

**Міністерство освіти і науки України
Державний заклад
«Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»**

Н. О. Курило, Н. М. Лесовець

**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ
СЛУЖБИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ**

*Навчально-методичний посібник
для здобувачів вищої освіти зі спеціальності
029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
денної та заочної форми навчання*

**Полтава
ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»
2024**

УДК 651.4/9(076)

Рецензенти:

Меняйленко О. С. – доктор технічних наук, професор кафедри інформаційних технологій та програмування ДЗ «Східноукраїнський національний університет імені В. Даля».

Починкова М. М. – доктор педагогічних наук, професор кафедри початкової освіти ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».

Курило Н. О., Лесовець Н. М.

Організація роботи служби документаційного забезпечення управління : навчально-методичний посібник для здобувачів освіти зі спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» денної та заочної форми навчання. Полтава : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2024. 127 с.

Навчально-методичний посібник містить орієнтовну структуру модулів, запитання для самоконтролю, завдання для самостійної роботи, список рекомендованої літератури для вивчення освітнього компонента «Організація роботи служби документаційного забезпечення управління».

Для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа», викладачів закладів передвищої та вищої освіти, фахівців у галузі документаційного забезпечення управління.

*Рекомендовано до друку навчально-методичною радою
ДЗ «Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»
(протокол № 12 від 21 червня 2024 року)*

ВСТУП

Процес організаційного оформлення документаційного забезпечення управління (ДЗУ) відбувався в ході усієї еволюції державного управління держави. Функції роботи з документами спочатку виконували окремі посадовці, пізніше – спеціальні організаційні структури. При цьому документ був і залишається об'єктом пильної уваги з боку держави. Проте особливо інтенсивно процеси документаційного забезпечення в установах / підприємствах здійснюються сьогодні. Ринкова конкуренція змусила звернути увагу на необхідність побудови інформаційних систем, що забезпечують краще, ніж у конкурентів, використання інформації для ухвалення управлінських рішень. Без упорядкованої документації стало неможливим ефективне керування організацією в цілому. Тому виникає потреба в організації роботи служби ДЗУ. З'являється попит на сучасні системи документаційного забезпечення управління в органах державного управління і, особливо – у комерційних організаціях. Крос-культурне спілкування, розвиток політичних, економічних, торговельних зв'язків сприяє тому, що підприємства постають перед необхідністю дотримуватися міжнародних стандартів у галузі обміну інформацією та керування документаційними процесами. З цією метою на підприємствах різної форми власності в організаційній структурі створюються служби документаційного забезпечення управління, головна функція яких – забезпечення процесу керування документованою інформацією.

Вивчення освітнього компонента спрямоване на: формування спеціальних компетентностей майбутніх фахівців інформаційно-документознавчої галузі; ознайомлення з функціями й завданнями служби документаційного забезпечення управління, посадовим складом та обов'язками працівників служби діловодства; вивчення особливостей роботи працівників служби документаційного забезпечення управління в умовах нових інформаційних технологій.

У результаті вивчення освітнього компонента здобувач освіти повинен

- *знати:*

- законодавчі та галузеві нормативні документи;
- основні засади охорони праці та безпеки життєдіяльності.

- *уміти:*

- керувати документаційними процесами діяльності установ, користуватися засобами електронного документообігу, організувати референтну та офісну діяльність;

- здійснювати пошук інформації в різних джерелах для розв'язання професійних завдань;

- вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою та однією з іноземних мов;

- використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва;

- оцінювати результати діяльності та відстоювати ухвалені рішення;

- ухвалювати обґрунтовані управлінські та технологічні рішення;

- бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді;

- навчатися з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань.

**Орієнтовна структура модулів з освітнього компонента
«Організація роботи служби
документаційного забезпечення управління»**

№	Змістовні модулі та їхня структура	Кількість годин				
		загальна	лекції	практ. заняття	лаб. роб.	самост. роб.
Перший модуль						
1.	Теоретичні та організаційні засади роботи служби документаційного забезпечення управління					
1.1.	Поняття про службу документаційного забезпечення управління. Історія становлення служби діловодства	14	2	2		10
1.2.	Структура та функції служби ДЗУ	14	2	2		10
1.3.	Категорії працівників служби документаційного забезпечення управління	14	2	2		10
1.4.	Організація документообігу на підприємстві	23	4	4		15
1.5.	Організація роботи з документами	14	2	2		10
1.6.	Організація роботи зі зверненнями громадян	14	2	2		10

№	Другий модуль	загальна	лекції	практ. заняття	лаб. роб.	самот. роб.
2.	Практичні аспекти роботи служби документаційного забезпечення управління					
2.1.	Організація поточного зберігання документів. Підготовка справ до архівного зберігання	18	4	4		10
2.2.	Порядок знищення паперових та електронних документів	14	2	2		10
2.3.	Організація діловодного року	14	2	2		10
2.4.	Підвищення кваліфікації працівників служби документаційного забезпечення управління	18	4	4		10
2.5.	Інформаційна культура працівників служби документаційного забезпечення управління	23	4	4		15
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ГОДИН		180	30	30		120

Модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ РОБОТИ СЛУЖБИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

Тема 1 ПОНЯТТЯ ПРО СЛУЖБУ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

Лекції – 2 години

Практичні заняття – 2 години

Самостійна робота – 10 годин

Практичне заняття № 1

Поняття про службу документаційного забезпечення управління. Історія становлення служби діловодства.

Контрольні питання:

1. Служба документаційного забезпечення управління як підрозділ організації роботи зі службовими документами.
2. Основні етапи становлення служби діловодства:
 - зародження документальної форми фіксації інформації (до IV ст. до н.е.);
 - світовий досвід розвитку процесів документування (IV ст. до н.е. – III ст. н.е.);
 - документування часів Давньоруської держави (X – II пол. XIII ст.);
 - діловодство доби литовської експансії (XIV ст. – I пол. XVI ст.);
 - діловодство часів Речі Посполитої (II пол. XVI – поч. XVII ст.);
 - діловодство козацької доби (XVI – I пол. XVIII ст.);
 - діловодство в імперських установах українських територій (II пол. XVIII ст. – поч. XX ст.);
 - діловодство в апараті українських урядів часів визвольних змагань (1917 – 1919 рр.);
 - діловодство радянської епохи (1919 – 1991 рр.);
 - діловодство в незалежній Україні (з кінця 1991 р. – до цього часу).

Завдання 1. Заповніть таблицю «Історія становлення служби діловодства»

№	Етап	Посада	Особливості документів та особливості роботи служби ДЗУ
1.	Документування часів Давньоруської держави	Дяк, піддячий	...
2	...		

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу на те, що необхідність складання документів виникає з появою писемності спочатку як засіб закріплення майнових відносин, а потім документи стали засобом спілкування, передавання інформації. Процес зародження писемності здійснювався за однією схемою: піктограма (малюнок) – ієрогліф – алфавіт (з'явився у фінікійців у I тисячолітті до н. е.). Ієрогліф не передавав звучання слова, а умовно зображував предмет, був абстрактним знаком-символом, давньоєгипетська писемність – це суміш піктограм та ідеограм. Щоб читати це письмо, необхідно було вивчити не менше ніж 700 ієрогліфів, усього ж нараховувалося до тисячі ієрогліфів.

Як зазначають дослідники, у VII столітті до н. е. набуває поширення зручніший стиль письма – *демотика* («народне письмо», що назву дав йому Геродот). Демотичне письмо – графічний різновид єгипетського письма (скорописна форма). Він нагадує сучасну стенографію.

Вважається, що нагальна потреба в укладанні різноманітних документів (угоди, договори тощо) викликала появу писемності як засобу фіксації і збереження державної і приватної інформації. У давнину документи складали на різних матеріалах. В Ассирії – на глиняних табличках, в Індії і Цейлоні – на пальмових листках, у Єгипті – на кам'яних плитах і папірусі, у Новгороді – на бересті. Винайдений у 105 р. у Китаї

папір відкрив нову еру в житті документів. На багато сторіч він став практично єдиним матеріалом для запису інформації. У XIV – XV століттях почали формуватися стійкі зразки складання документів, формуляри, з яких склалися своєрідні посібники з діловодства. Установлюються способи засвідчення документів, а також кілька стадій їхнього написання – чорнопис, редакція і чистовик. З'являються елементи захисту інформації від несанкціонованого доступу на стадії зберігання і використання. Зафіксовано й перші випадки підроблення документів у політичних і особистих корисливих цілях.

Тексти на таких носіях, як папірус, пергамент і папір, писалися зазвичай чорним чорнилом. Чорнило отримували, розтираючи сажу з водою та клеєм. Для того, щоб чорнила не розтікалися, написаний текст посипали дрібним річковим піском. Пізніше в туш почали вводити речовини (казеїн), що додавало тексту водостійкості. До кінця XIV ст. основним матеріалом для письма був пергамент (виготовлений з овечої чи телячої шкіри), у документах пергамент називали «*хартією*». Цікаво, що назва *хартія*, крім значення «назва деяких документів, декларацій» грецького походження [chartion – папір] – старовинний рукопис, а також матеріал (звичайно папірус або пергамент). Документи, що втрачали цінність, зчищували, а натомість використовували для запису нової інформації. *Палімпсест* [грец. palimpseston (biblion) – знову зіскоблена (книга)] – давній рукопис, написаний здебільшого на пергаменті після того, як з нього було стерто первинний текст.

З кінця XV століття слово «*грамота*» у значенні «документ» замінюється словом «*список*». З'являються звичні для пізнішого часу терміни: «статейний список» у значенні «звіт», у розумінні «оригінал» – «справжній список». Загалом, слово грамота вживалося на позначення «письмена, запис; документи; писемність; грамота є формою множини від іменника «літера», пов'язаного з дієсловом пишу». Відомо, що за князювання Ярослава Мудрого зібрання найдавніших грамот і договорів Русі з іншими країнами розміщувалося у Михайлівському приділі Софійського собору. Одним із найбільш відомих сховищ ділових паперів був також Києво-Печерський монастир. До нас дійшли й берестяні грамоти –

матеріальний носій для письма, виготовлений із кори берези. Більшість із знайдених археологами берестяних грамот – новгородського походження. Тексти таких грамот різноманітні за жанрами. Це господарські записи, повідомлення політичного характеру, заповіти, судові документи, розписки, листи, записи боргових зобов'язань, купчі, чолобитні, перелік складів для читання тощо. Отже, це документи, що використовувалися в управлінській діяльності, торгівлі, побуті, освіті тощо.

Серед документів Київської Русі, що збереглися до нашого часу, є рукописні книги «Остромирово Євангеліє» 1056 – 1057 рр. та «Ізборник Святослава» 1073 і 1076 рр., твори оригінальної давньоруської літератури – «Поученіє к братії» єпископа Луки, «Слово про закон і благодать» митрополита Іларіона, «Житіє Бориса і Гліба».

