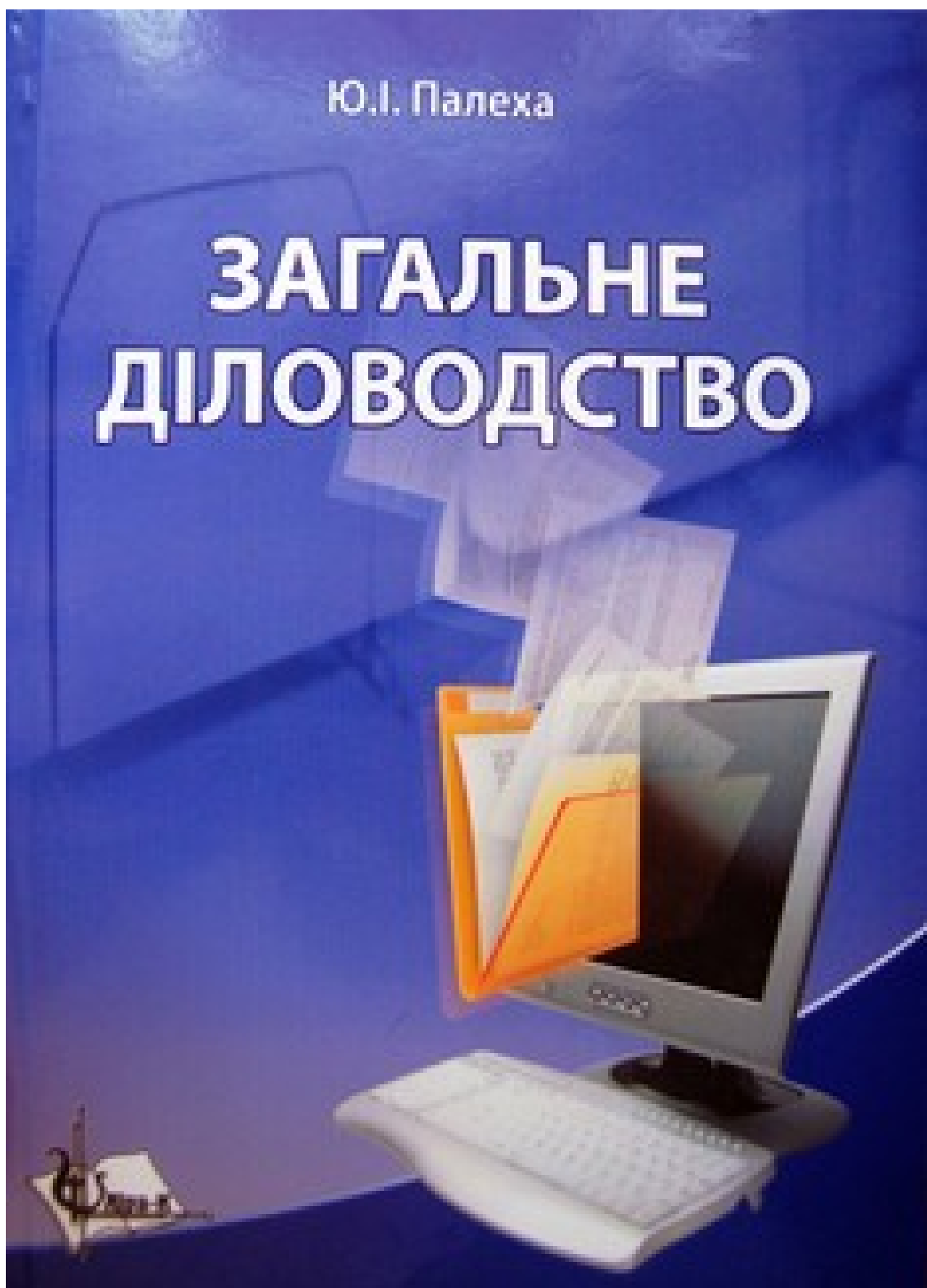


Ю.І. Палеха

# ЗАГАЛЬНЕ ДІЛОВОДСТВО



## **ПАЛЕХА ЮРІЙ.**

**Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань:**

**Навчальний посібник – вид. 4-те (виправлене і доповнене) - К. : Видавництво Ліра-К – 2014. - 624 с. – (Серія посібників з культури діловодства)**

**Рекомендовано МОНУ.**

У навчальному посібнику комплексно висвітлено питання документаційного забезпечення сучасного управління з урахуванням нових інструкцій та стандартів, новітніх тенденцій розвитку діловодства, яке подано як результат розвитку і самовдосконалення цілісної комунікативної системи, як вияв потреби об'єкта управління у вищому рівні впорядкування, як культура операційної управлінської технології.

Зібраний матеріал включає як безпосередньо оформлення документів, так і висвітлення діловодного процесу. Наведено розгорнуті характеристики основних нормативних положень щодо створення документів, велика увага приділена систематизації документації, особливостям керування документацією. В посібнику вперше деталізовано технологічні аспекти роботи як з традиційними так і електронними документами.

Розрахований на фахівців, керівників організацій, працівників діловодних служб, викладачів і слухачів системи підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації кадрів та всіх, хто прагне до високої культури роботи з документами.

## **РОЗДІЛ 1.**

# **ОСОБЛИВОСТІ ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

### **1.1. ОСНОВИ ПОБУДОВИ ДІЛОВИХ ПРОЦЕСІВ**

#### **Значення діловодства в суспільстві**

В процесі управління виконуються ділові процедури, що в сукупності реалізують певну мету заздалегідь визначеної структури, яка описує функціональні ролі її учасників і відносини між ними. Ділова процедура - це логічний етап ділового процесу, який необхідно реалізувати для його завершення.

Так, наприклад, діловий процес роботи з вхідним документом в установі включає його реєстрацію, індексування, написання резолюції керівником, постановку на контроль, перенесення змісту резолюції в журнал реєстрації, передання документа виконавцям, виконання підлеглими рішення керівника, контроль за своєчасним виконанням та перевірку отриманих результатів. В цій діловій процедурі діловими операціями вважаються реєстрація та індексування документа, перенесення змісту резолюції в журнал реєстрації й підготовка контрольної картки виконання документа.

Таким чином операції діловодства начебто вплітаються в ділові процедури там, де їх необхідно супроводжувати відповідними документами.

Організація виконання ділових процедур - це спосіб практичного управління установою, а організація діловодства - це документаційне забезпечення цього управління.

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

Особливо велике значення має діловодство в контролі за прийняттям та організацією виконання управлінських рішень, оскільки видати наказ, дати розпорядження чи винести резолюцію - це лише перша стадія управлінського процесу. Доведення управлінського рішення до виконавців, організування виконання управлінського рішення, координування роботи підлеглих, мотивування їх до виконання поставленого завдання, перевірка стану виконання поставлених завдань також є головними ланками технологічних процесів функціонування будь-якої установи.

Досконало налагоджене діловодство передбачає відповідний рівень контролю за виконанням прийнятих рішень. Це одночасно дає змогу виявити допущені помилки, уникнути їх у майбутньому, надає роботі управлінської структури конкретності й оперативності, дозволяє побудувати досконалу

систему роботи з документацією - науковоупорядкований комплекс основних положень, норм, правил і рекомендацій, які регламентують процеси документаційного забезпечення її функціонування.

Стан діловодства істотно впливає на оперативність, економічність і надійність функціонування апарату управління установою. Якщо процес діловодства поставлений раціонально, фахівці й керівники вивільняються від виконання невластивих їм функцій, підвищується результативність їх праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням управління підприємством, підвищується рівень його корпоративної культури.

### **Базові поняття діловодства**

#### **Терміни та визначення понять в керуванні документацією**

Терміни та визначення понять в організуванні роботи з документами подані в стандартах "Діловодство та архівна справа. Терміни та визначення понять. ДСТУ 2732:2004" [69] та "Інформація та документація. Керування документаційними процесами. ДСТУ 4423-2005" [71]. Наведемо деякі з них:

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

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

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

Водночас є й інші трактування цього терміна. Він був одним з головних понять документаційної науки (1930-1950-ті рр.), де документацію трактували як сукупність документів. Часто терміном позначали і саму документаційну науку, яка була започаткована в 1895 році бельгійським вченим Полем Отле й розвивалася у першій половині ХХ ст., створивши певні засади розвитку у подальшому інформатики та формування ряду концепцій документознавства.

Сьогодні у низці країн документація позначається як будь-яка сукупність документів (неопублікованих та видань), так і певна галузь наукових знань й сфера діяльності, пов'язана інформаційними процесами. Такий підхід реалізовано, зокрема, в міжнародному стандарті ISO 5127:2001 "Інформація та документація. Словник термінів" [73], де документацію визначено як "постійну та систематичну роботу зі збирання та опрацювання зафіксованої інформації з метою її зберігання, систематизації, пошуку, використання або передавання".

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

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

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

Документаційна система (records system) - інформаційна система, яка містить службові документи, керує документацій-ними процесами та забезпечує доступ до службових документів у часі.

Доступ (access) - право, можливість, засоби пошуку, використання або відмовлення інформації.

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

Знищування (destruction) документів - процес знищування або вилучання службових документів без можливості їх відновлення.

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

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

Конвертування (conversion) - процес зміни, перезаписування інформації документа з одного носія на інший або з одного формату на інший.

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

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

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

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

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

Передавання (transfer, movement) - переміщування службових документів з одного місця до іншого.

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

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

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

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

Повна централізація діловодства застосовується в установах з обсягом документообігу до 10 тис. документів на рік (IV категорія) і невеликою кількістю структурних підрозділів.

Децентралізована система діловодства має місце в установах з територіально роз'єднаними структурними підрозділами та кількістю документів понад 100 тис. одиниць на рік (I категорія).

**Принципи організації ділових процесів:** принцип однократної реєстрації документів, принцип децентралізації відповідальності, принцип паралельності обробки документів.

### **Нормативна база діловодства.**

#### **Застосування національних стандартів.**

До другої групи правових актів нормативної бази відносяться також національні та міжнародні стандарти. Це перш за все стандарти, які визначають вимоги до складання документів, вимоги до побудови формулярів-зразків, систем організаційно-розпорядчої документації, вимоги до її оформлення за певними схемами класифікації документної інформації тощо.

