грифом обмеження доступу зберігаються в службових приміщеннях, бібліотеках і архівах у спеціальних шафах. Збереження документів щорічно перевіряється спеціальною комісією, до складу якої входить співробітник РСО.

Відправлення таємної кореспонденції має здійснюватися через службу спеціального зв'язку у професійно прошитих пакетах із відбитком печатки по центру.

Таємні документи знищуються за особливою процедурою у спосіб, який би унеможливив їх фізичне відтворення за участю спеціально створеної комісії, яка має скласти відповідний акт.

8.2. Організація доступу до таємної інформації

Громадянам України, які за умовами своєї службової, виробничої, наукової або науково-дослідної діяльності або навчання мають потребу у використанні таємної інформації надається особливий допуск.

Залежно від ступеня таємності інформації встановлюються наступні форми допуску до державної таємниці:

форма I - для роботи із секретною інформацією, що має ступені таємності "особливої важливості", "цілком таємно" і "таємно" на термін від 1 до 5 років;

форма 2 - для роботи із секретною інформацією, що має ступені таємності "цілком таємно" і "таємно" на термін від 2 до 10 років;

форма 3 - для роботи із секретною інформацією, що має ступінь таємності "таємно" на термін від 3 до 15 років.

Громадянин, якому був наданий Допуск до державної таємниці в порядку, установленому законодавством, і який реально був ознайомлений із нею, може бути обмежений, у праві виїзду на постійне місце проживання в іноземну державу до розсекречення відповідної інформації, але не більше ніж на п'ять років із часу припинення діяльності, пов'язаною з державною таємницею. На такого громадянина також поширюються обмеження свободи інформаційної діяльності.

Громадянин, що постійно працює з відомостями, які становлять державну таємницю, повинен одержувати компенсацію за роботу в умовах режимних обмежень (10-20 %).

Відмова в допуску до державної таємниці можлива випадках, передбачених ст. 23 Закону України "Про державну таємницю": 1) контакти з іноземцями або оформлення виїзду за кордон; 2) відмова громадянина взяти на себе письмове зобов'язання по збереженню державної таємниці; 3) наявність у громадянина судимості; 4) наявність у громадянина психічних захворювань; 5) повідомлення громадянином при оформленні допуску недостовірних відомостей про себе; 6) невиконання громадянином обов'язків по збереженню державної таємниці, що йому довірена або довірялася раніше.

Рішення про надання доступу до конкретної таємної інформації й її матеріальних носіїв приймають у формі наказу або письмового розпорядження керівники органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій, у яких виконуються роботи, пов'язані з державною таємницею, або зберігаються матеріальні носії секретної інформації.

Прийняття відповідного рішення передуює попередня перевірка кандидатів у РСО, направлення запиту до СБУ, яка у місячний строк від дня одержання запиту на допуск до державної таємниці має таке рішення погодити. Кандидат на допуск до державної таємниці повинен заповнити анкету за особливою формою, підписати зобов'язання про неразголошення державної таємниці. На нього заводиться окремий листок із обліку кадрів, який зберігається у картотеці РСО разом із зобов'язанням.

Переоформлення допуску здійснюється за процедурою одержання доступу, про що робиться запис у обліковій картці.

8.3. Захист службової інформації

Захист інформації, яка становить службову (найчастіше - комерційну) таємницю, передбачає:

1. Ретельну перевірку персоналу ще в момент його підбора.
2. Інструктування нових працівників про правила конфіденційності, прийнятих у даній організації.
3. Включення спеціальних пунктів про відповідальність у трудовий договір:

Розділ 2. Функції й Обов'язки сторін

2.2. Працівник зобов'язується:...

2.2.6. Не розголошувати відомості, що становлять службову й комерційну таємницю, пов'язану з діяльністю роботодавця. Розділ 6. Зміна, припинення й розірвання контракту

6.3. Додаткові підстави розірвання контракту з ініціативи роботодавця:

розголошення працівником службової й комерційної таємниці,

здійснення працівником дій, які заподіяли або могли завдати шкоди репутації роботодавця.

4. Реалізацію програми підвищення стабільності кадрового

складу.

5. Розпорошення службової таємниці серед великої кількості співробітників.

6. Приймання від співробітника, який звільняється, закріплених за ним документів, баз даних, носіїв, інформації, виробів, матеріалів, перевірка їхньої комплексності й повноти, оформлення відповідного опису або акту.

7. Здачу співробітником пропуску або ідентифікатора для входу в робочу зону, всіх ключів і печаток.

8. Проведення співробітником служби безпеки бесіди з метою нагадування про зобов'язання збереження конфіденційних відомостей, заборона використання цих відомостей в інтересах конкурента.

9. Контроль протягом певного часу (не менше 3-х місяців) за діяльністю звільненого співробітника, що був носієм конфіденційної інформації.

Важливо деталізувати склад конфіденційної інформації, який володіє той або інший співробітник. Це дозволяє легко виявити джерело її витіку й полегшує судове переслідування співробітника, що порушив режим конфіденційності інформації.