Найстарішим і найважливішим документом, що зберіг давні норми звичаєвого права з пережитками язичництва, є «Руська Правда» (термін «правда» тут означає закон). Оригінал цього документа не зберігся, до нас дійшли лише численні списки, тобто копії, найстаріші з яких датуються XIII століттям. Найдавніший із них – Синодальний 1282 року.

У XIV ст. національна система діловодства як окрема галузь ще не була сформована. Джерелом інформації про організацію документування у Литовсько-Польській державі є праці історичного характеру, хроніки, описи, нормативно-правові документи тощо. Окремий блок джерел становлять давньоруські літописи. Прикладом цього є різного характеру документи, внесені до Іпатіївського літопису, у яких проголошувалися привілеї і пожалування, вказувалися законні права на отримання спадку, походження городян тощо. Важливим джерелом про організацію документування у канцеляріях Великого князівства Литовського є Литовський літопис. Останній містить інформацію про походження книг, у яких робилися записи про основний зміст вихідної документації. Назви цих реєстраційних книг походять від терміна латинського походження – «метрика» («реєстри», «регістри»). Метричні книги стали основою для появи актових книг.

Результати тогочасних засідань фіксувалися в актових книгах. Спочатку не було ніякої системи у веденні книг. Пізніше

з'явилося кілька актових книг: декретові (записувалися судові протоколи кримінальних і цивільних справ); записові (подібні до нотаріальних книг, серед документів – дарчі, купчі, боргові, продажні, контракти, королівські жалувані грамоти й «привілеї», сеймові конституції, люстрації та ін.); поточні (скарги, свідчення і реляції, заяви, протести, повідомлення).

Діловодство велося таким чином: спочатку результати судових засідань, без вступних і заключних формулювань, записувалися до «протоколу» – чернетки, а потім, повністю оформлені – до чистовика. Акти вписували в «секстерни», тобто зошити, складені з кількох аркушів паперу. Секстерни за рік зшивалися в актову книгу. Якщо документів збиралося багато, з них формували кілька томів. Для полегшення впорядкування аркушів останнє слово на кожному з них записувалося першим на наступному.

За справочинство в Запорозькій Січі відповідали генеральний (кошовий) військовий писар, а також генеральний і полкові судді та писарі. У полкових канцеляріях було кілька книг: у «Книзі декретовій» реєстрували вхідну та вихідну документацію з різних справ; у «Книзі протестів» велася реєстрація різних протестів; у «Книзі справ поточних» реєструвалися справи, закінчені у веденні діловодства. Атрибутом генерального писаря була довга чорнильниця – каламар [грец. *kalamos* – тростина], а також гусяче перо. До штату Генеральної військової канцелярії належали підписарі, копіювальники, толмачі (перекладачі). Існував і спеціальний навчальний заклад, у якому готували військових канцеляристів – канцелярський курінь. Він функціонував у Батурині та Глухові. Пізніше було введено атестацію на звання військового канцеляриста. Претенденти на цю посаду складали «сказку» (автобіографію), генеральний писар складав рекомендаційний лист, який мав назву атестата. За часів Запорозької Січі розвинулося ділове листування. Запорозькі ділові листи на той час називали грамотами. Крім грамот, поширеними документами того часу були універсали, накази, привілеї, договори, статті, інструкції.

Цікаво знати!

Конституція Пилипа Орлика (1710 р.) складається з преамбули та 16 параграфів, у яких сформульовано головні принципи побудови держави. Оригінальний текст було складено латинською мовою та перекладено староукраїнською. Офіційно документ називався «Договір та Встановлення прав і вольностей Війська Запорозького та всього вільного народу Малоросійського між Ясновельможним гетьманом Пилипом Орликом та між Генеральною старшиною, полковниками, а також названим Військом Запорозьким, що за давнім звичаєм і військовими правилами схвалені обома сторонами вільним голосуванням і скріплені найяснішим Гетьманом урочистою присягою». Згідно з Конституцією, православ'я вважалося панівною вірою; гетьман зобов'язаний берегти територіальну цілісність країни; розглядається питання будівництва шпиталю для старих та зубожілих, а також соціальне забезпечення родини військовослужбовців; усі важливі державні справи гетьман має попередньо узгоджувати тощо.

Але найголовнішим за значущістю є шостий параграф, де закладено принципи управління та діяльності органів державної влади. Конституція певною мірою ґрунтувалася на ідеї розподілу законодавчої, виконавчої та судової влади.

Термін «діловодство» з'явився приблизно в XVI – XVII ст. в органах державного управління – наказах, й означав процес вирішення справи, результат якого необхідно було зафіксувати. Для цього використовували документ. Уже в XVI ст. уживається слово справа як комплект документів, що належать до якоїсь справи, питання. Уперше в цьому значенні слово «справа» зафіксовано в документах 1584 року. Синонімом до терміна діловодство є «справочинство».

Очоловав наказ суддя, у підпорядкуванні в нього були дяки – від одного до трьох, а до XVII ст. у великих наказах – від 6 до 10 осіб. Підпорядковувалися дякам піддячі, що поділялися (залежно від стажу роботи) на старших, середніх і молодших за

рангом. Уся відповідальність за ведення діловодства покладалася на дяка. У великих наказах піддячі об'єднувалися у столи – структурні підрозділи наказів (наприклад, грошовий стіл зберігав державну скарбницю і прибутково-видаткові книги, судовий – займався судовими справами). Також у цей час існували й «площадні» піддячі, які складали документи на міських площах на замовлення. Це такі документи, як купчі, заставні тощо.

Управління починає вибудовуватися за відомчими функціями. Так, Розрядний наказ – це відомство у справах війська, Помісний – землеволодінь, Посольський відав зовнішньополітичними справами, Розбійний – справами про «лихих людей», Чолобитний – розбирав «чолобитні» (скарги, «прошення»).

За наказового діловодства склалася окрема система справочинства. На вхідних документах зазначалася дата надходження документа й автор. Реєстраційний індекс ще не проставлявся.

Перехід від наказового до колезького діловодства був зумовлений реформами Петра I. Розпорядчі документи наказів часто суперечили один одному, уносили плутанину в розгляд важливих справ.

Початком реформування ще за часів наказового діловодства було створення в 1699 році Близької канцелярії, до якої належали довірені люди Петра I та окремі керівники наказів. У 1711 році утворюється Сенат, мета якого – створення законів і контроль над урядовими установами.

Зі створенням сенатської канцелярії пов'язується залучення нового кадрового складу – переважно іноземців, оскільки дякам і піддячим не довіряють, побоюючись, що вони перенесуть старі правила ведення діловодства. З'являється у цей час нова посада – екзекутор, який вів запис усіх вихідних указів у спеціальних книгах, контролював відправлення цих документів і отримував рапорт про виконання указів.

За вхідну кореспонденцію відповідав обер-секретар – опрацьовував документацію і доповідав про сутність справи «у присутствії». На подання справи під час засідання йому відводилося півгодини. Указ про створення колегій був виданий

Петром I у кінці 1717 року. Окремі колегії були наступниками наказів – Колегія закордонних справ, Адміралтейська, Військова. Було створено Юстиц-колегію. Камер-колегія відала державними прибутками, штатс-колегія – витратами, здійснювала контроль над державними фінансами Ревізіон-колегія. На чолі управління зовнішньою торгівлею стояла Комерц-колегія. Металургійною та легкою промисловістю керували Берг- та Мануфактур-колегії. Усі підпорядковувалися Сенату. Особливою колегією був Синод (спочатку називався Духовною колегією), що керував православною церквою.

Орган державного управління – Головний магістрат, теж ґрунтувався на колегіальному устрої. Особиста канцелярія Петра I називалася «Кабінетом».

На початку XIX ст. колегії змінили міністерства (1811 р.). У цей період з'являються бланки службових документів. Міністерства склалися з департаментів, котрі поділялися на відділи, а відділи – на столи. Основою організації діяльності міністерств став принцип єдиноначальності, що змінив систему управління й відповідно діловодства.

Апарат міністерства очолював міністр (у підпорядкуванні якого була канцелярія) і складався з департаментів на чолі з директором (у якого могла бути канцелярія), відділів, які очолювали начальники відділів, столів – на чолі з столоначальниками. У міністерствах були створені два колегіальні органи: при міністрі – Рада міністрів, при департаментах – Загальна присутність департаменту. Вони були колегіальними органами, що допомагали міністру чи директору департаменту ужити обґрунтоване, кваліфіковане рішення.

Усі документи, що надходили та відправлялися, складали «листування міністерства» і поділялися на два потоки:

- листування міністра;
- листування департаменту.

Оскільки закон визначав компетенцію міністра й директорів департаментів у розгляді управлінських ситуацій, розподіл усіх вхідних і вихідних документів між ними не викликав особливих труднощів. Структура документопотоків, як вхідних, так і вихідних, залежала від наявної в них інформації.

2. Під час вивчення теми необхідно звернути увагу на нормативність слововживання:

Примірник – екземпляр

Примірник – один із тотожних зразків друкованої продукції, одна з копій рукописного тексту: *примірник книги, один примірник газети, обов'язковий примірник.*

Екземпляр – одиничний предмет з низки тотожних, однорідних: *рідкісний екземпляр.*

Книга – книжка

В українській мові слова ***книга*** та ***книжка*** – синоніми, однак вони не абсолютно тотожні, а їхнє вживання може різнитися залежно від контексту. Вибір слова книга або книжка залежить від критеріїв обсягу та (або) значущості відповідного видання. Так, наприклад, якщо йдеться про великий за розміром фоліант або писання з релігійними догмами, уживають слово ***книга***. Натомість на позначення друкованої збірки оповідань, шкільного підручника, літературного роману частіше вживають слово ***книжка***. Такий розподіл досить умовний, а суб'єктивне визначення параметра значущості дозволяє вживати обидві лексеми залежно від бачення мовця.

Слова ***книга*** та ***книжка*** усталено вживають у низці сталих словосполучень. Наприклад: *бухгалтерська книга, касова книга, книга скарг і пропозицій, книга обліку товарів, книга відгуків (вражень), домова книга*. Слово книжка також уживається у цілій низці терміносполучень: *трудова книжка, залікова книжка, телефонна книжка, ощадна книжка* тощо.

Самостійна робота

1. *Законспекуйте статтю:*

Юрченко В. Особливості ведення актового діловодства на західноукраїнських землях у другій половині XIV – XVII ст.: історіографічний аспект проблеми. URL: <https://ena.lpnu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/dd511c14-76b6-43ed-8a91-6475acb7ad14/content>.

Запитання для самоконтролю

1. Які документи є свідченням того, що в Київській державі існувала своя писемність?
2. У яких документах закріплювалися права феодальних князів?
3. Хто займався роботою з документами в період наказового діловодства? Що входило в обов'язки цих людей?
4. Який вигляд мав документ у період наказового діловодства?
5. У який історичний період становлення служби ДЗУ почали зароджуватися перші архіви?

Література

1. Ділова документація Гетьманщини XVIII ст. : зб. документів / АН України, Ін-т укр. археографії та джерелознавства [та ін.] ; упоряд., автор передмови та комент. В.Й. Горобець ; відп. ред. Л.А. Дубровіна. Київ : Наук. думка, 1993. 392 с.