Застосування стандартів веде до одноманітності створення документів, і є необхідною умовою автоматизації роботи з ними та розуміння їх змісту. Сюди необхідно віднести відповідаючи стандарти щодо дотримання принципів визначення формату, розмірів берегів, розміщення реквізитів, правил

оформлення і нумерації сторінок, поділу та нумерації тексту, прийомів виділення окремих його частин і т.д.

Так, назви та позначення уніфікованих форм документів, що входять до класу уніфікованих систем документації (УСД), можна знайти в Державному класифікаторі ДК 010-98: Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД) [65].

Загальні вимоги щодо оформлення документів містяться у випущеному Держстандартом ДСТУ 3843-99 "Державна уніфікована система документації. Основні положення" [67]. У цьому документі визначено загальні положення щодо уніфікації управлінської документації та правила розроблення, узгодження, затвердження, реєстрації та ведення уніфікованих форм документів (УФД) у складі Державної уніфікованої системи документації (ДУСТ).

З 1 вересня 2003 р. наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики введено Національний стандарт України ДСТУ 4163-2003 "Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів" [66]. Колективом УНДІАСД підготовлені відповідні "Настанови щодо застосування ДСТУ 4163-2003", які конкретизують та пояснюють його вимоги. Оскільки зазначений стандарт містив нові, раціональні підходи до змісту й оформлення організаційно-розпорядчих документів (ОРД), Примірня інструкція була в 2011р. перероблена в Типову інструкцію і до неї внесено відповідні зміни.

Найбільшу кількість унормованих загально-документознавчих термінів та їх тлумачень, що застосовують в сучасній Україні, містить розроблений УНДІАСД Національний стандарт України ДСТУ 2732:2004 "Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять" [69], який набув чинності з 1 липня 2005 року (взамін однойменного ДСТУ 2732-94). В зазначеному стандарті наведено 158 термінів та понять, що викладені українською, російською та англійською мовами. Зважаючи на наявність у країні певної кількості посібників з різними рекомендаціями щодо їх застосування, планується випустити збірник нових форм організаційно-розпорядчої документації.

### **Впровадження в Україні міжнародних стандартів.**

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

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

В 2008 році в Україні вийшов гармонізований з ISO-15489 його модифікований аналог - Національний стандарт "Інформація та документація. Керування документаційними процесами: Частина 1. Основні положення та Частина 2. Наставови : ДСТУ 4423-1-2:2005 (ISO/TR 1548-2:2001. МОД) [71;72], який набув чинності від 01.10.2007 з впровадженням у ньому міжнародних термінів, який вніс певну кореляцію термінології загального документознавства із закордонною термінологією керування документаційними процесами.

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

- о основних правил та стандартів роботи з документами в організації (політика організації в сфері управління документацією);

- о повноважень та відповідальності працівників організації у роботі з документацією;

- о ділових технологій і процедур.

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

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

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



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

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

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

Сумісність та узгодженість двох частин стандарту показана у двох таблицях-додатках з перехресними посиланнями на статті цих частин. До кожної частини є алфавітний покажчик.

За умов розвитку світової торгівлі установи та організації, що застосовують даний стандарт, можуть бути впевненими у тому, що їх принципи та технології роботи з документами прийняті у всьому світі. Для організації, що працює у кількох країнах з особливими національними системами діловодства, новий стандарт допоможе створити єдину функціональну систему управління документацією.

Взагалі, зазначений стандарт - це виклад оптимальної методики управління документацією, що призначена як для фахівців в галузі управління документацією, так і для спеціалістів з інших сфер діяльності, зокрема розробників нових інформаційних програм і систем. Загальний концептуальний характер стандарту, як зазначає український науковець к.і.н. І. Є. Антоненко, робить його придатним для використання в будь-якій організації, незалежно від її статусу та напрямку діяльності, забезпечуючи при цьому сучасний підхід до управління документацією [75]. Стандарт схвалено Міжнародною радою архівів, яка рекомендувала його до застосування всім утворювачам документів- як державним, так і приватним.

У цьому стандарті є посилання на:

- ISO 9001:2001, який в Україні впроваджено як ДСТУ ISO 9001-2001;
- ISO 14001:1996, який в Україні впроваджено як ДСТУ ISO 14001-97.

Термінологія стандарту базується на термінах, регламентованих стандартом ISO 5127 "Документація та інформація - Словник" (ISO 5127:2001 Information and documentation. Vocabulary, IDT)", підготовлений міжнародною організацією стандартів в 2007 р. В Україні це гармонізований стандарт ДСТУ ISO 5127:2007 "Інформація та документація. Словник термінів [73].

У стандарті наведено визначення більш тисячі понять з науково-технічної інформації та бібліотечної справи. Він виступає як сукупний перегляд всіх виданих стандартів серії 5127 й містить такі розділи: базові поняття зв'язаних галузей знань; базові і загальні поняття інформатики; види форми і частини документів; інформаційні органи та їх фонди; процеси комплектування фондів; аналіз, подання і опис документів (включаючи інформаційно-пошукові мови); накопичення, пошук і видання інформації (включаючи каталоги та вказівники); інформаційне та бібліотечне обслуговування, збереженість документів; правові аспекти інформатики (включаючи авторське і патентне право). Словник містить абеткові покажчики англійською і французькою мовами, що нараховують біля 1700 термінів (включаючи синоніми).

Прийняття в Україні аналогів зазначених, стандартів спонукає до подальшого розроблення вітчизняних відповідників міжнародних стандартів, присвячених зазначеній технології. Безперечно, цей процес має ґрунтуватися на науковому аналізі досвіду, переваг та недоліків керування документаційними процесами за кордоном, можливостей застосування норм профільних міжнародних стандартів в Україні.

Третю групу нормативної бази складають різноманітні типові та примірні положення, правила та інструкції з діловодства конкретних органів законодавчої та виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, які розроблені на основі інструкцій, затверджений Кабінетом Міністрів України. Це нормативні акти, що регламентують ведення спеціального діловодства.

Так, в архівній сфері лише в 2012-2013 роках вийшли Типове положення про експертну комісію архівного відділу районної, районної у м. Києві і Севастополі державної адміністрації, міської ради; Типове положення про експертну комісію державного органу, органу місцевого самоврядування, державного і комунального підприємства, установи та організації; Типове положення про експертно-перевірну комісію Державного архіву в Автономній Республіці Крим, державного архіву області, міст Києва і Севастополя; Правила роботи архівних установ України; Типове положення про Науково-методичну раду Центрального державного архіву, Державного архіву в Автономній Республіці Крим, державних архівів областей, міст Києва і Севастополя; Положення про галузевий державний архів Міністерства оборони України.

В сфері державотворення підготовлено Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів від 12.04.2012 № 578/5 [49]. Зазначений перелік регламентує процеси експертизи цінності документів, складання номенклатур справ, визначення строків зберігання документів, вилучення документів для знищення. Положення цього нормативного документа будуть в принаді працівникам служб діловодства всіх установ, підприємств та організацій - незалежно від форми власності, функціонально-цільового призначення, рівня і масштабу діяльності.

У праводіловій сфері Міністерство юстиції України наказом від 22.12.2010 N 3253/5 затвердило "Правила ведення нотаріального діловодства" [55], які встановлюють єдиний порядок документування нотаріальної діяльності та архіву і визначають порядок організації роботи нотаріусів з документами.

В банківській сфері Постановою Правління Національного банку України від 12 вересня 2006 року №357 затверджено Положення про порядок формування, зберігання та знищення електронних архівів у Національному банку України і банках України [52]. Затвердженим Положенням визначені загальні правила формування, обліку, використання та знищення електронних архівів (документів), створених у центральному апараті, структурних підрозділах, територіальних управліннях, навчальних закладах НБУ та банках України, їх філіях представництвах і відділеннях.

## **1.2. ФОРМИ ОРГАНІЗУВАННЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ**

### **Організаційна побудова служб діловодства**

Сучасний рівень менеджменту характеризується тим, що прийняття рішень як головне завдання управління, - реалізується за умов повної або часткової невизначеності, активної, досить часто агресивної, протидії конкуруючих сторін. За цих умов на служби діловодства необхідно покласти завдання не тільки і не стільки створення документації та забезпечення її руху, але головним чином питання ефективної інформаційної підтримки виконання всіх управлінських рішень на підставі досконалої організації їх документаційного забезпечення.

Уся робота з раціональної постановки документаційного забезпечення функціонування установи покладається на служб діловодства. Остання є самостійним структурним підрозділом підпорядковується керівнику, який і здійснює загальне всією документацією.

Факторами, які визначають організаційну побудову служби є:

- о основні функції та обсяг робіт по кожній з них;
- о розмір установи, тобто кількість її структурних підрозділів;
- о територіальне розміщення та загальна кількість працівників;
- о кількість рівнів прийняття рішень та норми управління;
- о система документування й організації роботи з документами
- о рівень механізації і автоматизації документаційних процесі тощо.

Для розрахунку чисельності працівники} підрозділів установ та організацій України Центром продуктивності Міністерств праці та соціальної політики України розроблені:

"Міжгалузеві нормативи чисельності працівників, зайняти добором, розстановкою, підвищенням кваліфікації (перепідготовкою) та обліком кадрів",

затверджені наказом Міністерств праці та соціальної політики України від 18 грудня 2003 рок №341 [46].

"Міжгалузеві нормативи чисельності працівників бухгалтерського обліку", затверджені наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 26 вересня 2003 року №269 [47].

Проте міжгалузевих норм праці на роботи з діловодного обслуговування доки в країні ще не розроблено.

Пронормувати роботи з ведення документообігу можна використовуючи:

"Укрупненные нормативы времени на работы по делопроизводственному обслуживанию", що затверджені постановою Держкомітету СРСР з праці та соціальних питань та Секретаріату ВЦРПС від 20 травня 1987 р. № 327/17-42 [63] або "Межотраслевые укрупненные нормативы времени по документационному обеспечению управления", що затверджені Мінпраці РФ від 25 листопада 1994 р. №72) [48].

Останній нормативний документ не тільки охоплює більшу кількість видів робіт, зазначених в першому, а й містить норми на роботи з автоматизованого обліку документів, роботу з факсом тощо.

Розрахунки кількості працівників служби діловодства можна зробити на підставі запропонованих Центром продуктивності Міністерства праці та соціальної політики України норм оперативного часу на основні види діловодних робіт (складання та ведення номенклатури справ, оброблення, реєстрація та облік документів, роботи із контролю виконання документів, створення та ведення реєстраційних картотек, формування й оформлення справ, оцінка наукової та практичної цінності документів, складання річних розділів описів, передавання справ до архіву організації) та відповідної методики їх проведення.