8.4. Основні напрями захисту електронної інформації

Основні напрями захисту електронної інформації є універсальними:

о визначення першим керівником фірми складу співробітників, що мають доступ у приміщення з комп'ютерами й машинними носіями інформації, а також умов тимчасового доступу до них;

о фіксування використання комп'ютерів і машинних носіїв інформації в інший час;

о забезпечення переважної охорони приміщень із комп'ютерною технікою, серверами, комутаторами у робочий і неробочий час, створення окремого регламенту взяття цих приміщень на сигналізаці;

організація дій охорони й персоналу в екстремальних ситуаціях або при аваріях техніки й устаткування приміщень;

о контроль за переміщенням персоналу та його роботою;

о організація особливого режиму користування носіями службової інформації;

о обов'язкове копіювання й резервування важливої електронної інформації;

о закріплення за співробітниками персональної відповідальності за ту або іншу частину конфіденційну інформацію;

о знищення електронних носіїв із конфіденційною інформацією за особливою процедурою;

о індивідуалізована розробка кодів, паролів, ключових слів, ключів, шифрів, спеціальних програмних продуктів спеціалізованою організацією або системним адміністратором;

о персоніфікація доступу до баз даних кожного окремого співробітника на підставі рішення першого керівника;

о контроль системи доступу адміністратором бази;

о фіксування в машинній пам'яті імен користувачів і операторів, що мають права доступу до них;

о облік складу баз даних і файлів, регулярна перевірка наявності цілісності й комплектності електронних документів;

о реєстрація виходу в базу даних імені користувача й часу роботи;

о реєстрація спроби несанкціонованого входу базу даних із передачею сигналу тривоги й відключення комп'ютера.

о регулярна зміна паролів, шифрів і ключових слів, особливо при частій зміні персоналу.

Список літератури до модуля 2

Основна література

1. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання [Текст] : ДСТУ ГОСТ 7.1:2006. - Вид. офіц. - К.: Держспоживстандарт України, 2007. - 47 с.

2. Інформація та документація. Скорочення слів в українській мові. Загальні вимоги та правила [Текст] : ДСТУ 3582-97. - Вид. офіц. - К.: Держстандарт України, 1998. - 27 с.

3. Дудихин, В. В. Конкурентная разведка в Интернет [Текст] / В. В. Дудихин, О. В. Дудихина. - 2-е изд., испр. и доп. - М., 2004.

4. Гермогенова Л. Ю. Эффективная реклама в России. Практика и рекомендации [Текст] / Л. Ю. Гермогенова. - М., 1994.
5. Документаційне забезпечення робіт із захисту інформації з обмеженим доступом [Текст] : підручник / С. М. Головань, В. Б. Дудикевич, В. С. Зачепило [та ін.]. - Л., 2005.
6. Кара-Мурза, С. Г. Манипуляция сознанием [Текст] / С. Г. Кара-Мурза-М., 2003.
7. Кушнарченко, Н. М. Бібліотечне краєзнавство [Текст] : підручник / Н. М. Кушнарченко. - К., 2007.
8. Кушнарченко, Н. М. Документоведение [Текст] : учебник / Н. М. Кушнарченко. -7-е вид. - К., 2008.
9. Кушнарченко, Н. М. Наукова обробка документів [Текст] : підручник / Н. М. Кушнарченко, В.К. Удалова. - 4-е вид. - К., 2006.
- Ю.Либерзон, В. И. Основы управления проектами [Текст] / Л. И. Либерзон. - М., 1997.
- П.Столяров, Ю. Н. Документальный ресурс [Текст] : учеб. пособие для студ. высш. учеб. завед. - М., 2001.
12. Шалак, В. И. Современный контент-анализ [Текст]: приложения в области политологии, психологии, социологии, культурологии, экономики, рекламы / В. И. Шалак. - М., 2004.
- 13.Ферн, Э. Управление проектами Тіге-ю-Ргогіі [Текст]: пер. с англ. -М., 1999.
14. Агентство патентного повіреного України
16. Персональний сайт професора Палсхи ЮЛ.

Додаткова література

- П.Гордукалова, Г. Ф. Информационные ресурсы гуманитарных наук [Текст] : Экономика : учеб. пособие / Г. Ф. Гордукалова. - СПб., 2000.
18. Делопроизводство (организация и технология документационно-го обеспечения управления) [Текст]: учеб. для вузов / Т. В. Кузнецова, Л. В.Санкина, Т. А. Быкова [и др.]; под ред. Т. В. Кузнецовой. - М.,2000.
- 19.Кирсанова, М. В. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления [Текст]: учеб. пособие / М. В. Кирсанова, Ю. М. Аксенов. - М.-Новосибирск, 2000.
- 20.Ковальченко, И. Д. Методы исторического исследования [Текст] / И. Д. Ковальченко. - 2-е изд., доп . - М., 2003.
- 21.Кузнецова, Т. В. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления) [Текст] : учеб. пособие / Т. В. Кузнецова. - М.,2003.
- 22.Организация работы с документами [Текст]: учебник для вузов / под ред. В. А. Кудряева. - М., 2001.

23. Печникова, Т. В. Практика работы с документами в организации [Текст]: учеб. пособие / Т. В. Печникова, А. В. Аечникова. - М., 2000.

24. Столяров, Ю. Н. Закон документного оснащения социальных коммуникаций [Текст] / Ю. Н. Столяров // Библиотекосведение. - 2002. - № 6. - С. 22-30.