2. Журавель М. В. Становлення державної служби Гетьманщини в другій половині XVII – XVIII ст. (на прикладі діяльності канцеляристів Генеральної військової канцелярії). *Актуальні проблеми держави і права*. 2009. № 49. С. 232 – 239.

3. Загорецька О. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у 1950–1980-х роках. *Студії з архівної справи та документознавства* / Держкомархів України. УНДІАСД. Київ, 2004. Т. 11. С. 177–182. URL: https://sasd_2004_11_20.pdf.

4. Загорецька О. Організація діяльності діловодних служб Державного сенату (1918 р.). *Студії з архівної справи та документознавства*. Київ, 1999. Т. 5. С. 113–115.

5. Кулешов С., Загорецька О. З історії документознавства в Україні. *Студії з архівної справи та документознавства*. 2008. Т. 16. С. 73 – 84. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sasd_2008_16_10.

6. Леміш Н. О. Організація діловодства в адміністративних установах Лівобережної України першої половини XIX ст. : монографія. Київ : ДІА, 2013. 176 с.

7. Леміш Н. О., Жукова Т. В. Організація роботи з документами в адміністративних установах Гетьманщини: історіографія питання. *Мова, історія, культура*. Вип. I. 2014. С.94–97.

8. Макієнко О. А. Організація служби діловодства в земських управах на території України (друга половина XIX – початок XX ст. *Історичний архів. Наукові студії* : зб. наук. пр. ; голов. ред. П. С. Сохань. Миколаїв, 2010. Вип. 5. С. 18–22.

9. Палеха Ю. І. Історія діловодства (Документознавчий аспект) : навч. посібник для вищ. навч. закл. Київ : Ліра-К, 2011. 324 с.

10. Палеха Ю. Управлінське документування : навч. посібник : у 2 ч. Ч. 1. Ведення загальної документації (зі зразками сучасних ділових паперів). 3-тє вид., допов. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2003. 383 с.

11. Свєрдлик З. М. Організація роботи з вхідними документами в органах міського самоврядування м. Києва (кін. XIX – поч. XXст.). *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2015. № 4. С. 70–75

12. Свєрдлик З. М. Особливості оформлення архівних справ і зберігання документів в органах міського управління Києва кінця XIX – початку XX ст. (на прикладі Київської міської думи і управи). *Гілея : науковий вісник*. 2016. Вип. 110 (7). С. 32–36.

13. Синяк І. Видова структура документації Війська Запорозького доби Нової Січі. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Syniak_Ivan/Vydova_struktura_dokumentatsii_.

14. Федченко Л., Козіна В. Організація діловодства та забезпечення обігу інформації в органах місцевого самоврядування. Харків : Фактор, 2016. 160 с.

Тема 2 СТРУКТУРА ТА ФУНКЦІЇ СЛУЖБИ ДЗУ

*Лекції – 2 години
Практичні заняття – 2 години
Самостійна робота – 10 годин*

Практичне заняття № 2 Структура та функції служби діловодства. Основні завдання та функції служби документаційного забезпечення управління

Контрольні питання:

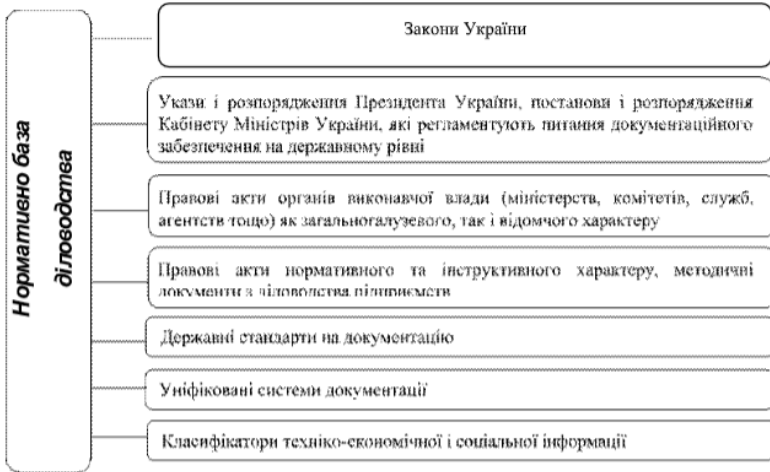
1. Положення про службу документаційного забезпечення управління на підприємстві.
2. Завдання служби діловодства.
3. Функції служби діловодства.

Завдання 1. Оберіть самостійно службу діловодства, визначте вимоги для належної організації роботи (освітлення, температурний режим тощо). Обладняйте приміщення всім необхідним для роботи. Проілюструйте свій вибір.

Завдання 2. Перерахуйте нормативні документи, якими користуються в роботі працівники служби ДЗУ, заповнюючи таблицю:

Назва нормативного документа	Призначення
ДСТУ 4163:2020	Визначає склад і зміст постійної інформації реквізитів для організаційно-розпорядчих документів незалежно від носія інформації.
...	

Завдання 3. Заповніть схему відповідними нормативними документами. Перевірте їх чинність. Мені здається це завдання необхідно перенести у другу тему



Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу на основні види служби діловодства:

- департамент документального забезпечення і контролю – в установах I категорії;
- управління справами – в установах II категорії;
- загальний відділ – в установах III категорії;
- канцелярія – в установах IV категорії.

Кожна із зазначених служб діловодства, у свою чергу, структурно розподіляється на підрозділи.

До складу служби діловодства можуть належати:

- секретаріати – служби, що безпосередньо підпорядковуються керівництву установи та здійснюють підготовку або попередній розгляд документів, які надходять від структурних підрозділів цієї установи чи інших підприємств, установ, організацій та підлягають розгляду і/або підписанню керівником установи чи відповідно одним з його заступників;

- підрозділи (відділи, сектори, групи, служби), які забезпечують приймання, розгляд і реєстрацію всіх вхідних документів, опрацювання та надсилання вихідних документів, підготовку проєктів та оформлення внутрішніх службових документів, контроль за виконанням документів, ведення довідково-інформаційної роботи з документами, що перебувають на контролі, організацію роботи із зверненнями громадян, формування документів справи тощо;

- кур'єрські служби, які забезпечують доставку кореспонденції;

- копіювально-множильні бюро, які здійснюють розмноження (виготовлення копій) службових документів;

- архів, що забезпечує відомче зберігання завершених у діловодстві документів та підготовку до передання на державне зберігання, а також, у разі необхідності, видає документи (справи) структурним підрозділам установи в тимчасове користування в службових, виробничих або наукових цілях.

Розрізняють такі служби ДЗУ:

1. У міністерствах і відомствах – *управління справами*. До нього належить секретаріат (приймальня, секретаріат міністра, секретаріати заступників міністра, секретаріат колегії, протокольне бюро), інспекція при міністерстві (керівнику відомства), канцелярія (бюро урядового листування, бюро обліку і реєстрації, експедиція, машинописне бюро, телетайпна й ін.), відділ листів (скарг), відділ удосконалення роботи з документами й упровадження технічних засобів, центральний архів.

2. На державних підприємствах (об'єднаннях), у науково-дослідних, проєктних, конструкторських організаціях і обчислювальних центрах, закладах вищої освіти й інших організаціях – *відділ документального забезпечення управління або канцелярія*. До їх складу, як правило, належать: підрозділи з обліку та реєстрації, контролю, удосконаленню роботи з документами й упровадженню технічних засобів, розгляду листів (скарг), секретаріат, експедиція, машинописне бюро, архів.

3. В асоціаціях і концернах склад і структура служби ДЗУ визначається керівництвом організації.

4. У спільних підприємствах (організаціях) – правлінням; в акціонерних товариствах – засновницькою конференцією; у кооперативах – загальними зборами членів кооперативу.

5. В організаціях, що не мають служби ДЗУ, у структурних підрозділах роботу з документами виконує *секретар керівника (інспектор)* або інші спеціально призначені особи, *секретар-референт*.

Відповідно до основного завдання служба ДЗУ виконує такі **функції**:

- реалізує державну політику з організації діловодства в межах установи;
- розробляє й упроваджує індивідуальну інструкцію з діловодства та зведену номенклатуру справ установи;
- розробляє типові інструкції з діловодства та номенклатури справ для мережі підвідомчих установ;
- організовує за дорученням керівництва підготовку проектів організаційно-розпорядчих документів, забезпечує їх оформлення і видання;
- забезпечує документаційне та організаційно-технічне обслуговування роботи колегіальних органів;
- упроваджує у своїй установі та мережі підвідомчих установ національні стандарти, уніфіковані форми документів, інші нормативно-правові акти, що регламентують роботу зі службовими документами і/або встановлюють вимоги до оформлення документів;
- вносить пропозиції керівництву установи щодо розроблення та впровадження форм організаційно-розпорядчих документів установи;
- бере участь у розробленні, упровадженні та використанні системи електронного діловодства та електронного документообігу в установі;
- контролює виконання нормативних вимог щодо створення та відтворення інформації електронних документів, які підлягають унесенню до документаційного фонду установи;
- здійснює контроль за підготовкою документів у структурних підрозділах установи, за їх своєчасним виконанням;

- уживає заходів щодо скорочення термінів проходження і виконання документів, узагальнює та аналізує відомості про хід і результати цієї роботи;
- здійснює приймання, реєстрацію, облік, поточне зберігання, оперативний пошук, доставку документів, інформування за документами;
- організовує друкарське виготовлення, копіювання й тиражування документів;
- реалізує єдиний порядок відбору, обліку, збереження, якості опрацювання і використання документів, що утворюються у діяльності установи та мережі підвідомчих установ, для передання на державне зберігання;
- завіряє печаткою документи у випадках, передбачених інструкцією для роботи з документами в установі;
- удосконалює форми й методи роботи з документами у своїй установі та мережі підвідомчих установ з використанням сучасної комп'ютерної та організаційної техніки;
- здійснює організаційно-методичне керівництво роботи з документами у структурних підрозділах установи та мережі підвідомчих установ;
- завіряє печаткою документи в усіх випадках, передбачених інструкцією щодо роботи з документами в установі;
- організує підвищення кваліфікації працівників установи в роботі зі службовими документами;
- організує забезпечення збереженості документаційного фонду установи.

2. Під час вивчення теми необхідно звернути увагу на розрізнення у слововживанні:

Функційний – функціональний

Від іменника *функція* необхідно утворювати прикметник ***функційний*** (а також слова ***функціювати та функціювання***): *функційний аналіз* (аналіз функції), *функційне програмування*, *функційний розлад*, *функційні обов'язки*, *функційний стиль*.

Прикметник **функціональний** походить від іменника **функціонал**: *функціональний аналіз* (аналіз функціоналу), *функціональне рівняння*, *функціональний простір*.