Разом з тим, відповідно до п. 3. ст. 64 Господарського кодексу України [2] установа має право самостійно визначати свою організаційну структуру, встановлювати чисельність працівників й штатний розпис.

У практиці управління існують такі види служб діловодства:

- управління справами - в міністерствах, відомствах, корпораціях;
- департамент документальних комунікацій - в концернах, корпораціях;
- загальний відділ - у держадміністраціях, виконкомах місцевих рад та органах управління громадськими організаціями;
- канцелярія - в об'єднаннях, організаціях, фірмах, на підприємствах.

В установах, які не мають таких структурних підрозділів, відповідальність за стан діловодства покладається на секретаря або на спеціально виділену для цього особу.

У своїй роботі служба діловодства має керуватися закона ми України, що встановлюють порядок організації і діяльності управлінського апарату, актами

органів державної виконавче влади, місцевого та регіонального самоврядування з питань здійснення контролю за виконанням документів, удосконалення організаційних структур, державними стандартами на організаційно-розпорядчу документацію, положеннями Типове інструкції з діловодства, розпорядчими документами вищої самої установи, вказівками архівних органів та іншими чинними нормативами щодо роботи з документами, про що вже зазначалось в попередньому підрозділі.

До складу служби діловодства можуть входити: експедиція група реєстрації документи; секретаріат; підрозділи (або ділянки роботи) з обліку та контролю, відділ автоматизації роботи документами, група розгляду листів (скарг); протокольна група архівний підрозділ. Організаційно і методично їй можуть бути підпорядковані секретарі структурних підрозділів. Функції підрозділів служби діловодства подано в додатку 1.1.

Залежно від зовнішніх чинників підрозділи служби діловодства можуть об'єднуватися, але при врахуванні всіх аспектів діяльності установи. Побудова служби діловодства повинні ґрунтуватись на системному підході, оптимальному централізації і діяльності первинних визначенні функцій, обов'язків, прав і відповідальності керівника служби та його підлеглих, а також можливостях діяльності служби до роботи інших підрозділів установи.

### **Завдання служби діловодства**

Служба діловодства, як серцевина організації, що відображає і забезпечує її діяльність, сьогодні мусить бути потужний інструментом, що в змозі через процеси управління документа цією, орієнтувати всі інші підрозділи та окремих виконавців на спільні цілі, мобілізувати ініціативу співробітників, виховуючи в них почуття єдності і відданості своєму підприємству, поліпшувати процеси ділової комунікації й корегувати організаційну поведінку всіх його членів.

В сучасних установах діловодство стає високотехнологічним виробничим процесом, системою організаційного, інформаційного, аналітичного, правового, ретроспективного та прогнозного забезпечення її функціонування, документування управлінської інформації й організації обігу службових документів, в т.ч. електронних. Воно об'єктивно виділяється у високооплачуваній вид професійної діяльності, отримує відповідне технологічне й організаційне оформлення й вимагає значного обсягу знань.

Головна мета служби діловодства - це досконале документаційне забезпечення управління, якісне надання документно-інформаційних послуг, вчасна обробка і передання на різні рівні керування необхідної для прийняття управлінських рішень релевантної інформації.

Разом з тим, важливість якісної організації інформаційно-документаційного забезпечення управління в ряді підприємств та установ країни недооцінюється. Діловодством займаються працівники з низьким рівнем оплати, які випадково чи в силу певних обставин вимушені працювати в діловодних службах.

Подекуди канцелярії виконують другорядну роль в апараті управління, виконуючи чисто технічні функції. Творча й логічно-послідовна робота з документами начебто розчиняється в діяльності апарату. Діловодством займаються начебто всі, але виконують цю роботу в більшості неякісно й зі значними витратами часу. Навіть висококваліфіковані працівники, які отримали системну вищу освіту й призовані по суті питанням управління виробництва, витрачають третю частину свого робочого часу на не властиву їм роботу з документами, до того ж низькооплачувану.

Підбором інформації, обробкою і оформленням документів сьогодні повинен займатись не фахівець галузі, який приймає важливі управлінські рішення, а спеціально підготовлений для цього інший фахівець - документознавець, інформаційний аналітик.

Нагальною стає проблема кардинальної зміни ролі і місця служб діловодства в апараті. В сучасній уставній необхідності створення, шляхом об'єднання функцій канцелярії секретаріату й інформаційного центру, єдиного підрозділу інформаційно-документаційного обслуговування з підпорядкуванням його першому. Цей підрозділ, новітніми засобами комп'ютерної та іншої багатфункціональної організаційної техніки, мусить виконувати головну обслуговуючу функцію управління - досконале документальне інформаційне обслуговування прийняття управлінських. Тоді з такого підрозділу можна буде сповна спитати за неповне ту чи перебір документів, за якість опрацювання відомостей й виконання поставлених завдань в установленій термін.

Створення спеціалізованого підрозділу інформаційно-документаційного забезпечення приведе до зменшення чисельного апарату управління й ліквідації зайвих посад. Коло обов'язку його провідних співробітників-документознавців, інформаційних аналітиків та системотехників буде досить значне багатогранне. Їх основні функціональні обов'язки - разом основними фахівцями керівного апарату брати активну участь в моніторингу релевантної, розробці ефективних рішень, веденні контролю і перевірці завдань розпоряджень вищого керівництва.

Для цього вони повинні вміти працювати з усіма видами документної інформації, знати особливості автоматизованих систем діловодства й документообігу, новітні засоби оргтехніки особливості уніфікації й галузевої стандартизації в документно-інформаційній сфері.

Основними завданнями сучасної служби діловодства повинні стати:

- о встановлення єдиного порядку роботи з документами в установі та підвідомчій мережі,

- о досконале документальне забезпечення діяльності всіх підрозділів на основі використання сучасної обчислювальної техніки, автоматизації роботи з документами і скорочення їх кількості,

- о впровадження комплексної системи керування документацією.

## **Функції працівників служби діловодства**

Відповідно до вищезазначених завдань служба діловодства установи:

- розробляє інструкції з діловодства для організації та підвідомчої мережі, складає номенклатури та описи справ як для всієї системи, так і для підвідомчої мережі;

- організовує за дорученням керівництва підготовку проектів документів, забезпечує документаційне й організаційно-технічне обслуговування роботи колегіальних органів;

- організовує друкарське виготовлення, копіювання і тиражування документів;

- здійснює уніфікацію систем документації і документів з урахуванням можливості їх автоматизованої обробки, вживає заходів до скорочення кількості форм і видів документів;

- організовує роботу з пропозиціями, заявами і скаргами громадян;

- контролює якість підготовки і оформлення документів, їх своєчасне виконання в організації, вживає заходів до скорочення строків проходження і виконання документів, узагальнює і аналізує дані про хід і результати цієї роботи;

- здійснює приймання, реєстрацію, облік, зберігання, оперативний пошук, доставку документів, інформування за документами;

- реалізує єдиний порядок відбору, обліку, збереження, якості обробки та використання документів, що утворюються внаслідок діяльності установи і підвідомчої мережі, для передач на державне зберігання;

- удосконалює форми і методи роботи з документами в організації і підвідомчій мережі завдяки використанню організаційної техніки і засобів обчислювальної техніки;

- здійснює організаційно-методичне керівництво роботою документами у підрозділах організації і підвідомчій мережі;

- організовує підвищення кваліфікації працівників установи щодо автоматизації роботи з документами;

- впроваджує державні стандарти, уніфіковані системи документації та інші нормативи в організації та підвідомчій мережі;

- завіряє печаткою документи в усіх випадках, передбачено інструкцією щодо роботи з документацією.

В порівнянні з Примірною інструкцією з діловодства в шостому пункті першого розділу Типової інструкції функції обов'язки служби діловодства доповнені такими пунктами [40]:

- регулярне проведення перевірки стану діловодства в структурних підрозділах установи, а також на підприємствах, в установах, організаціях, що належать до сфери її;

- участь у впровадженні та використанні інформаційно-телекомунікативної системи діловодства в установі;
- проведення аналізу інформації про документообіг необхідної для прийняття управлінських рішень.

### **1.3. ДОКУМЕНТ: ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ, ВЛАСТИВОСТІ ТА ФУНКЦІЇ**

#### **Визначення основних понять**

В основі терміну "документ" лежить латинське слово що означає "пояснювати, викладати справу". Латинське ж слово перекладається як "зразок", навчальний приклад, взірць. У значенні письмового свідчення термін "документ" уживався від середньовіччя й до XIX століття, а згодом і латинської мови його було запозичено в усі європейські мови.

В літературній мові можна зустріти більш сот значень слова "документ". У різних наукових дисциплінах (циклах наук) історично або у процесі їхнього розвитку в останні десятиліття сформувалися специфічні підходи до сутності документа. Окрім документознавства, його архівознавство, дипломатика, палеографія, однак, на відміну від, наприклад, загального документознавства, тобто теорії та історії службового документа, вони аналізують документ у цілому, а досліджують окремі види або складові, характеристики, ознаки, певні сукупності документів (класи, типи). Загальноприйнятого визначення і розуміння сутності та на сьогодні немає [80].

Розбіжності щодо трактування документа існували й існують також у межах однієї науки. Зокрема, на початку XX ст. в історичному джерелознавстві представники певних наукових шкіл вважали документами всі артефакти. Інші вчені дотримувалися точки зору, що це тільки офіційні або службові документи, і певною мірою цей підхід відбито у сучасному поділі історичних джерел на оповідні та документальні. Юридична сила, як атрибут документа, фігурує у його визначеннях з позицій правознавства.

Основоположник узагальнюючої науки про документ бельгійський вчений Поль Отле (1885-1945) документом вважав "матеріалізовану пам'ять людства, яка день за днем реєструє факти, ідеї дії, почуття, мрії, що відбулися в свідомості людини" [126].