Положення – становище – стан

Положення означає розташування у просторі: *вертикальне положення, географічне положення, положення речі, предмета; розташування тіла або його частин: положення рівноваги, положення рук, положення тіла; певне теоретичне твердження чи думку: положення про вибори, положення Поля Отле про документологію; зведення правил, законів: основні положення закону, статуту, указу, правил.*

Становище – це події, обставини життя, ситуація (*міжнародне, економічне, скрутне, смішне становище, фінансове становище; місце, роль у суспільному житті, професійному середовищі, родині: високе, залежне, майнове, панівне, привілейоване, рівноправне, службове, суспільне становище*).

Слово **стан** означає сукупність певних явищ чи процесів: *надзвичайний стан, стан здоров'я, психічний стан людини, фізичний стан рідини, стан справ, стан речей, робочий стан, санітарний стан, стан облоги, стан невагомості; газоподібний стан, твердий стан; соціальну групу людей: родинний стан, сімейний стан, соціальний стан.*

Самостійна робота

Підберіть ілюстрації, які б наочно показували сучасний стан служби ДЗУ:

- сучасний офіс;
- сучасна техніка;
- робоче місце працівників різних посад служби ДЗУ.

Запитання для самоконтролю

1. Випишіть визначення терміна «*документаційне забезпечення управління*» з різних наукових та навчально-методичних джерел.

2. Якими нормативними документами необхідно користуватися при укладанні Положення про службу діловодства?

3. З яких розділів складається Положення про службу документаційного забезпечення управління на підприємстві?

Література

1. Документаційне забезпечення управління. Тестові завдання для самоконтролю : навч. посібник / [Л. Р. Качковська, В. В. Петрович, С. В. Чибирак та ін.]; уклад. О. Б. Герасимчук. Луцьк : Волиньполіграф, 2021. 250 с.

2. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій : навч.-метод. посібник / уклад. О. В. Попчук ; Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. Рівне, 2012. 116 с. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2020/may/issue-41/article-108624.html>.

3. Організаційна структура документаційного забезпечення управління. URL: <https://infopedia.su/8xf744.html>.

4. Петрович В. В. Документаційне забезпечення управління : навчально-методичне видання. Луцьк, 2022. 48 с.

5. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання : Наказ Мініюсту від 11 листоп. 2014 р. № 1421/26198 (Редакція від 29.10.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14#Text>.

6. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації трудових відносин : Закон України від 01 лип. 2022 р. № 2352-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2352-20#Text>.

7. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI (Редакція від 31.03.2023). URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.

8. Про захист персональних даних : Закон України від 01 черв. 2010 р. № 2297-VI. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2010. № 34 (Редакція від 27.10.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.

9. Про забезпечення функціонування української мови як державної : Закон України від 25 квіт. 2019 р. № 2704-VIII

(Редакція від 31.03.2023). URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text>.

10. Про затвердження національного класифікатора НК 010:2021 та скасування національного класифікатора ДК 010-98 : Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 12 берез. 2021 року № 526. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0526915-21#Text>.

11. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : Наказ від 18 черв. 2015 р. № 1000/5 (Редакція від 27.04.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#n80>.

12. Про інформацію : Закон України від 02 жовт. 1992 р. № 2657-ХІІ (Редакція від 31.03.2023). URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

13. Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану : Закон України від 24 берез. 2022 р. № 2136-ІХ (Редакція від 19.07.2022). URL: ps.ligazakon.net/document/view/T222136?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_.

Тема 3
КАТЕГОРІЇ ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ
ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

Лекції – 2 години
Практичні заняття – 2 години
Самостійна робота – 10 годин

Практичне заняття № 3
Категорії працівників служби ДЗУ.
Посадовий склад служби ДЗУ

Контрольні питання:

1. Категорії працівників служби документаційного забезпечення управління
2. Керівник служби документаційного забезпечення управління.
3. Посадові обов'язки працівників служби документаційного забезпечення управління

Завдання 1. Оберіть службу діловодства (канцелярія, секретаріат тощо). Розподіліть функціональні обов'язки між її працівниками (у службі повинні працювати не менше ніж 4 особи).

Завдання 2. Визначте особисті якості секретаря керівника (не менше 10), поясніть, у процесі якої роботи ці якості будуть затребуваними. Наприклад:

Якість	Пояснення
Відповідальність	Ставлення секретаря до посадових обов'язків, усвідомлення значення професійної діяльності та її наслідків. Відповідальність потрібна секретарю для виконання доручень керівництва, виконання поточної роботи...

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу на те, що вперше найменування посад працівників, зайнятих у діловодній службі, були офіційно закріплені в 1967 р. загальнодержавним нормативним документом – Єдиною номенклатурою посад керівників, фахівців і службовців. Разом з цією номенклатурою найменування посад регламентувалися в постановках уряду про впорядкування заробітної плати в різних галузях народного господарства.

У наш час основним нормативним документом, що регламентує найменування посад працівників служби діловодства, є Національний класифікатор України «Класифікатор професій».

Згідно з нормативними документами (Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників) за характером праці працівники розподіляються на такі категорії: керівники, професіонали, фахівці, службові працівники, робітники.

Працівники служби діловодства поділяються на чотири категорії: керівники, фахівці, професіонали і технічні службовці.

Керівники. Директор з кадрових питань та побуту. Завідувач архіву. Завідувач бюро перепусток. Завідувач канцелярії. Завідувач копіювально-розмножувального бюро. Завідувач машинописного бюро. Менеджер (управитель) з персоналу. Начальник відділу кадрів. Начальник відділу підготовки кадрів.

Професіонали. Документознавець, Інженер з підготовки кадрів.

Фахівці. Інспектор з кадрів. Інспектор з контролю за виконанням доручень. Референт з основної діяльності.

Технічні службовці. Архіваріус. Асистент референта. Діловод. Друкарка. Оператор комп'ютерного набору. Оператор копіювальних та розмножувальних машин. Приймальник замовлень. Секретар керівника (організації, підприємства, установи). Секретар-друкарка. Секретар-стенографістка. Стенографістка.

2. Під час вивчення теми необхідно звернути увагу на розрізнення у слововживанні:

Працювати – трудитися

Усталеними є словосполучення з дієсловом ***працювати*** (*секретарем, на посаді архівіста*), ***трудитися*** має стилістичний відтінок урочистості: *трудитися на благо Вітчизни, на ниві просвіти* тощо.

Професійний – професіональний

Професійний – той, що стосується окремої професії, фаховий, об'єднує людей однієї професії: *професійна діяльність, хвороба, захворюваність, лексика, непридатність, небезпека, підготовка, працездатність, освіта, спілка, професійний досвід*.

Професіональний – є професіоналом, у якому працюють професіонали, кваліфікований: *професіональне мистецтво, актор, боксер, музикант, промовець, театр*.

Самостійна робота

1. Порівняйте посадові обов'язки документознавця та діловода.

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть категорії працівників служби документаційного забезпечення управління.

2. Які функції покладено на керівника служби документаційного забезпечення управління?

3. З'ясуйте посадові обов'язки працівників служби документаційного забезпечення управління.

Література

1. **Діловодство і документація** : навч.-метод. посібник / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України»; [уклад. П. О. Добродумов]. Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. 209 с.

2. **Загорецька О.** Вимоги до оформлення положення про структурний підрозділ. *Секретар-референт*. 2011. № 12. С. 22 – 31.
3. **Загорецька О.** Індивідуальна інструкція з діловодства: порядок підготовки. *Секретар-референт*. 2011. № 11. С. 26 – 32.
4. **Загорецька О.** Інструкція з діловодства: види, призначення, вимоги до підготовки. *Секретар-референт*. 2010. № 8. С. 15 – 22.
5. **Земськова О. В.** Документаційне забезпечення у здійсненні управлінської діяльності органів місцевого самоврядування. *Наук. розвідки з державного та муніципального управління*. 2014. № 1. С. 157 – 164.
6. **Іванова Т. В.,** Піддубна Л. П. Діловодство в органах місцевого самоврядування : монографія. Київ : НАДУ, 2009. 164 с.
7. **Кірічок О. Г.,** Корбутяк В. І., Процюк В. К., Дубич К. В. Документування у менеджменті : підручник. Київ : Центр навч. літератури, 2003. 216 с.
8. **Класифікатор** професій ДК 003:210 : Наказ Держспоживстандарту України від 28.07.2010 № 327 (Редакція від 16.01.2024). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10>.
9. **Клименко О.** Складаємо посадову (робочу) інструкцію. *Секретар-референт*. 2011. № 8. С. 32 – 49.
10. **Козоріз В.** Посадова (робоча) інструкція. *Секретар-референт*. 2004. № 9 (22). С. 18 – 21.
11. **Комова М. В.,** Пелецишин А. М., Білушак Т. М. Керування документаційними процесами : навч. посібник. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2013. 188 с.
12. **Мекшун Т.** Оновлення посадових інструкцій. *Секретар-референт*. 2011. № 9. С. 36 – 37.
13. **Погребна Л.** Діловодство, яким воно повинно бути. Харків : Фактор, 2006. 402 с.

Тема 4

ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Лекції – 4 години

Практичні заняття – 4 години

Самостійна робота – 15 годин

Практичне заняття № 4 – 5

Організація документообігу на підприємстві

Контрольні питання:

1. Документообіг юридичної особи.
2. Основні документопотоки.
3. Порядок роботи з вхідними документами.
4. Стадії проходження внутрішніх документів.
5. Порядок опрацювання на надсилання вихідних документів.
6. Упровадження електронного документообігу на вітчизняних підприємствах.

Завдання 1. Знайдіть у мережі «Інтернет» ініціативний лист та зареєструйте його як вхідний та вихідний документ (реєстраційну форму складіть самостійно).

Завдання 2. Спираючись на схему, подану на рисунку 1, складіть маршрути проходження для вихідних та внутрішніх документів. Опишіть дії діловода на кожному етапі проходження документа.

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу на те, що організаційну функцію діловодства забезпечують спеціальні підрозділи та канцелярія. На них покладається безпосереднє діловодне обслуговування органів, підрозділів підприємства (приймання і відправлення кореспонденції, реєстрація вхідних та вихідних документів, тиражування, розподіл документів для доповіді керівництву, ведення контролю за виконанням документів, ознайомлення працівників з наказами,

розпорядженнями, документаційне обслуговування нарад, конференцій, засідань, оформлення справ і передача їх до архіву, збереження документів тощо). Маршрут руху вхідних документів на підприємстві подано на рис. 1.