В посібниках можна зустріти окремі визначення терміну "документ", введені в науку П. Отле та А. Лафонтеном:

о будь-яке джерело інформації, передання людської думки, знань незалежно від того, чи втілене воно в матеріально фіксованій формі або є провідником (передавачем) інформації в часі (охоплює як матеріальні об'єкти -



носії інформації (службові та особисті документи, креслення, малюнки, фотографії), так і аудіо - та телепередачі);

о матеріальні об'єкти із зафіксованою інформацією, зібрані людиною з метою створення колекцій (входять як штучні предмети, створені людиною, так і природні, технічні предмети, що знаходяться в музеях);

о матеріальні об'єкти, створені людиною спеціально для фіксації, зберігання і відтворення інформації з метою її передачі в просторі й часі, незалежно від способу фіксації ("написані" документи, тобто зафіксовані знаками письма, образотворчі, фонозаписи, фільми тощо).

Поява слова "документ" в українській мові пов'язана з царюванням російського самодержця Петра I (наприкінці XVII - на початку XVIII ст.), котрий віддавав перевагу всьому іноземному, запозиченому. Спочатку слово позначало папери, які підтверджували чийсь права, законність володіння чимось, мали юридичну силу.

Значний вклад в розвиток поняття "документ" у першій половині XIX століття внесли Г.Г. Воробйов, Р.С. Гіляревський, О.П. Коршунов, Ю.М. Столяров та багато інших вітчизняних та закордонних вчених завдяки роботам яких документ став розглядатися як один з найважливіших джерел інформації.

Як позначення об'єкта архівної справи, замість терміну "документальні матеріали" поняття "документ", з'явилося порівняно недавно, в 50-х роках минулого століття. Так, в 1959 році відомий архівознавець, автор теорії документознавства, проф. К.Г. Міт'єв позначав документом все, що є документальним, тобто все, що базується на відображенні об'єктивної діяльності і є відображенням, фіксацією, реєстрацією фактів, явищ за допомогою письма, зображення чи звукозапису.

Спочатку архівознавчі вважали, що документ як явище матеріальної дійсності, є джерелом інформації, навіть, історичним джерелом, історичною пам'яткою. Друге значення поняття "документ", як будь-якого створеного людиною матеріального об'єкта, в якому уречевилася людська думка, також визнано не було. Неприйнятним для архівознавства виявилось і третє визначення документа як матеріального об'єкта, спеціально створеного людиною для передачі інформації будь яким можливим способом.

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

Досить значний час у діловодстві й певною мірою в архівознавстві головними ознаками документа були його оформлення відповідно до певних вимог і (або) наявність юридичної сили та умова створення й функціонування у межах установи, тобто фактично мали на увазі службові документи.

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

Нині такі узагальнені визначення документа прийнято в деяких наукових дисциплінах і сферах практичної діяльності. Приміром, у міжнародному стандарті ISO 5127:2001 "Інформація та документація". Словник термінів [73] документ визначено як записану інформацію або матеріальний об'єкт, що може використовуватись як одиниця в документаційній діяльності. У цьому разі документаційну діяльність розглянуто як соціальний комунікаційно-інформаційний процес.

У першій редакції Закону України "Про інформацію" говорилося, що "документ - це передбачена законом матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві". У новій редакції Закону України "Про інформацію" (2011 р.) надано визначення цього поняття у наближеному до ДСТУ 2732:2004 формулюванні: "матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі" [13]. Але головною складовою в документі є все ж інформація, а у цьому визначенні акцент зроблено на носіїві.

У низці законів України ("Про бібліотеки і бібліотечну справу", "Про обов'язковий примірник документів") документ трактовано як матеріальну форму одержання, зберігання, використання і поширення інформації, зафіксованої на папері, магнітній, кіно-, фотоплівці, оптичному диску або іншому носіїві.

В Законі України "Про електронні документи та електронний документообіг" [12] зазначено, що електронний документ (ЕД) - це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму.

Оригіналом ЕД вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, утому числі з електронним цифровим підписом його автора, накладанням якого й завершується створення документа.

Впровадження інформаційних технологій ініціювало дискусії та дослідження концепції ЕД, його відмінностей та особливостей порівняно з традиційним документом на паперовому носії.

Так, деякі фахівці вважають, що ЕД може бути доказом дій або взаємодії та містити інформацію про їх зміст. Інші вважають, що він має бути відомий своїми метаданими та даними, пов'язаними з іншими даними, тобто з інформацією, яка визначає його соціальну визначеність та розуміння. При

цьому різноманітні набори метаданих ЕД завжди мають бути юридичними, діловими, організаційними, процедурними доказами його автентичності, тобто доказами того, що ЕД відповідає зазначеному документу, створений або надісланий зазначеним автором або організацією, а вказаний на ньому час відповідає часу створення чи надсилання [76].

Створюючи електронний документ та долучаючи його до документаційної системи, необхідно пам'ятати, що термін зберігання ЕД має бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, а в разі неможливості такого періоду зберігання для збереження його автентичності мають бути передбачені заходи щодо дублювання чи періодичного копіювання.

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

Уміння бездоганно створювати електронні документи передбачає також дотримання певних вимог щодо їх подальшого руху ("електронний документообіг") й зберігання протягом певного періоду, зазначає український дослідник П.І. Пішеніна [142], а також передання їх на архівне збереження до "електронного архіву" або вилучення для знищення.

Зазначені вимоги роботи з електронними документами визначаються шляхом вивчення потреб управлінської діяльності, організаційно-правових засад, а також завдяки оцінці можливих ризиків. Вони й відображують рівень культури створення та збереження електронних документів.

Інформологічний підхід до визначення документа (поширений у діловодстві та архівній справі в Україні) зафіксовано в Національному стандарті України ДСТУ 2732:2004: Документ - це інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі [69].

Однак примітки до цього визначення конкретизують певне його застосування у зазначених сферах практичної діяльності. Так, запис інформації у цьому разі має відповідати характеристикам певного жанру чи номіналу. Жанрові характеристики запису інформації - це функційні та ознаки певного жанру твору літератури чи мистецтва. Номінальні характеристики запису інформації - це функційні та структурно-композиційні ознаки певного виду задокументованої службової чи особистої інформації (наказ, акт, протокол, лист, щоденник тощо).

В фаховій літературі з документаційного забезпечення управління можна зустріти такі терміни як: офіційний, службовий, управлінський, електронний та архівний документ.

### **Офіційні документи**

Офіційний документ в енциклопедичних матеріалах зазначається, як інформація на матеріальному носії оформлена і засвідчена у встановленому порядку. При цьому офіційність чи неофіційність документа визначається залежності від статусу джерела інформації [95].

Офіційний документ - це документ, який має юридичну силу. Офіційними документами вважаються перш за все урядові документи, матеріали, постанови, декрети, заяви, комюніке, стенограми офіційних засідань, дані державної та відомчої статистики, архіви і поточні документи різних установ, організацій, ділова кореспонденція, протоколи судових органів, прокуратури, нотаріату тощо. Основними атрибутами офіційного документу вважається підпис посадової особи та/або реєстрація в встановленому порядку.

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

В рекомендації Ради Європи N R (2002) державам - членам про доступ до офіційних документів (ухвалена Комітетом міністрів 21 лютого 2002 року на 784-ому засіданні заступників міністрів) зазначено що: "офіційні документи" - будь-яка інформація, яка є записаною в тому чи іншому вигляді, вироблена або отримана органами державної влади і пов'язана з будь-якою державною або адміністративною функцією, за винятком документів, які перебувають на стадії підготовки.

В Юридичній енциклопедії поняття "офіційний документ" трактується як інформація, відомості чи дані, зафіксовані на папері, фотоплівці, магнітному диску та інших матеріальних носіях, що мають законодавчий, нормативний, директивний або інформаційний характер. Приймається і поширюється (публікується, видається, надсилається) у встановленому порядку компетентними державними органами або відповідальними посадовими (службовими) особами. Адресований невизначеному колу осіб або окремій особі, органу, установі, організації тощо [124].

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

Чинне законодавство встановлює способи доведення офіційної інформації до відома заінтересованих осіб: опублікування в офіційних друкованих виданнях або поширення інформаційними службами; опублікування у друкованих ЗМІ або публічне оголошення через аудіовізуальні ЗМІ; безпосереднє доведення до заінтересованих осіб (усно, письмово чи іншими способами); надання можливості ознайомлення з архівними матеріалами тощо [107]. Законодавче урегулювання цього питання здійснюється у відповідності до Закону України "Про інформацію", "Закону України "Про звернення громадян", Закону

України "Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні", Закону України "Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації".

Поділ офіційних документів на групи наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

### Групи офіційних документів

№	Найменування групи	Підгрупи та види офіційних документів
1.	Нормативно правові акти	<p>Управлінські документи державного рівня, які встановлюють правові вимоги на території всієї країни, регіону, у сфері соціальної діяльності, галузі (закони, інші акти Верховної Ради)</p> <p>Укази та розпорядження Президента України</p> <p>Постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України</p> <p>Накази міністерств, державних служб, центральних органів виконавчої влади), внесені Міністерством юстиції до Державного реєстру нормативно-правових актів</p> <p>Акти Конституційного Суду України, інших вищих судових інстанцій</p> <p>Акти Національного банку України</p> <p>Акти регіональних державних органів, органів місцевого самоврядування (хоча вони не є державними органами)</p> <p>Міждержавні договори України, міжнародні конвенції, договори, до яких приєдналася Україна</p> <p>Технічні регламенти</p>
2.	Законопроекти і документи, доручення, запити вищих	<p>Координаційні та інші плани міжвідомчої діяльності із законопроектної роботи, виконання державних (національних), урядових програм</p> <p>Доручення Президента України та Кабінету Міністрів України</p>

	інстанцій та осіб	Депутатські запити; запити посадових осіб державних органів
3.	Рішення судів різної юрисдикції	Рішення Конституційного суду, рішення Вищого Господарського суду
4.	Нормативні документи зі стандартизації	Стандарти (міжнародні, міждержавні, національні, галузеві, технічних товариств, підприємств)
		Кодекси усталеної практики (настанови)
		Технічні умови
5.	Службові документи	Інфраструктурна документація: управлінські (організаційно-розпорядчі та інформаційно-довідкові документи) документи щодо інформаційних систем та техніки безпеки
		Галузева документація
6.	Особисті документи офіційного походження	Посвідчення особи, перепустка
		Документи, що посвідчують громадянський стан, рівень освіти, виконання обов'язків або звільнення від них
		Документи, що засвідчують майнові права
		Документи на право виготовлення, зберігання, продаж товарів (або небезпечних речовин), здійснення обслуговування, інших видів діяльності (посередницької, оціночної, експертної) тощо
7.	Політичні документи	Публічні заяви, меморандуми
		Звернення політичних діячів країни, громадських організацій

Зазначений в таблиці перелік груп офіційних документів не є вичерпним. Крім того, зазначені групи мають різні рівні юридичної сили, юридичної значущості (особливо коли йдеться про публічні заяви, меморандуми, звернення політичних діячів країни, громадських організацій), сфери дії.