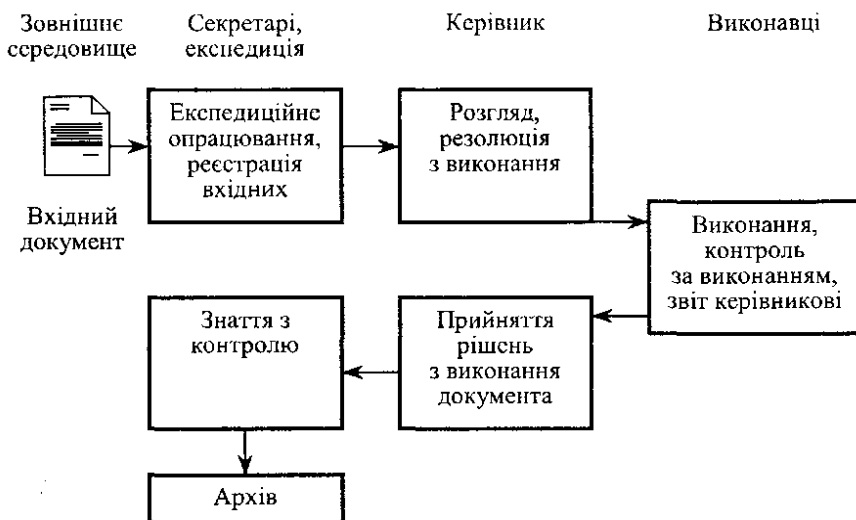


Рисунок 1. Маршрут вхідного документа

На канцелярію покладено здійснення операцій з документами:

- приймання кореспонденції – приймання пошти, реєстрація її у журналі обліку, попередній розгляд документів для визначення доцільності виконання, а також прямого надсилання документів безпосереднім виконавцям, не надаючи їх на розгляд першим керівникам (обсяг кореспонденції, рішення за якими повинні ухвалювати тільки перші керівники, не перевищує 10 – 20 %);

- реєстрація документів – фіксація факту створення або одержання документа шляхом присвоєння йому порядкового номера та запису встановлених відомостей про нього. Вона необхідна для обліку, контролю за виконанням та пошуку документів, надання юридичної сили. Документи реєструються один раз: вхідні – у день надходження, вихідні – у день

підписання. Обов'язково реєструються документи, що надійшли на підприємство з вищих органів влади та управління, державних адміністрацій, органів державних структур України, скарги та звернення громадян, повідомлення про порушення податкового законодавства, документи, що потребують вирішення або відповіді, а також документи з відповідними грифами. Ознакою зареєстрованого документа є штамп на першому аркуші, дата його надходження, порядковий номер за журналом обліку.

При відкритті кореспонденції упакування (конверти) знищуються, винятки робляться тільки в таких випадках:

- в отриманих документах немає зворотної адреси та прізвища відправника, проте вони є на конверті;
- у документі не стоїть дата і її доводиться установлювати за поштовим штемпелем;
- якщо отриманий документ за змістом має особистий характер, а на конверті граfi «Особисто» не було.

Контроль за виконанням документів та ухвалених рішень – невід'ємна функція управління, необхідний елемент організації управлінської діяльності та важлива складова частина документознавчого процесу. Мета контролю – сприяння своєчасного та істинного виконання рішень, завдань керівництва, забезпечення інформацією, необхідною для оцінюванню діяльності підрозділів та виконавців.

Контроль за виконанням документів містить:

- постановку документа на контроль, перевірку своєчасного доведення документа до виконавця, попередню перевірку та регулювання ходу виконання документів;
- облік і узагальнення результатів контролю за виконанням документів;
- інформування керівника про хід виконання та підсумки виконання документів;
- попередні перевірки й регулювання ходу виконання;
- повідомлення про хід та підсумки виконання документів на оперативних нарадах;
- зняття документів з контролю;
- формування картотеки виконаних документів.

Контроль за виконанням документів містить:

- постановку документа на контроль;
- перевірку своєчасного доведення документа до виконавця;
- облік та узагальнення результатів контролю за виконанням документів.

Установлення контролю за виконанням документів має забезпечувати:

- обов'язковий і точний облік документів, одержаних для виконання робіт;
- систематизацію нагляду за виконанням документів;
- уживання заходів, що сприяють виконанню документів, усуненню перешкод та окремих невідповідностей;
- підвищення трудової дисципліни виконавців.

Контроль може здійснюватися у формах:

- суцільного контролю – за виконанням усіх документів;
- спеціального контролю – за виконанням документів органів влади, вищих органів підприємства, запитів депутатів, скарг, заяв, звернень громадян тощо.

Основні завдання контрольної служби – контроль за термінами виконання вхідних, вихідних і внутрішніх документів; узагальнення відомостей, що одержуються в результаті контрольної діяльності та доведення їх до відома керівництва; розробка пропозиції щодо прискорення та вдосконалення документообігу, посиленню виконавської дисципліни.

Комп'ютеризація документаційного забезпечення переорієнтовує його більше на одержання оперативної інформації та її оперативного аналізу з подальшим використанням для прогнозування господарської та іншої діяльності. Хоч комп'ютерний облік, контроль, аудит, аналіз і регулювання повинні функціонувати як частка єдиної інформаційної системи об'єкта (оскільки є ефективнішими в поєднанні з комп'ютерним прогнозуванням та плануванням), вони функційно створюють тісну інформаційну систему з властивими для них системними принципами.

Вони мусять базуватися на таких принципах, як:

- єдина система класифікації і кодування;

- автоматизація збору, реєстрації і передавання інформації;
- уніфікація, спрощення і типізація документації;
- автоматизація одержання бухгалтерських звітів та аналітичних форм тощо.

На комп'ютерній основі може розв'язуватися й багато інших завдань, особливо з контролю та аналізу господарської діяльності (контроль і аналіз виконання виробничих програм, формування собівартості продукції, прибутку й рентабельності виробництва тощо).

2. Під час вивчення теми необхідно звернути увагу на розрізнення у слововживанні:

Напря́м – напрямко́

Напря́м – шлях діяльності, розвитку кого-, чого-небудь; спрямованість якоїсь дії, явища: *напря́м діяльності, поглядів*.

Напря́мок – лінія руху або лінія розміщення кого-, чого-небудь; про вектор у просторі: *напря́мок руху, вітру*.

Самостійна робота

Завдання 1. Спираючись на нормативно-методичну базу в галузі електронного документообігу, подайте визначення термінів та понять, користуючись зразком: автор електронного документа, адресат, електронна довірча послуга, електронний документ, інформаційний об'єкт електронного документообігу, кваліфікований електронний підпис, підписувач.

Термін	Визначення	Нормативний документ
Електронний документо-обіг	сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та в разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів	Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» (2003 р.)
...		

Запитання для самоконтролю

1. Прослідкуйте еволюцію поняття «документообіг» у наукових джерелах.
2. Якими документами регулюється порядок організації документообігу установи?
3. Як здійснюється попередній розгляд та приймання вхідних документів?
4. Назвіть стадії проходження внутрішніх документів.
5. Зазначте порядок опрацювання на надсилання вихідних документів.

Література

1. **Бараненко Д. В.** Проблеми та перспективи реалізації електронного урядування в діяльності центральних органів виконавчої влади. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2021. № 6(35). С. 66–70.
2. **Беспяньська Г. В.** Діловодство : навч. посібник для дистанційного навчання ; за наук. ред. В. Г. Бездрабко. Київ : Вид-во Ун-ту «Україна», 2007. 469 с.
3. **Беспяньська Г.** Раціоналізація документообігу на підприємстві. *Секретар-референт*. 2007. № 10. С. 21–25.
4. **Бірюкова О. Л., Швабська Ю. Г., Красніцька Г. М.** Раціоналізація документообігу на підприємстві. URL: <http://intkonf.org/biryukova-ol-shvabska-yug-krasnitska-gm-ratsionalizatsiya-dokumentoobigu-na-pidpriemstvi>
5. **Волянська-Савчук Л. В., Сергеев А. Ю., Модіна Д. В.** Сучасний стан, роль та тенденції електронного документообігу в діяльності підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. Вип. 22. С. 309 – 311.
6. **Джигя Т.** Вітчизняний та зарубіжний досвід запровадження в органах державної влади системи електронного документообігу: проблеми, переваги, рекомендації. URL: www.old.niss.gov.ua/MONITOR/Juli2009/13.htm.
7. **Деякі** питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 (Редакція від 01.12.2022). URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п#Text> (дата звернення: 18.01.2023).

8. Дія: державні послуги онлайн. Офіційний сайт. URL: <https://diia.gov.ua/>.

9. Загорецька О. Облік документообігу. Дати в тексті документів. Зберігання кореспонденції. *Секретар-референт*. 2010. № 10. С. 26–29.

10. Загорецька О. Правильно організуємо документообіг на підприємстві. URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/КР_05_2012.pdf.

11. Загорецька О. Робота з вихідними та внутрішніми документами. *Секретар-референт*. 2010. № 9. С. 22–27.

12. Загорецька О. Робота зі вхідними документами. *Секретар-референт*. 2010. № 5 (89). С. 23–32.

13. Курило Н. Проблема впровадження електронного документообігу в роботу служб документаційного забезпечення управління. *Tendances scientifiques de la recherche fondamentale et appliquée* : collection de papiers scientifiques «ΛΟΓΟΣ» avec des matériaux de la conférence scientifique et pratique internationale (Vol. 2), 30 octobre, 2020. Strasbourg, République française: Plateforme scientifique européenne. S. 57–61. URL: <https://doi.org/10.36074/30.10.2020.v2.18>.

14. Лесовець Н. М. Керування документаційними процесами в сучасній установі. *Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг: теорія та практика* : матеріали наук.-практ. конф. (19 квіт. 2012 року, м. Луганськ) / ред. кол. : О. М. Клімочкіна, Є. М. Хриков, О. І. Кравченко. Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. С. 59–65.

15. Матвієнко О. В., Цивін М. Н. Основи організації електронного документообігу. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 112 с.

16. Політанський В. С. Теоретико-правові засади системи електронного документообігу в Україні. *Право і суспільство*. 2021. № 1. С. 22–27.

17. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII (Редакція

від 01.01.2024). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

18. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV (Редакція від 31.12.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

20. Савицький В. Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України : монографія ; за ред. В. М. Олуйка. Київ : КНТ, 2008. 324 с.

21. Сельченкова С. Документообіг: аналіз та вдосконалення. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 3. С. 12–19.

22. Сельченкова С. Документообіг: принципи організації та аналіз. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2007. № 6. С. 14–20.

23. Сельченкова С. Етапи документообігу: Проходження і відправлення документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2008. № 7. С. 18–25.

24. Сельченкова С. Етапи документообігу. Прийняття та первинне оброблення документів, що надходять до установи. Попередній розгляд і розподіл документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2007. № 10. С. 16–23.

25. Сельченкова С. Приймання та первинне опрацювання вхідних документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 4. С. 22–31.

26. Шапошник С. П. Управління документацією в організації. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DeBu/2008-1/doc/4/05.pdf>.

27. Ясінська А. Проблеми та перспективи електронного документообігу в умовах цифрової трансформації. *Молодий вчений*. 2022. № 11 (111). С. 128–134. URL: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-11-111-27>.

Тема 5
ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ДОКУМЕНТАМИ

Лекції – 2 години
Практичні заняття – 2 години
Самостійна робота – 10 годин

Практичне заняття № 6
Організація роботи з документами

Контрольні питання:

1. Оформлення резолюцій на документах.
2. Оформлення візи документа.
3. Вимоги до документів, що виготовляються за допомогою друкувальних пристроїв.

Завдання 1. У ролі директора ПрАТ «Червоне руно»
І. Смирнова складіть резолюцію до поданого документа:

Директору ПрАТ «Червона
рута»
Івану СМІРНОВУ
механіка
Василя ГОЛОВКА

ЗАЯВА

Прошу перевести мене з посади механіка на посаду
головного механіка з 15 квітня 2024 р.