Зокрема, національні стандарти, якщо вони не обумовлені у змісті нормативно-правового акта, мають рекомендаційний характер, тобто їх застосовують на добровільних засадах. Водночас їх затверджують наказом Державної служби технічного регулювання України (раніше - Держспоживстандарту). З іншого боку, статус нормативно-правового акта мають такі документи зі стандартизації, як технічні регламенти.

В Україні законодавчо забезпечено право громадян, юридичних чи не юридичних осіб, об'єднань громадян та державних органів на отримання, ознайомлення з офіційними документами шляхом звернення до органів

державної влади, подання інформаційного запиту на отримання чи ознайомлення з офіційними документами, подання запиту щодо надання письмової або усної інформації.

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

Відповідно знову ж таки до національного стандарту ДСТУ 2732:2004 службовий документ - це документ, який створила або отримала установа (чи інший об'єкт господарювання) в процесі своєї діяльності [69].

В Національному стандарті України "Інформація та документація. Керування документацією. ДСТУ 4423 - 1:2005" зазначено, що: службовий документ - це інформація, яку організація або фізична особа створила, отримала та зберігає як свідчення про інформацію згідно з правовими зобов'язаннями чи в процесі виконання основної діяльності [71].

Документ набуває статусу службового, коли йому надають реєстраційний номер під час внесення його даних до реєстраційних форм чи інших облікових форм відповідно до чинного законодавства чи унормованої практики роботи з документами. Це стосується не тільки документів, створених в установі офіційно відповідно до завдань керування нею чи її підвідомчими установами та до планів профільної діяльності, або тих, що надійшли до установи і підлягають реєстрації.

Так, документ у вигляді заяви, скарги чи пропозиції може надати установі фізична особа (це особистий документ), а у разі його реєстрації він набуває статусу службового і має виконуватись відповідно до строків, встановлених законодавством. Засвідчують документ підписами посадових (службових) осіб та відбитками печаток або штампів (наприклад, у разі засвідчення копії документа).

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

Те саме відбувається, підкреслює проф. С.Г. Кулешов [107], коли установа видає дозвільні документи (на виготовлення, продаж, здійснення експертизи тощо) фізичній особі - підприємцеві або експерту. Для Верховної Ради України проекти законів України є службовими документами, які створюють відповідно до планів законотворчої діяльності. У разі їх прийняття Верховною Радою, відповідного підписання Головою Ради і Президентом та опублікування вони набувають статусу нормативно-правових актів. У разі створення державним органом проекту нормативно-правового акта і затвердження його наказом керівника органу він є тільки службовим документом.

Тільки після його реєстрації Міністерством юстиції України та опублікування в "Офіційному віснику України" він стає нормативно-правовим актом. Водночас термін "проект службового документа" означає, що його текст, з відповідним проставленням назв реквізитів, візують посадові (службові) особи установи або коригують його інформацію.

Сучасний службовий документ використовується в усіх сферах господарства країни. Він є носієм інформації, виступає як необхідний елемент внутрішнього організування будь-якої установи, організації чи підприємства забезпечує взаємодію їх підрозділів та управління ними. Інформація службового документа є основою для прийняття рішень, служить доказом їх виконання і джерелом для узагальнення, а також матеріалом для ведення довідково-пошукової роботи.

За знаковою системою інформації та способом її фіксації й відтворення службові документи можуть бути поділені на текстові, письмові, рукописні, зображальні, аудіовізуальні, графічні, картографічні та науково-технічні документи, визначення яких зведено в таблицю 1.2.

Таблиця 1.2.

### Види службових документів

№	Вид документа	Визначення
1.	Текстовий	Службовий документ, зміст якого зафіксовано будь-яким типом письма або певною системою звукозапис
2. 3. 4.	Письмовий Рукописний Надрукований	Текстовий службовий документ, зміст якого зафіксовано за допомогою письмових знаків
		Письмовий службовий документ, письмові знаки змісту якого особа написала власноручно чи іншим безпосереднім способом
		Письмовий службовий документ, знаки змісту якого зафіксовано друкувальними пристроями
5. 6.	Зображальний Графічний	Службовий документ, зміст якого зафіксовано у вигляді точного, зменшеного, збільшеного або формалізованого відображення зовнішніх характеристик реального чи уявного об'єкта за допомогою малювання, креслення, графіки, фотографії, кінематографії, відео- техніки
		Зображальний службовий документ, зміст якого зафіксовано у вигляді малюнка або креслення лініями, штрихами, світлотінню
7.	Аудіовізуальний	Службовий документ, зміст якого подано у вигляді зображення і (або) запису звуку, для фіксування і (або)



		відтворення яких застосовують відповідну апаратуру
8.	Картографічний	Службовий документ, що містить схематичне просторове зображення об'єктів у зв'язку із географічним середовищем
9.	Науково-технічний	Службовий документ, у якому зафіксовано процес і результати наукових досліджень, технічних розробок, а також напрями та методи їх упровадження у виробництво

Усім відомо, що вміння говорити й слухати відіграє значну роль у спілкуванні, від якого у партнера складається думка про опонента. Так само на опонента справляє вплив і службовий документ. Залежно від призначення документа, вміння відправника вибудувати текст, його грамотності, дотримання встановлених вимог, знання чинних правил оформлення документа та вимог до розміщення його реквізитів залежить подальша доля ділових стосунків. Склавши службовий документ, з ним треба ще багато працювати: зареєструвати для того, щоб у разі потреби навести довідку, передати виконавцю, проконтролювати його виконання, зробити певні висновки, зберегти, знищити тощо.

Службові документи мають правове й господарське значення, зокрема можуть служити писемними доказами, бути джерелом різних аналітичних відомостей довідкового характеру. Вони дають змогу відтворювати факти діяльності організації, знаходити в закінчених і переданих до архіву справах відомості, що мають важливе значення як для поточної оперативної роботи, так і для історії.

### **Управлінські документи**

Управлінський документ - це документ, що містить інформацію, яка виникла й використовується у сфері управління. Це, насамперед, зафіксований письмовим способом (рукописним, машинописним, друкарським) носій інформації і водночас своєрідний "матеріал", "сировина для обробки".

Ця "сировина" повинна бути доброякісною: швидко й продуктивно надавати релевантну інформацію. Зазначене стосується передусім цифрової (планової, фінансової та облікової) документації, сучасна обробка якої повністю комп'ютеризована, а також документації організаційно-розпорядчого характеру, де переважає словесний текст.

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

Як складний матеріальний об'єкт управлінський документ за певними класифікаційними ознаками розглядається як система, що може залежно від семантики, цільового призначення та інших ознак групуватись на підсистеми і т.п.

Розвиток сучасних технологій роботи з документами: застосування автоматизованого введення документів (включаючи рукописні) в персональний комп'ютер (ПК), текстового і графічного видів обробки інформації в документах, дозволяє оперативно вносити в них необхідні зміни, впроваджувати системи електронного управління документацією, забезпечувати доступ до необхідної для управління інформації через бази даних тощо.

Сучасні системи автоматизації управлінських процедур дозволяють швидко сканувати документ, що надійшов, автоматично спростити процедуру його реєстрації і направити відповідальному працівнику для його подальшого опрацювання. Алгоритмом також передбачено, що така система пам'ятає, де і у якому стані знаходиться той чи інший документ, і, в разі потреби, нагадає про необхідність завершення роботи з ним.

## **1.4. ПОДІЛ ДОКУМЕНТІВ ЗА ОЗНАКАМИ ТА ВЛАСТИВОСТЯМИ**

### **Диференціація службових документів в організації**

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

В сучасному тлумачному словнику української мови [125] можна знайти двояке визначення терміна "класифікація". У першому випадку - класифікування, у другому - система розподілу предметів, явищ або понять на класи, групи, підгрупи за спільними ознаками та властивостями.

Вчені намагаються розмежувати ці терміни й подати таким чином:

Групування - процес поділу документів за їх зовнішніми ознаками.

Типологізація - процес поділу документів за їх внутрішніми властивостями.

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

Професор С.Г. Кулешов стверджує, що процес поділу документів за будь-якими їх ознаками - характеристиками інформації, видами носіїв інформації, властивостями, обіговими даними тощо й є процесом класифікування документів [108],

Відбір видів документів, необхідних і достатніх для роботи конкретної установи, повинен проводитись на основі класифікаторів відділків та напрямів діяльності.

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

Класифікації документів (класифікаційні схеми) - це результати класифікування документів, тобто поділу документів за будь-якими їхніми ознаками - характеристиками інформації, носіями документної інформації, тематикою, властивостями, обіговими даними тощо.

Документи класифікують, як правило, відповідно до потреб практичної роботи з документами або під час вирішення дослідницьких завдань. У кожній сфері практичної діяльності чи галузі наукових знань, об'єктами яких є документ, існують специфічні підходи до класифікування документів. Під час практичної роботи з документами їх розподіляють у вигляді класифікаторів документів, класифікаційних таблиць, переліків тощо.

Класифікації документів можуть мати різну структуру побудови: ієрархічну, фасетну, змішану тощо [106].

За ієрархічної класифікації документів кожне загальне поняття документа (тобто поняття вищого порядку, родове) поділяють на більш конкретизовані (тобто поняття нижчого порядку, видові), і ці підрозділи не перетинаються між собою.

Фасетна класифікація документів дає можливість розподілити документи паралельно за кількома різними ознаками (аспектами). Для цих класифікацій застосовують різні позначення пов'язаних між собою ланок і схем, наприклад "рід-вид", "клас-підклас", "тип-підтип". Власне, основою поділу є універсальне поняття виду документа, яким позначають нижчу ланку щодо вищої у будь-яких ієрархічних або фасетних класифікаціях.

Існують, так би мовити, і прості класифікації, з одним рівнем поділу, тобто в яких немає класифікаційних рядів. Процес диференціації тут можна назвати групуванням, а його результат - виокремлення груп документів.