10.04.2024

Власноручний підпис

Завдання 2. Проставте на документі візи головного
бухгалтера та начальника юридичного відділу.

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу на вимоги до документів, що виготовляються за допомогою друкувальних пристроїв, що подаються у ДСТУ 4163:2020

«Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів»:

1.1. Організаційно-розпорядчі документи виготовляють за допомогою автоматизованих та/або друкувальних засобів. Окремі внутрішні документи (заяви, пояснювальні та доповідні записки тощо), авторами яких є посадові та інші фізичні особи, допустимо оформлювати рукописним способом.

1.2. Для друкування текстів документів потрібно використовувати гарнітуру Times New Roman та шрифт розміром 12 – 14 друкарських пунктів. Допустимо використовувати шрифт розміром 8 – 12 друкарських пунктів для друкування реквізитів «Довідкові дані про юридичну особу», «Код юридичної особи», «Відомості про виконавця документа», виносок, пояснювальних написів до окремих елементів тексту документа тощо. Для друкування реквізиту «Назва виду документа» можна використовувати розріджений шрифт розміром 14 – 16 друкарських пунктів. Для друкування реквізитів «Найменування юридичної особи», «Найменування структурного підрозділу юридичної особи», «Назва виду документа» та «Заголовок до тексту документа» допустимо використовувати напівжирний прямий шрифт.

1.3. Текст документів на аркушах паперу формату А4 рекомендовано друкувати через 1 – 1,5 міжрядкових інтервали, а формату А5 – через 1 міжрядковий інтервал. Під час оформлення документів, за потреби, можна застосовувати інші міжрядкові інтервали. Реквізити документа (крім тексту), що складаються з кількох рядків («Довідкові дані про юридичну особу», «Заголовок до тексту документа», «Відмітка про наявність додатків»), друкують через 1 міжрядковий інтервал. Складові частини реквізитів «Адресат», «Гриф затвердження документа», «Гриф погодження (схвалення) документа» відокремлюють один від одного через 1,5 міжрядковий інтервал. Реквізити документа відокремлюють один від одного через 1,5 – 3 міжрядкових інтервали.

1.4. Реквізити «Найменування юридичної особи вищого рівня», «Найменування юридичної особи», «Назва виду документа» друкують великими літерами.

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

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

1.7. Під час оформлення документів потрібно дотримуватися таких відступів від межі лівого поля документа: 10 мм – для абзаців у тексті; 90 мм – для реквізиту «Адресат»; 100 мм – для реквізитів «Гриф затвердження документа» та «Гриф обмеження доступу до документа»; 125 мм – для розшифрування підпису в реквізиті «Підпис». Не роблять відступ від межі лівого поля для реквізитів «Дата документа», «Заголовок до тексту документа», «Текст документа» (без абзаців), «Відмітка про наявність додатків», «Віза документа», «Гриф погодження (схвалення) документа», «Відмітка про засвідчення копії документа», «Відомості про виконавця документа», «Відмітка про ознайомлення з документом», «Відмітка про виконання документа», найменування посади в реквізиті «Підпис», а також слів «СЛУХАЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «ВИРІШИЛИ», «УХВАЛИЛИ», «НАКАЗУЮ», «ЗОБОВ'ЯЗУЮ».

1.8. У разі наявності кількох грифів затвердження і погодження (схвалення) документа перший гриф друкують без відступу від межі лівого поля, другий – через 100 мм від межі лівого поля.

1.9. Якщо в тексті документа є посилання на додатки або на документ, що став підставою для його підготовки (видання), слова «Додаток» і «Підстава» друкують без відступу від межі лівого поля, а текст до них – через 1 міжрядковий інтервал.

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

Сторінки документа й кожного з додатків мають окрему нумерацію.

2. Під час вивчення теми необхідно звернути увагу на розрізнення у слововживанні:

Обробка – опрацювання

Обробка – надання чомусь потрібного вигляду, доведення до певного стану; упорядкування, удосконалення чогось: *обробка деталі*.

Опрацювання – глибоке вивчення чогось, ознайомлення з чимось: *опрацювання вхідної кореспонденції, опрацювання документів, опрацювання інформації*.

Самостійна робота

Ознайомтеся з правилами технічного оформлення реквізитів «Гриф погодження (схвалення) документа» та «Гриф затвердження документа», поданих у ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів».

Запитання для самоконтролю

1. Які документи можуть мати реквізит «додаток»?
2. На яких документах не зазначається реквізит «Місце складення документів»?
3. Чи проставляється нуль у позначенні дня місяця, якщо він містить одну цифру?
4. У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства як проставляється штрих-код або QR-код?

Література

1. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 (Редакція від 01.12.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п#Text>.

2. ДСТУ 4163:2020. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до

оформлення документів. URL:

https://buhgalter.com.ua/upload/news/2021/9/DSTU_4163.pdf.

3. Загорецька О. Нормативне та методичне забезпечення організації діловодства й архівної справи в Україні. *Секретар-референт*. 2006. № 2. С. 18–22.

4. Лесовець Н. М. Вимоги до тексту ділового документа: типові помилки та шляхи їх уникнення. *Актуальні питання документознавства: історія та сьогодення*: матеріали II Регіональної науково-практичної конференції з документознавства. Луганськ-Старобільськ, 2009. С. 110–114.

5. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : Наказ від 18 черв. 2015 р. № 1000/5 (Редакція від 27.04.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#n80>.

Тема 6

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

Лекції – 2 години

Практичні заняття – 2 години

Самостійна робота – 10 годин

Практичне заняття № 7

Організація роботи зі зверненнями громадян

Контрольні питання:

1. Сутність звернення громадян до органів державного управління.
2. Вимоги щодо оформлення звернень громадян.
3. Терміни розгляду звернень і відповідальність за їх порушення.
4. Реєстрація звернень у державних органах управління.
5. Організація прийому громадян у місцевій державній адміністрації.
6. Звернення громадян в інші органи державної влади.

Завдання 1. Складіть колективне звернення (скаргу) до міського голови щодо поліпшення умов теплопостачання до житлових будинків. Зареєструйте це звернення в реєстраційно-контрольній картці згідно з поданими нижче вказівками щодо її заповнення.

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

0202054	Реєстраційно-контрольна картка				Відмітка про контроль
	Адреса				
Кореспондент					Пропозиція, заява, скарга
					Колективна
Дата надходження кореспонденції	Реєстраційний індекс	Звідки одержано	Дата надіслання	Індекс документа	Одержано поштою, на особистому прийомі, передано через уповноважену особу
Попередні звернення від № від №					Індекси
	1				Питання Підпитання
Короткий зміст	2				
	3				
Резолюція					Категорія (соціальний стан) заявника
Автор резолюції					
Термін виконання					Виконано за ___ днів

Зворотний бік

Хід виконання			
Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про подовження терміну, попередню відповідь або додаткові питання	Контрольні відмітки
Перевірено на місці « <u> </u> » <u> </u> 20 <u> </u> р. працівником апарату _____ Дата, індекс виконання _____ Адресат _____ Вирішено _____ _____ _____			
Результати _____		1 _____	
Розгляду питань _____		2 _____	
		3 _____	
З контролю зняв _____			
Справа _____ Том _____ Аркушів _____ Фонд _____			
Опис _____ Справа _____			

1. Загальні зауваження Вказівки щодо заповнення РКК

Дата надходження кореспонденції	Число, місяць, рік одержання
Реєстраційний індекс	Початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису відповідно «К», «БП») і порядковий номер кореспонденції
Звідки одержано	Назва організації, що надіслала кореспонденцію
Дата надіслання	Число, місяць, рік надіслання листа кореспонденту
Індекс документа	Індекс супровідного листа організації, що надіслала пропозицію, заяву, скаргу
Попередні звернення	Дата і реєстраційні індекси попереднього звернення
Короткий зміст	Короткий виклад пропозиції, заяви, скарги
Резолюція	Переноситься з документа або картки (журналу) обліку особистого прийому громадян
Автор резолюції	Посада, прізвище та ініціали
Термін виконання	Зазначається згідно з резолюцією або термінами виконання, встановленими законодавством
Відмітки «Контроль» або «К»	Робляться в правій частині лицьового боку РКК Відмітка про контроль – у лівій частині граfi – про контроль організації, що надіслала і контролює виконання, у правій – про власний контроль
Вид документа	Пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга; колективна, без підпису; одержано поштою, на особистому прийомі, передано через уповноважену особу
Індекси питання і підпитання	Заповнюються згідно з формою статистичного звіту про розгляд звернень громадян в організаціях відповідно до переліку питань і підпитань, визначеного відповідними організаціями
Категорія (соціальний стан) заявника	Відомості про заявника (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Код РКК (0202054)	Зазначається в лівому верхньому кутку лицьового боку картки за Українським класифікатором управлінської документації
Штамп «ПОВТОРНО»	Ставиться в прямокутнику зліва від відмітки про контроль при реєстрації повторного звернення

Зворотний бік

Хід виконання	
Дата передачі на виконання	Зазначається дата вручення документа безпосередньому виконавцю
Виконавець	Прізвище, ініціали та телефон безпосереднього виконавця (графи заповнюються після кожного переміщення документа)
Записи про продовження терміну, попередню відповідь або додаткові питання	Новий термін, посада та прізвище керівника, який ухвалив рішення про його зміну; адресат, дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або питання
Контрольні відмітки	Відмітки про нагадування, стан виконання й т. ін.
Перевірено на місці	Дата перевірки, прізвище та ініціали особи, яка здійснила перевірку, наслідки перевірки
Дата, індекс виконання	Дата й реєстраційний індекс документа, у якому міститься остаточне рішення
Адресат	Зазначаються всі адресати, яким надіслано документ з остаточним рішенням
Результати розгляду питань	Короткий виклад ухвалених рішень щодо всіх порушених питань
Вирішено	Зазначається характер відповіді на пропозицію, заяву, скаргу – позитивний чи негативний
З контролю зняв	Посада, прізвище та ініціали керівника або іншої посадової особи, що прийняла рішення про зняття з контролю пропозиції, заяви, скарги, і підпис відповідального за контроль
Справа..., том..., аркушів	Індекс справи за номенклатурою, номер тому і аркушів (проставляються після прийняття рішення)
Фонд..., опис..., справа...	Проставляються після переведення справи до архіву

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу на те, що діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства.

Ведення окремого діловодства має забезпечувати конституційні права та свободи громадян, зокрема й таємницю листування та іншої кореспонденції, захист від розголошення особистих відомостей громадян та одержаних із звернень відомостей, віднесення отриманої від громадян інформації до категорії конфіденційної, розголошення якої може призвести до порушення конституційних прав і свобод людини й громадянина.

Як правило, у великих установах, до яких надходить значна кількість звернень громадян, робота з ними покладається на спеціально створений структурний підрозділ (зазвичай у складі служби діловодства). Цим підрозділом може бути, наприклад, відділ, сектор, група з роботи зі зверненнями громадян.