Основною ознакою поділу в багатьох класифікаціях документів є їхня тематична ознака, тобто належність змісту, основного смислового аспекту чи одного з основних смислових аспектів документа до певної теми, проблеми, питання, напряму діяльності або галузі знань (наукових, практичних, інших знань соціуму). Такі схеми - це фактично класифікація за змістом документа або документною інформацією. Приміром, в архівній справі, зазначає проф. С.Г. Кулешов [107], це "Схема класифікації документної інформації в державних архівах України"

### **Первинне групування службових документів**

Первинне групування службових документів забезпечує швидкий їх пошук, підвищує оперативність роботи з ними, прискорює виконання та

здійснення належного контролю. Найважливішою класифікаційною ознакою документа його зміст, зокрема відношення зафіксованої інформації предмета чи напряму діяльності. Відповідно до цього розрізняють види документів за ознаками класифікації і групами, як подано в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4.

### Класифікація службових документів за ознаками

№	Ознака	Види службових документів
1.	За найменуванням	Рапорт, заява, протокол, довідка, характеристика, супровідний лист, пояснювальна записка, запрошення, телеграма, звіт, акт тощо.
		Письмові (усі рукописні й машинописні документи, виготовлені за допомогою друкарської та розмножувальної техніки);
2.	За способом фіксації інформації	Графічні (зображення об'єктів передано за допомогою ліній, штрихів, світлотіні). Це графіки, малюнки, схеми, плани. Вони цінні своєю ілюстративністю
		Фото- і кінодокументи (створені способами фотографування й кінематографи. На них можна зафіксувати ті явища й процеси, які іншим способом зафіксувати важко чи неможливо
		Фонодокументи (створюються за допомогою будь-якої системи звукозаписування й відтворюють звукову інформацію)
3.	За спеціалізацією	Загальні (з адміністративних питань)
		Спеціалізовані (з фінансових, комерційних питань, трудових правовідносин та інші)
4.	За призначенням	Нормативи о- правові
		Управлінські (організаційно-розпорядчі та довідково-інформаційні, документи колегіальних органів документи з особового складу тощо
		Документи щодо інформаційних систем
		Спеціалізовані.
5.	За місцем укладання	Внутрішні, що не виходять за межі установи
		Зовнішні, що виходять за межі установи
6.	За походженням	Офіційні, що виконуються в установленому порядку

		Офіційно-особисті, які стосуються конкретних осіб і створюються поза сферою їх службової діяльності
7.	За напрямом	Вхідні (ті, що підлягають реєстрації та ті, що не підлягають реєстрації)
		Вихідні (ті, що підлягають реєстрації в журналі вихідної кореспонденції)
8.	За джерелами виникнення	Первинні
		Вторинні
9.	За формою	Індивідуальні (створюються у кожному окремому випадку для розв'язання конкретної управлінської ситуації)
		Тилові (відображають однорідні питання й складаються за певними зразками (типові положення, типові інструкції і т.ін.)
		Графаретні (виготовляються друкарським способом, постійна інформація в них віддрукована, а для змінної залишаються вільні місця чи робляться пропуски)
10.	За технікою відтворення	Рукописні (написані від руки)
		Відтворені механічним способом
11.	За доступом до інформації	Документи, що містять відкриту (загальнодоступну) інформації
		Документи з обмеженим доступом (для службового користування)
12.	За ступенем гласності	Конфіденційні
		Секретні (на секретних документах проставляється гриф обмеженості доступу "таємно", "цілком таємно", "особливої важливості". Гриф означає, що з документом може бути ознайомлене обмежене коло осіб
13.	За терміном виконання	Звичайні
		Безстрокові
		Термінові і дуже термінові. Термін виконання документів встановлюється законом, відповідними правовими актами чи керівником
14.	За складністю	Прості (односкладні

		Складні. Перевага віддається простим (односкладним) документам - їх легше обробляти, контролювати виконання, шукати, зберігати
15.	За терміном зберігання	Постійного зберігання
		Тривалого (понад 10 років)
		Тимчасового зберігання (до 10 років).
16.	За юридичною силою	Справжні (істинні), які можуть бути чинні та нечинні, втратили юридичну чинність
		Підроблені (фальшиві)
		Оригінали (взірці, дублікати, відпустки, витяги). Оригінал офіційного документа-це перший і єдиний його примірник. На оригіналі проставляється підпис відповідальної особи і, в разі потреби, відбиток печатки
17.	За призначенням створення	Дублікат - повторний примірник офіційного документа, який має юридичну силу оригіналу. Видається дублікат в разі втрати оригіналу і має однакову з ним юридичну силу
		Копії-точне відображення оригіналу. На копії повинен бути штамп підприємства, а в правому верхньому куті - відмітка "копія"
		Витяг - виписка з організаційного документа, що відображає тільки частину певного документа (наприклад виписка з наказу, рішення колегії тощо). На відміну від копії витяг лише засвідчується

Під час класифікування службових документів установи можна побудувати і дворівневі класифікації, де вже групи (класи) документів поділяють на підгрупи (підкласи) та види.

Видами документів у цьому разі будуть номінали (акт, протокол, наказ) або, найчастіше, - види номіналів (наприклад, акт приймання-здавання робіт, протокол засідання колегії міністерства, наказ про заохочення працівника). Зокрема, у простій класифікації документів на вхідні, вихідні та внутрішні (ознакою побудови тут є організація процесу їхнього обігу), вхідні документи можуть поділятися на ті, що підлягають, і ті, що не підлягають реєстрації.

Дворівнева структура, в основі якої лежать номінали управлінських документів, має також поділ на документи, що підлягають і не підлягають затвердженню; на яких ставлять і не ставлять відбиток гербової печатки; за строками зберігання (постійного, тимчасового).

Вид номіналу документа (наприклад, акт про списання матеріальних цінностей, наказ про заохочення, заява про надання відпустки) може вказувати на тему документа, яка розкривається в його змісті. Наприклад, зміст службового документа містить рішення щодо здійснення управлінської дії, спрямоване на розв'язання питань з основної діяльності, кадрових, фінансових питань, з матеріально-технічного постачання тощо. Тематика службових документів є однією із засад для групуванні документів під час формування їх у справи.

Тематика службових документів також дає підстави для об'єднання видів їхніх номіналів у певні класи документації (наприклад, наукова, навчальна, економічна, картографічна документація Пенсійного фонду тощо). Однак поділ документів установи здійснюють не тільки за тематичною, а й за функційною ознакою.

Як уже зазначалось, управлінські службові документи диференціюють, зокрема, на окремі види, що виконують організаційну, розпорядчу, планову, звітну, статистичну функцію. Об'єднавши види номіналів цих документів (причому вони можуть бути тематично різними, наприклад, із кадрових, обліково-фінансових чи ресурсних питань), можна зформувати відповідні види управлінської документації - організаційно-розпорядчої, планової, звітно-статистичної.

Зазначені види систем документації виступають підсистемами управлінської документації.

### **Типологізація документів**

Проблеми класифікування документів розглядають у межах типології документів - розділу наукових знань про поділ документів, що є складовою кожної наукової дисципліни, яка досліджує документ, окремі його види. Ця проблематика узагальнюється загальним документознавством у його розділі "Типологія документів".

Існує також, зазначає проф. С.Г. Кулешов [108], поняття типологізації документів - це класифікування документів за найсуттєвішою ознакою для певної практичної роботи, теоретичного дослідження, галузі наукових знань, сфери діяльності.

Наприклад, у разі вирішення проблем збереженості документів - це буде класифікація документів за станом збереженості, для дослідження фіксованих знаків документів - за знаковою характеристикою документної інформації, процесів запису та відтворення електронної інформації - за характеристиками цих процесів.

Необхідним для окремих класів управлінської документації є зменшення рівня деталізації виду номіналу управлінського документа, тобто назви УФД. Наприклад, замість позицій "Статут корпорації, концерну, асоціації, компанії", "Статут виробничого об'єднання", "Статут підприємства" доцільно зафіксувати єдину УФД "Статут юридичної особи".

Зважаючи на потреби електронного документообігу й необхідність кодування профільних службових документів, в Україні також має бути зніційоване розроблення міністерствами, іншими державними органами класифікаторів УФД класів відомчої (галузевої, профільної) документації, що не є складовими ДКУД.

З набуттям незалежності в Україні відбувається актуалізація питань типологізації та уніфікації документації в роботі державних установ, кожного державного службовця. Перш за все це пов'язано з державотворчим, економічним, правовим і техніко-технологічними аспектами.

Головним моментом сьогодні стає взаємозв'язок усіх інформаційних елементів у системі управління як у межах управлінської документації (наприклад, організаційно-розпорядчих ті документів фінансової звітності), так й інших елементів інформаційної системи установи, особливо в умовах реалізації засобів електронного документообігу чи налагодження автоматизованої інформаційної системи.

## **Класифікація управлінської документації**

### **Типові і профільні службові документи**

Весь обсяг службових документів умовно можна поділити на типові і профільні (фахові).

Типові документи притаманні як юридичній особі, так і фізичній особі-підприємцю. Це внутрішньообігові управлінські документа (організаційно-розпорядчі, планові, звітно-статистичні, обліково-фінансової звітності тощо), що забезпечують функціонування юридичної особи, а також, наприклад, документи з пожежної безпеки та охорони праці. Ці документи забезпечують виконання функції керування і створюються в усіх або більшості юридичних осіб. Тому класи управлінської документації визначають як міжвідомчі, інфраструктурні.

Профільні (фахові) документи створює (отримує) юридична чи фізична особа-підприємець відповідно до профілю своєї діяльності (наука, освіта, економіка, охорона здоров'я, політична діяльність, військова справа, охорона громадського порядку, судова діяльність тощо). Профільні службові документи постають на підставі організаційних та планових документів, доручень керівних органів, а також відповідно до офіційно прийнятих у галузі або сфері діяльності уніфікованих форм документів (у тому числі бланків документів) та методик щодо їх оформлення.

Профільні і типові документи складають відповідно інфраструктурну (управлінську) та галузеву (фахову) системи документації.

#### *А. Інфраструктурна (управлінська) система документації*

Управлінську документацію можна поділити на три блоки - загальний, економічний та кадровий, які призначені для реалізації управлінських функцій



в окремих відособлених корпоративних системах від відомства до підприємницької структури.

Загальний блок включає

- організаційно-розпорядчу,
- первинно-облікову,
- звітно-статистичну та
- словниково-довідкову системи документації.

Назви та позначення уніфікованих форм документів зазначених класів документації, в тому числі кадрових документів, що входять до класу уніфікованих систем документації (УСД), можна знайти в класифікаторі ДК 010-98: ДКУД - Державний класифікатор управлінської документації [65].

Найбільш поширеною з існуючих функціональних систем документації є організаційно-розпорядча документація (ОРД), що використовується всіма установами, організаціями, підприємствами різних галузей господарства на різних рівнях управління, оскільки в ній відображається організаційна діяльність, спрямована на реалізацію основних функцій управління.

Економічний блок управлінської документації на рівні підприємства може включати бухгалтерсько-облікову документацію, фінансову, планову, які містять свої підкласи.

Не можна вважати управлінськими класи торговельної, зовнішньоторговельної, банківської, ресурсної, цінової документації, документації з побутового обслуговування населення, словниково-довідкової документації. Ці специфічні види документації, що створюють у відповідних профільних установах, розробники ДКУД розглядали як управлінські в загальнодержавному масштабі. При підготовці нового класифікатора управлінської документації потребує перегляду, як вважає проф. С.Г. Кулешов [107], також склад звітно-статистичної документації, яка переважно відображає склад службових документів, що відкладаються тільки в Державному комітеті статистики України та не є типовими для більшості юридичних осіб.

Віднесення до окремого блоку кадрової документації, яка лежить в основі роботи з кадрами, уможливорює систематизацію функцій працівників кадрових служб з питань документаційного забезпечення управління персоналом, дозволяє уніфікувати та стандартизувати її види, починаючи з забезпечення функцій первинного обліку працівників, підготовки організаційно-розпорядчої документації, ведення особової документації, звітно-статистичних документів й закінчуючи створенням виконавчої документації, як продукту діяльності служби.

Окрім зазначених блоків документації до складу управлінської документації корпорації (організації) необхідно віднести: нормативно-правовий блок систем документації, що містить нормативно-правові документи та блок документації, щодо обслуговування та захисту інформаційних систем.

## *Б. Галузева (фахова) система документації*

Складові системи фахової документації можна розбити на шість блоків, а саме:

- базовий (соціально-значимий),
- соціально-політичний,
- господарський,
- фінансовий,
- праводіловий та
- природничий.

Кожна з вказаних систем може містити свої підсистеми, які, в свою чергу, є самостійними системами документації по відношенню до їх структурних складових.

Так, базовий блок можна подати як сукупність систем документації, що утворилися в результаті функціонування "базових" соціально-значимих сфер соціальної діяльності, й спрямовані на забезпечення такого функціонування.

До базового блока систем фахової документації можна віднести такі соціально-значимі системи документації як наукову і навчальну, законодавчу і нормативну, правову і військово-оборонну, а також системи документації в сфері культури і сфері охорони здоров'я.

Як його складову можна також розглядати соціально-політичний блок, до якого віднести дипломатичну, внутрішньополітичну та соціологічну документацію.

До господарського блоку систем документації можна віднести підблок систем виробничої документації, що включає такі системи галузевої документації: будівельну, машинобудівну, транспортну та систем зв'язку, енергетичну, виробництва товарів, аграрну, житлово-експлуатаційну, аерокосмічну і підблок систем документації невиробничої сфери: торгівельну, зовнішньоторговельну, митну тощо. Безперечно, ряди кожного підблоку можна продовжити. Наприклад, до блоку господарської документації можна додати ліцензійну, інвестиційну системи документації.

Зазначені галузеві системи документації містять свої системи фахової документації. Так, до системи зовнішньоторговельної документації можна віднести оперативно-комерційну, транспортну, , страхову, мотну документацію, тобто документацію за тим чи іншим напрямом трудової діяльності працівників, їх фахом. Кожна з перерахованих систем документації містить властиві їй види документів.

Фінансовий блок систем документуй можна класифікувати подібним чином й включити до нього банківську, страхову системи документації, документацію кредитних установ і т.п. В свою чергу банківську документацію можна класифікувати за місцем і порядком складання, змістом і характером операцій, порядком складання та призначенням. Праводіловий блок систем

документації містить в своєму складі судову, нотаріальну, адміністративно-правову, кримінально-процесуальну та цивільно-реєстраційну системи документації.

До природничо-наукового блоку систем документації можна віднести документацію про природу як об'єкт людської діяльності. До складу цієї чисельної системи документації можна віднести картографічну, геодезичну, гідрологічну, ґрунтознавчу, екологічну, метеорологічну та інші системи допоміжної документації, що забезпечують функціонування державних інституцій і розвиток суспільства в цілому.

Безперечно, склад наведених систем документації не охоплює всієї різноманітності сфер діяльності, кожна з них має певні сукупності видів документів, а деякі можуть містити низку систем документації, які постійно доповнюються новими номіналами.

Вважаючи на потреби електронного документообігу й необхідність кодування профільних службових документів, знов ж таки, необхідно погодитись з пропозицією проф. С.Г. Кулешова, що в Україні має бути з ініційоване розроблення міністерствами, іншими державними органами класифікаторів УФД класів відомчої (галузевої, профільної) документації, які не є складовими ДКУД.

### **Уніфікація та стандартизація службових документів**

Велике значення для створення службових документів має їх уніфікація та стандартизація.

Уніфікація - встановлення єдиного комплексу видів і різновидів документів для аналогічних управлінських ситуацій, єдиних форм та правил складання і оформлення.

Уніфікація документів включає їх стандартизацію, зменшення кількості видів та різновидів, встановлення певного кола службових документів за допомогою яких здійснюється управлінська діяльність, виявлення зайвих документів тощо. За допомогою уніфікації впорядковується процес створення документів, скорочується їх обсяг, підвищується культура документування.

У широкому теоретичному розумінні уніфікація - це оптимальне зменшення кількості елементів та забезпечення їхньої відповідності в об'єктах, що становлять комплекс або систему. Основою уніфікації є повторюваність службових ситуацій та рішень, що документуються, необхідність фіксації типових процесів та явищ. Утім, у цій сфері, вказує проф. С. Г. Кулешов [107], мають місце й унікальні ситуації, результатом чого є разова поява унікальних за оформленням документів, які не є об'єктами уніфікації до їх масового поширення.

Головною метою уніфікації службових документів є створення уніфікованої системи документації, що може дати високий економічний ефект. Цього досягають шляхом зниження витрат часу на складання текстів

службових документів, їх оформлення, виготовлення бланків документів, а також підвищення якості технологічних процесів роботи з документами, особливо під час користування ними з метою отримання необхідної інформації.

З іншого боку, впровадження уніфікації документів сприяє підвищенню інформаційної культури створювачів документів, може ініціювати більш творчу організацію функціонування в установі документів усіх класів документації, у тому числі з позицій інформаційного менеджменту.

Головні напрями уніфікації процесів створення документа.

Уніфікація процесів створення службового документа складається з трьох головних напрямів - уніфікації складення текстів, уніфікації оформлення документів, уніфікації виготовлення документів.

Уніфікація процесів створення службових документів пов'язана з розробленням уніфікованої форми документа (УФД) та створенням уніфікованої системи документації (УСД).

Уніфікована форма (службового) документа - стандартний формуляр службового документа, встановлений відповідно до функційного призначення службового документа в певній сфері діяльності чи галузі.

Уніфікована система документації - створена за єдиними правилами та вимогами система документації.

В Україні загальні засади розроблення УФД та створення УСД нині регламентують два державні стандарти:

ДСТУ 3843-99 "Державна уніфікована система документації. Основні положення"

ДСТУ 3844-99 "Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови".

Основні положення, що визначають порядок розроблення уніфікованих форм документів, зафіксовано в ДСТУ 3843-99. Зокрема, на рівні стадій виконання робіт виокремлюють організацію розроблення УФД, розроблення її проекту, затвердження та державну реєстрацію УФД, видання та оприлюднення бланків форм документів (або зразки формулярів чи приклади оформлення документів), порядок розроблення форм документів підприємств та галузевих УФД, порядок внесення до них змін та їх скасування.

Уніфікація може бути реалізована засобами стандартизації, а саме - розробленням та впровадженням державних (національних чи інших видів) стандартів, у яких зафіксовано вимога до створення документів, тобто складання їхніх текстів та оформлення.

Нині в Україні уніфікацію документації здійснюють переважно не за рахунок упровадження державних стандартів, а шляхом видання затверджених наказами відповідними державними органами переліків уніфікованих форм документів та вказівок щодо їхнього оформлювання, а також організації роботи

з ними. Зазначені накази реєструє Міністерство юстиції України, і разом зі змістом уніфікованих систем (підсистем) управлінської і галузевої документації їх публікують в "Офіційному віснику України".

Зазначене дає змогу підвищити статус уніфікації, оскільки відповідно до Закону України "Про стандартизацію" державні (національні) стандарти переважно мають рекомендаційний характер.

**Уніфікація форматів паперу.**

Щодо характеристик носія інформації, то, якщо не зважати на вимоги стандартів та інших нормативних документів до способів фіксації інформації, стандартизуються, як правило, формати паперу, які використовують для виготовлення службових документів.

Усі формати паперу поділяються на три ряди - А, В, С.

Ряд А-основний; В і С - додаткові, що використовуються для виготовлення паперових виробів (конвертів, обкладинок тощо).

Кожен ряду свою чергу поділяється на класи за розміром формату. У ряді А наприклад, 13 класів. Кожний окремий формат зазначається літерою ряду та цифрою класу (А5, А6, А7 тощо). Його розмір визначається в міліметрах.

Початковий формат дорівнює одному квадратному метру. Кожний наступний можна одержати шляхом поділу попереднього навпіл. Останній (А13) дорівнює розміру поштової марки.

В документаційному забезпеченні управління найширше застосовуються формати А4 (210 x 297 мм), А5 (148 x 210 мм). Загальні вимоги до виготовлення бланків документів сформульовано в ДСТУ 3844-99 (тут їх названо бланками уніфікованих форм), і цей матеріал є продовженням вимог до побудови уніфікованих форм документів (УФД).

**Уніфікація бланків документів.**

Всі службові документи, як правило, повинні оформлятися на бланках установ. Бланк службового документа - це уніфікована форма службового документа з надрукованою постійною інформацією реквізитів і наявним місцем для фіксування їх змінної інформації. Бланки службових документів виготовляються згідно з вимогами чинних стандартів з обов'язковим дотриманням ряду правил.