У невеликих установах наказом керівника призначається особа, відповідальна за цю роботу. На практиці відповідні функції покладають зазвичай на відповідального за діловодство в установі (наприклад, на секретаря) або на кадрову службу (фахівця з кадрів). Залежно від структури установи та виходячи із принципу доцільності, функції з ведення діловодства за зверненнями громадян можуть бути покладені й на іншу посадову особу (структурний підрозділ). У кожному разі рішення про те, на кого буде покладено відповідні обов'язки, приймає керівник установи.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники установ.

Працівники, відповідальні за роботу зі зверненнями громадян, повинні бути обізнаними з нормативно-правовими актами, що регламентують цю роботу, насамперед Законом України «Про звернення громадян».

Організація діловодства за зверненнями громадян регламентується Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації. У ній визначено чіткий порядок роботи з цими документами, незалежно від категорії і специфіки діяльності тієї чи іншої установи.

Технологія роботи зі зверненнями громадян передбачає:

- організацію прийому громадян; приймання і первинне опрацювання письмових звернень;
- реєстрацію звернень;
- направлення звернень на розгляд та виконання;
- повідомлення заявника про направлення звернення до інших установ;

- повідомлення заявника про необхідність більш тривалого розгляду звернення; контроль за строками виконання звернень й ухвалених щодо їх розгляду рішень;

- інформаційно-довідкову роботу за зверненнями громадян;

- повідомлення заявника про ухвалені рішення з одночасним, у разі необхідності, направленням рішення для виконання у відповідні органи;

- формування звернень у справи та їх поточне зберігання; аналіз звернень, що надійшли до установи.

2. Під час вивчення теми необхідно звернути увагу на розрізнення у слововживанні:

Додержувати – додержуватися

Додержувати – «виконувати щось точно, забезпечувати наявність чогось» й уживається з додатком у родовому відмінку: *додержувати чистоти, додержувати тиші, порядку, слова, обіцянки, порядку.*

Додержуватися – «бути прихильником якихось думок, поглядів; керуватися ними в своїх діях», також уживається з додатком у родовому відмінку: *додержуватися курсу, переконань.*

Численні – чисельні

Чисельний – який стосується числа, виражається числовим виразом, кількісний: *чисельний показник, аналіз, перевага.*

Численний – який складається з великої кількості кого-, чого-небудь, наявний у великій кількості: *численний натопв, маніфестація, численні звернення громадян.*

Самостійна робота

Ознайомтеся з відеороликом на каналі «Ютуб»:

Організація діловодства за зверненнями громадян та запитам на публічну інформацію. URL: https://www.youtube.com/watch?v=02-4g-Y18VM&ab_channel=%D0%92%D1%81%D0%B5%D1%83%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%D0%90%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F%D0%9E%D0%A2%D0%93

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть вимоги до складання колективної скарги.
2. Які нормативні документи обумовлюють терміни розгляду звернень і відповідальність за їх порушення?
3. Який порядок реєстрації звернень у державних органах управління?
4. Зазначте вимоги щодо організації прийому громадян у місцевій державній адміністрації.

Література

1. **Інструкція** з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації. *Офіц. вісн. України*. 1997. № 4. Ст. 202.
2. **Палеха Ю.** Управлінське документування : навч. посібник : у 2 ч. Ч. 2. 3-тє вид., допов. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2003. 384 с.
3. **Погребна Л.** Діловодство, яким воно повинно бути. Харків : Фактор, 2006. 402 с.
4. **Про звернення** громадян : Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР (Редакція від 31.12.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>.
5. **Стрельников А.** Робота зі зверненнями громадян. *Секретар-референт*. 2010. № 7. С. 38 – 42.
6. **Стрельников А.** Робота зі зверненнями громадян. *Секретар-референт*. 2010. № 8. С. 34 – 38.

Модуль 2.
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ РОБОТИ СЛУЖБИ
ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

Тема 1
ОРГАНІЗАЦІЯ ПОТОЧНОГО ЗБЕРІГАННЯ
ДОКУМЕНТІВ. ПІДГОТОВКА СПРАВ ДО АРХІВНОГО
ЗБЕРІГАННЯ

Лекції – 4 години
Практичні заняття – 4 години
Самостійна робота – 10 годин

Практичне заняття № 8 – 9
Організація поточного зберігання документів

Контрольні питання:

1. Номенклатура справ юридичної особи.
2. Номенклатура справ структурного підрозділу.
3. Формування та зберігання справ.
4. Експертиза цінності документів.
5. Порядок передачі справ до архіву.

Завдання 1. Перегляньте та тезисно законспекуйте вебінар «Номенклатура справ: правила складання та зразки» за посиланням: URL:

https://www.youtube.com/watch?v=IPqlxJpvIBQ&ab_channel=%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%B0.

Завдання 2. Перевірте свої знання, відповідаючи на тестові питання:

1. Як правильно формувати у справи документи постійного, тривалого, тимчасового зберігання?

- а) разом;
- б) окремо;
- в) усі варіанти правильні.

2. Який максимальний обсяг паперової справи постійного і тривалого зберігання?

- а) 300 аркушів – 50 мм завтовшки;
- б) 250 аркушів – 40 мм завтовшки;
- в) 200 аркушів – 30 мм завтовшки.

3. Як необхідно групувати у справі положення, правила, інструкції, затверджені розпорядчими документами?

- а) разом із затвердженими документами;
- б) окремо;
- в) усі варіанти правильні.

4. Як необхідно формувати розпорядчі документи з питань основної діяльності підприємства, з адміністративно-господарських питань, із кадрових питань?

- а) разом;
- б) окремо;
- в) усі варіанти правильні.

5. Чи дозволено формувати протоколи засідань колегіальних органів і документи до них разом із документами з організації засідань?

- а) так;
- б) ні;
- в) усі варіанти правильні.

6. Як необхідно групувати листування?

- а) документ-відповідь розмішувати за документом-запитом;
- б) документ-відповідь розмішувати перед документом-запитом.

7. Як у особовій справі слід розмішувати внутрішній опис?

- а) наприкінці справи;
- б) на початку справи.

8. Оберіть правильну назву для справи з листами:

- а) «Листування з навчальними закладами»;
- б) «Листування з Інститутом економіки; Інститутом стандартизації; курсами іноземних мов «Діккенс», «Бредбері»; ІТ-курсами «Inventor»; школою риторики «Платон»; кулінарною школою «Пляцок» про організацію навчання персоналу»;

- в) «Листування про організацію навчання персоналу»;
- г) «Вхідні та вихідні листи про навчання персоналу».

9. У справі є вхідні листи № 01 від 03.01.2024 та № 02 від 04.01.2024. Куди підшите відповідь на лист № 01, якщо дата відповіді – 05.01.2024?

- а) після листа № 01;
- б) після листа № 02.

10. Розрізняють такі види номенклатури справ:

- а) типова, примірна, індивідуальна;
- б) службова, довідкова, рекомендована;
- в) типова, службова, особова;
- г) службова, рекомендована, особова.

11. Номенклатуру справ переглядають, аналізують і уточнюють, до неї вносять відповідні корективи:

- а) щомісяця;
- б) щокварталу;
- в) щороку;
- г) щотижня.

12. Сукупність документів або документ, що стосуються одного питання чи виду діяльності й зібрані в одну обкладинку, - це:

- а) номенклатура;
- б) документування;
- в) справа;
- г) опис справи.

13. Визначення належності документів до певної справи та систематизація їх усередині справи – це:

- а) справа;
- б) номенклатура справи;
- в) формування справи;
- г) опис справи.

14. Листування з питань службової діяльності групуються до справи:

- а) за період календарного року;
- б) за період півріччя;
- в) за період кварталу;
- г) за місяць.

15. Форма, що засвідчує наявність документів у справі, – це:

- а) перелік документів;
- б) внутрішній опис документів;
- в) назви документів;
- г) список документів.

16. Номенклатуру на наступний рік складають:

- а) на початку нового року;
- б) наприкінці поточного року;
- в) протягом року;
- г) протягом останніх трьох місяців.

17. Зведена номенклатура справ затверджується:

- а) керівником установи;
- б) керівником структурного підрозділу;
- в) керівником служби документаційного забезпечення управління;
- г) архівістом.

18. Форма, що засвідчує наявність документів у справі, – це:

- а) перелік документів;
- б) внутрішній опис документів;
- в) назви документів;
- г) список документів.

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу на визначення основних понять, зокрема:

Галузевий перелік видів документів з нормативно встановленими строками їх зберігання – систематизований список видів документів, що утворюються в діяльності юридичних осіб певної сфери економічної діяльності, із зазначенням нормативних строків їх зберігання.

Документ постійного строку зберігання – документ, для якого відповідно до нормативно-правових актів встановлено постійне (довічне) зберігання.

Документ тимчасового строку зберігання – документ зі встановленим нормативно-правовими актами строком зберігання, після закінчення якого його можна знищити.

Документ тривалого строку зберігання – документ, інформація якого має тривале практичне значення (понад 10 років), конкретний строк зберігання якого встановлений нормативно-правовими актами.

Експертиза цінності документів – усебічне вивчення документів на підставі критеріїв їх цінності з метою внесення їх до Національного архівного фонду або вилучення з нього, проведення грошової оцінки документів Національного архівного фонду, віднесення їх до унікальних і встановлення строків зберігання документів, що не підлягають внесенню до Національного архівного фонду.

Критерії експертизи цінності документів – система науково-обґрунтованих критеріїв, на підставі яких визначають значущість походження, змісту та зовнішніх ознак документів для визначення їх цінності.

Номенклатура справ – обов'язковий для кожної юридичної особи систематизований перелік заголовків справ, що формуються в її діловодстві, із зазначенням строків зберігання документів справи.

Опис справ структурного підрозділу – обліковий документ встановленої форми, що містить відомості про справи, сформовані у структурному підрозділі, які підлягають передаванню на архівне зберігання.

Типовий перелік видів документів з нормативно встановленими строками їх зберігання – систематизований перелік видів документів, створюваних під час виконання загальних для всіх юридичних осіб функцій управління, зі строками їх зберігання.

Формування Національного архівного фонду – систематичне поповнення Національного архівного фонду документами, що мають культурну цінність, та вилучення з нього документів, що втратили таку цінність.

Формування справи – групування виконаних документів у справу відповідно до номенклатури справ.

2. Під час вивчення теми необхідно звернути увагу на розрізнення у слововживанні:

Обсяг – об’єм

Обсяг – це позначення кількості, меж, величини: *обсяг бюджету, випуску продукції, виробництва, документообігу, друкований обсяг видання, обсяг інформації, знань, капіталовкладень, книжки, контролю, перевезень, поставки, програми, робіт, статті.*

Об’єм – означає величину якогось тіла із замкнутими поверхнями завдовжки, завширшки і заввишки, вимірюється в кубічних одиницях: *об’єм пакування, повітря, посудини, приміщення, простору, рідини, тіла, циліндра тощо; у медицині – об’єм серця, легень, дихальний об’єм, питомий об’єм.*

Самостійна робота

1. Складіть 10 – 15 тестових питань з теми «Організація поточного зберігання документів. Формування справ». Правильну відповідь виділіть.