Виготовлення бланків конкретних видів документів друкарським способом виправдане, якщо їх створюється понад двісті на рік. Для цього використовують два основні формати паперу згідно з ГОСТ 9327-60 "Папір та вироби з паперу. Споживчі формати".

Окрім вищезазначених форматів А4 та А5 дозволяється використовувати бланки формату А3 (297x420 мм) для оформлення документів у вигляді таблиць та А6 (105x 148 мм) -для написання резолюцій.

Відповідно до ДСТУ 4163-2003 для виготовлення бланків організаційно-розпорядчих документів використовуються реквізити заголовка (1 -10) та реквізит 14 (місце складання або видання документа), а також обмежувальні позначки для реквізитів: 11 (дата документа), 12 (реєстраційний індекс документа), 13 (посилення на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь), 19 (заголовок до тексту), та 20 (відмітка про контроль). Схеми розташованості реквізитів і меж зон на форматі А 4 з кутовим і поздовжнім розташуванням заголовка подано в додатках 1.2 та 1.3.

Не всі зазначені реквізити та обмежувальні позначки можуть бути одночасно зафіксовані на бланку. Склад реквізитів, необхідних для виготовлення бланку залежить від його виду:

- о бланк листа;
- о загальний бланк для виготовлення будь-якого документа;
- о бланк конкретного виду документа.

Загальний бланк документа максимально може включати реквізити заголовка (крім реквізитів 5,9 10), а також обмежувальні позначки для реквізитів 5, 11, 12, 19, 20. На загальному бланку посадової особи на місці реквізиту "Назва структурного підрозділу" розміщується "Назва посади".

Бланк конкретного виду документа (розпорядження, наказ, протокол, акт тощо) доповнюється реквізитом 5 (код фірми документа за ДКУД) та 10 (назва виду документа). Реквізит 14 (місце складання або ведення документа), якщо він входить до складу назви документа може не вказувати, наприклад, Київський автомобільно-дорожній інститут або Переяславська міська державна адміністрація.

## **1.5. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ**

### **Загальні правила оформлення документів**

Важливе місце в діловодстві посідають правила оформлення службових документів, які для сфери державного управління були започатковані ще на початку ХІХ ст. російськими дослідниками М. Варадіновим і В.Вельбрехтом, котрі систематизували офіційну документацію, розподілили її по групах й закріпили законодавчими актами.

Згідно з чинними правилами документ повинен:

- надходити від установи чи юридичної особи, які мають на це право;
- бути юридично правильно оформленим;
- бути достовірним, надавати об'єктивні відомості;
- базуватися на фактах і містити конкретні пропозиції або вказівки;
- бути максимально стислим, але не за рахунок зменшення інформації;

- мати послідовність викладу, без повторень та вживання слів і зворотів, які не несуть змістовне навантаження;
- бути переконливим, грамотним і зрозумілим кожному, хто його читає;
- бути нормативним;
- відповідати прийнятим в суспільстві етичним нормам;
- бути бездоганно відредагованим, мати копії та чернетки;
- складатися на відповідних носіях стандартного формату;
- оформлятися за встановленою формою згідно з реквізитами.

Для друкування текстів службових документів використовується гарнітура Times New Roman, шрифт розміром 12-14 друкарських пунктів. Дозволяється використовувати шрифт розміром 8-12 друкарських пунктів для друкування реквізиту "Прізвище виконавця і номер його телефону", виноска, пояснювальних написів до окремих елементів" тексту документа або його реквізитів тощо.

Під час друкування заголовків дозволяється використовувати напівжирний шрифт (прямий або курсив).

Текст документів на папері формату А4 (210 х 297 міліметрів) рекомендовано друкувати через 1-1,5 міжрядкового інтервалу, а формату А5 (148 х 210 міліметрів) - через 1 міжрядковий інтервал.

Текст документа, що подається для державної реєстрації до Мін'юсту, друкується на папері формату А4 (210 х 297 міліметрів) з використанням гарнітури Times New Roman та шрифту розміром 14 друкарських пунктів, через 1,5 пункту міжрядкового інтервалу.

Зовнішній вигляд документа має важливе значення, оскільки він унаочнює стиль роботи апарату управління, та особисту культуру його працівників. Якщо документ оформлений неохайно, значить в установі низька культура праці і це викликатиме недовіру до організації.

## **1.6. КОМП'ЮТЕРИЗАЦІЯ ДІЛОВОДНИХ ПРОЦЕСІВ»**

### **Суть комп'ютеризації діловодства**

Документаційне забезпечення управлінської праці реалізується за допомогою діловодного обслуговування діяльності апарату управління, яке включає створення, збереження, передачу і використання великих масивів документної інформації. Скорочення трудовитрат, пов'язаних з цими процесами, визначає рівень діловодства, що може досягатися різними шляхами. Найефективніший шлях - це підвищення рівня впровадження в практику діловодної діяльності інформаційних технологій і засобів організаційної техніки.

Останнім часом при значному збільшенні обсягів інформації діловодство на паперових носіях скоротилось. Цього досягнуто за рахунок розвитку сучасних технологій роботи з документальною інформацією: застосування автоматизованого введення документів в комп'ютер; впровадження текстового і графічного видів обробки документів, що дає змогу просто й оперативно вносити в них зміни; застосування систем електронного документообігу та сучасних засобів оргтехніки; швидкого доступу до довідкової інформації через міжнародні бази даних та відповідні комп'ютерні мережі.

До причин комп'ютеризації документообігу відносяться:

о Ускладнення функцій управління, динамічні зміни у системі і структурі органів соціального управління, створення нових органів самоуправління, приватних корпорацій відображуються на зростанні кількості документів і підвищенні вимог до роботи з ними.

о Зростання кількості тих, хто працює з документами. Не лише документознавець чи інформаційний аналітик, а кожен співробітник фірми, незалежно від посади, мусить мати достатній мінімум знань, щоб досконало працювати з документами, оцінювати їх легітимність, володіти засобами систематизації та раціоналізації документообігу.

Правила роботи як з загальною, так і спеціальною документацією закріплюються в документах, які не можна розуміти чи використовувати довільно. Комп'ютеризація потребує чіткого дотримання правил діловодства, поглиблення гарантій якісного опрацювання зафіксованої в документах інформації.

Необхідність інформатизації документообігу, забезпечення якості документів, їх досконале оформлення на електронних носіях має бути вимогою часу. Без комп'ютеризації діловодних процесів сучасне управління в цілому неможливо.

У розв'язанні проблем створення і довготривалого зберігання ЕД головна увага має приділятися надійності форматів та носіїв документації.

### **Впровадження інформаційних технологій в діловодстві**

Інформаційні технології - цілеспрямовано організована сукупність інформаційних процесів, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкісний пошук інформації, розосередження даних, оперативний доступ до першоджерел незалежно від місця їх розташування.

Термін "інформаційна технологія" ґрунтується на понятті "технологія", що є досить стійким і з'явилося в діловому спілкуванні в зв'язку з виниклими проблемами щодо вдосконалення організації виробництва. Так, якщо технологія (від грецького *techné* - мистецтво, майстерність, уміння + ...логія) - сукупність методів обробки, виготовлення, зміни стану, властивостей, форми сировини, матеріалу чи напівфабрикату, що здійснюється у процесі виробництва продукції, то інформаційна технологія - процес, що використовує сукупність засобів і методів збору, обробки і передачі даних (первинної



інформації) для одержання інформації про стан об'єкта, процесу чи явища нової якості [89].

Інформаційні технології в діловодстві, власне кажучи, являють собою перелік технологічних процесів (збору, передачі, обробки, збереження й подання інформації), які можна розглядати як узагальнення відповідних цілеспрямованих змін властивостей певних даних. З точки зору інформатики діловодні процеси виглядають таким чином.

Збір даних - трансформація сукупності даних, за якими змінюється властивість їх концентрації, тобто процес, коли інформація, що надходить з різних джерел стосовно певного кола питань, збирається в одному документі.

Передача даних - трансформація сукупності даних, за якої змінюються її просторові координати, що розглядаються як відповідна властивість.

Обробка даних - трансформація сукупності даних, за якої змінюється та чи інша якісна їх властивість, що необхідно для підготовки конкретного документа.

Збереження даних - трансформація сукупності даних, для якої змінюються тимчасові координати (від минулого до майбутнього), що розглядаються як певна їх властивість.

Подання даних - трансформація сукупності даних, за якої змінюється вид інформації - форми документного збереження чи результати її обробки до форми, зручної для використання у вирішенні конкретного завдання.

Аналогічним чином можна інтерпретувати практично будь-яку діловодну операцію чи процес. Головне - виявити якісно-корисну властивість інформації, визначити напрямок і розмір змін цієї властивості, вибравши оптимальний.

Хоча нові інформаційні технології передбачають заміну паперового документа електронним носієм інформації, справу все ж таки слід розглядати таким чином, що управлінський документ як такий не, а замінюється електронною формою. Крім того, паперовий документ у ряді випадків чи в силу традицій, що склалися в діловій практиці, потрібно зберігати.

Головним у впровадженні інформаційних технологій має бути не стільки придбання сучасних комп'ютерів, скільки впорядкування існуючих технологічних етапів документаційного забезпечення управлінських процесів, удосконалення управління документацією. Зазначене вимагає розв'язання проблем створення єдиних для всіх правил організації діловодства на підприємствах і установах, опрацювання типових рекомендацій, відповідно до яких мають складатися, оформлятися і обліковуватися службові документи, здійснюватись контроль за їх виконанням.

Як уже зазначалося, інформаційні технології припускають наявність об'єкта впливу, тобто цілеспрямованої зміни якої-не-будь властивості об'єкта та методів її перетворення. Конкретне втілення інформаційних технологій має

виражатися насамперед у виборі і реалізації методів перетворення, тобто впровадженні певної системи засобів і способів їх використання.

У цьому відношенні реалізація конкретної інформаційної технології в діловодстві має припускати наявність: відповідних технічних засобів, що забезпечують процеси перетворення паперового документа в його електронну версію; системи засобів управління технологічним комплексом (для обчислювальної техніки це програмні засоби); а також засобів організаційно-методичного забезпечення, що поєднують реалізацію всіх дій технічних засобів і персоналу в єдиний технологічний ланцюг відповідно до призначення конкретного інформаційного процесу в межах документаційного забезпечення визначеної функції управлінської діяльності.

<https://textbook.com.ua/dokumentoznavstvo/1473445807/s-37>