Запитання для самоконтролю

1. У яких нормативних документах прописані вимоги щодо зберігання документів?

2. Хто на підприємстві здійснює експертизу цінності документів?

3. Назвіть порядок передачі справ до архіву.

Література

1. **Беспяньська Г.** Методика розроблення номенклатури справ підприємства. *Секретар-референт*. 2007. № 11 (60). С. 9–15.
2. **Беспяньська Г.** Теорія і практика експертизи цінності документів. *Секретар-референт*. 2008. № 05 (66). С. 9–15.
3. **Беспяньська Г.** Формування справ. *Секретар-референт*. 2008. № 08 (69). С. 22–25.
4. **Денисенко О.** Експертиза цінності документів: організація, проведення та документування. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 7. С. 56–59.
5. **Денисенко О.** Зміни в номенклатурі справ при реорганізації підприємства. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2010. № 5. С. 31–39.
6. **Денисенко О.** Складаємо зведені описи справ підприємства. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 9. С. 2–24.
7. **Денисенко О.** Що варто знати про знищення документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2010. № 10 С. 10–13.
8. **Діденко А. Н.** Сучасне діловодство : навч. посібник. 3-тє вид. Київ : Либідь, 1998. 256 с.
9. **Загорецька О.** Номенклатура справ на новоствореному підприємстві. *Секретар-референт*. 2009. № 5. С. 25–33.
10. **Загорецька О.** Облік документів, що зберігаються в архіві підприємства. *Секретар-референт*. 2009. № 5. С. 12–18.
11. **Загорецька О.** Передавання документів архіву підприємства до архівних установ. *Кадровик України*. 2009. № 8. С. 14–17
12. **Загорецька О.** Складаємо номенклатуру справ. *Довідник секретаря та офіс менеджера*. 2007. № 1. С. 9–17.
13. **Загорецька О.** Прийняття документів від структурних підрозділів до архіву підприємства або до іншої архівної установи на депоноване зберігання. *Секретар-референт*. 2006. № 06 (43). С. 9–13
14. **Погребна Л.** Діловодство, яким воно повинно бути. Харків : Фактор, 2006. 402 с.

15. Сельченкова С. В. Готуємо документи до архівного зберігання. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2009. № 8. С. 8–16.

16. Сельченкова С. Номенклатура справ. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 7. С. 4–16.

17. Сельченкова С. Номенклатура справ для комерційних організацій. *Довідник секретаря та офіс менеджера*. 2007. № 7. С. 16–25.

18. Сельченкова С. В., Селіверстова К. Т. Експертиза цінності управлінських документів: історія, теорія, методика : наук.-метод. посібник ; Укрдержархів, УНДІАСД. Київ ; Рівне, 2011. 170 с.

19. Стрельніков А. Експертна комісія на підприємстві: знищення документів. *Секретар-референт*. 2008. № 6 (67). С. 19–23.

20. Шевченко М. Номенклатура справ: створення, ведення, відповідальність. *Праця і Закон*. 2010. № 6 (126). С. 15–17.

Тема 2. ПОРЯДОК ЗНИЩЕННЯ ПАПЕРОВИХ ТА ЕЛЕКТРОННИХ ДОКУМЕНТІВ

*Лекції – 2 години
Практичні заняття – 2 години
Самостійна робота – 10 годин*

Практичне заняття № 10 Порядок знищення паперових та електронних документів

Контрольні питання:

1. Порядок знищення паперових документів
2. Порядок знищення електронних документів

Завдання 1. Опишіть процедуру підготовки документів до знищення.

Завдання 2. Складіть акт про знищення документів.

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу на те, що для знищення паперових документів використовуються такі способи: спалювання, закопування, знищення за допомогою шредера, хімічна обробка. Кожен із зазначених способів має свої переваги та недоліки. *Спалювання документів* є найпоширенішим методом знищення, головною перевагою якого є повна гарантія знищення без можливості відновлення. Цей метод доречно застосовувати і для кадрових документів, особливо, коли документів небагато. Однак цей метод має і суттєві недоліки, оскільки належить до методу з високим рівнем небезпеки. Крім того, для проведення процедури спалювання потрібне спеціальне приміщення з відповідним обладнанням, яке забезпечувало б процедуру спалювання. Оскільки така процедура знищення є екологічно шкідливим способом, то для її проведення необхідно отримати відповідний дозвіл від органів екологічного контролю. Несанкціоноване знищення документів шляхом спалювання може мати серйозні правові наслідки.

Знищення документів шляхом закопування. Цей метод знищення обирався через швидкість, зручність, низьку вартість проведення. Однак для знищення документів кадрової служби він не підходить, оскільки таким чином можна позбутися від накопичених документів на полицях, але остаточно знищити документи шляхом закопування неможливо.

Знищення документів за допомогою шредера. Шредер – це пристрій, який використовується для подрібнення паперу на дрібні смужки або маленькі шматочки. До переваг цього методу можна віднести екологічність та неможливість відновлення документів. Цей метод можна застосовувати самостійно в організації, забезпечуючи охорону інформації, яка міститься в кадровій документації.

Хімічна обробка документів здійснюється спеціальними хімічними реактивами, які розм'якшують папір, перетворюючи його на паперову масу. Цей метод гарантує високий рівень надійності знищення документів та неможливість їх відтворення. До недоліків цього методу можна віднести його тривалість та неможливість проведення в умовах організації.

Знищення документації – це непростий і дуже відповідальний процес. Для здійснення знищення документації організаціям дуже часто доводиться звертатися за допомогою до сторонніх організацій, які займаються переробкою сировини або спеціалізуються безпосередньо на знищенні документів. У випадку з кадровою документацією процедура звернення до таких організацій нормативно регламентується відповідними документами. Після знищення документів в акті зазначається спосіб знищення і ставиться засвічувальний підпис посадової особи, яка проводила процедуру знищення. Стороннім організаціям для проведення процедури знищення документи передаються за накладною, у якій зазначають вагу макулатури. А в акті зазначається дата передавання документів, їх вага та номер накладної. При знищенні документів спеціальними організаціями працівники кадрової служби можуть особисто бути присутніми під час проведення процедури знищення документів з метою недопущення витоку інформації. Після знищення документів остаточно оформлений акт уміщують до справи архівного фонду.

2. Під час вивчення теми необхідно звернути увагу на розрізнення у слововживанні:

Місткість – ємність

Місткість – характеристика математичних об'єктів: *місткість множини, місткість області*; економічний показник, що характеризує споживання або вміст ресурсів: *електромісткість продукції, енергомісткість продукції, місткість ринку, тепломісткість продукції*.

Ємність – в обчислювальній техніці та зв'язку – характеристика запам'ятовувального пристрою, носія даних, каналу зв'язку: *ємність у байтах, ємність дисплея; ємність запам'ятовувального пристрою, ємність каналу зв'язку, ємність телефонної станції, інформаційна ємність*; у фізиці – величина, що характеризує нагромадження заряду: *ємність акумулятора, тепломісткість речовини, електроємність*.

Самостійна робота

Ознайомтеся зі статтею:

Курило Н. О. Особливості знищення кадрової документації. *Освіта і наука у мінливому світі: проблеми та перспективи розвитку*: матеріали Міжнародної наукової конференції. 29 – 30 березня 2019 р., м. Дніпро. Ч. I. / наук. ред. О. Ю. Висоцький. Дніпро : СПД «Охотнік», 2019. С. 340–342.

Запитання для самоконтролю

1. Які службові електронні документи підлягають знищенню?
2. Хто ухвалює рішення про знищення електронних документів?
3. Як правильно в електронній формі створити акт про знищення електронних документів?

Література

1. Денисенко О. Ліквідація юрособи: порядок знищення та передавання до архіву кадрових документів. *Кадровик*. 2023. № 6. URL: <https://ekadrovik.expertus.com.ua/10007453>.

2. Зберігання первинних документів, архівування та знищення. Як взятися до справи. URL: <https://www.budgetnyk.com.ua/article/92-zbergannya-pervinnih-dokumentvarhvuvannya-ta-znishchennya-yak-vzuyatisya-do-spravi>.

3. Знищення цифрових носіїв інформації. URL: <https://reisswolf.ua/znyshhennya-dokumentiv/znyshhennya-czyfrovyh-nosiyivinformacziyi/>.

4. Курило Н. О. Особливості знищення кадрової документації. *Освіта і наука у мінливому світі: проблеми та перспективи розвитку*: матеріали Міжнародної наукової конференції. 29 – 30 березня 2019 р., м. Дніпро. Ч. I. / наук. ред. О.Ю.Висоцький. Дніпро : СПД «Охотнік», 2019. С. 340–342.

5. Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затверджений

наказом міністерства юстиції України від 12.04.2012 №578/5/. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show>.

6. Порядок знищення документів на підприємстві. URL: <https://www.kadrovik01.com.ua/article/3648-poryadok-znishchennya-dokumentv-napdprimstv>.

7. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджених наказом Мін'юсту від 18.06.2015 № 1000/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15>.

8. Облік і зберігання електронних документів: методичні рекомендації / Державна архівна служба України, Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства; уклад.: В. Ф. Бойко, О. Я. Гаранін, З. М. Свєрдлик, Т. М. Ковтанюк. Київ, 2020. 44 с.

9. Утилізація документів: законодавчі вимоги її оформлення. URL: <https://adram.com.ua/ytulizatsiya-dokumentiv-zakonodavchi-vumogu-ii-oformlennya/>.

Тема 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЛОВОДНОГО РОКУ

*Лекції – 2 години
Практичні заняття – 2 години
Самостійна робота – 10 годин*

Практичне заняття № 11 Організація діловодного року

Контрольні питання:

1. Поняття «діловодний рік».
2. Початок нового діловодного року.
3. Завершення діловодного року.

Завдання 1. Складіть план дій діловодної служби на кінець року.

Завдання 2. Складіть план дій діловодної служби на початок року.

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу, що на початку січня необхідно розпочати нові журнали реєстрації, нові справи, відзвітувати про роботу за попередній рік, скласти плани на рік, що розпочався.

План:

1. Проведення онлайн-навчання для колег із номенклатури на новий рік.

Перегляньте нову зведену номенклатуру справ. Надішліть до підрозділів витяги зі зведеної номенклатури справ, яку затвердив керівник.

Організуйте тематичний семінар-нараду онлайн. Використовуйте платформу, зручну для вашої компанії, – ZOOM, Microsoft Teams тощо. Розкажіть, що змінилося в номенклатурі справ порівняно з попереднім роком, – увели нові заголовки справ, змінили терміни зберігання документів та ін.

2. Оформлення нових журналів.

Нові журнали на рік для реєстрації:

- вхідних, внутрішніх, вихідних документів;
- наказів з основної діяльності, з адміністративно-господарських питань;
- звернень громадян;
- посилок, факсограм, телефонограм.

Форми журналів реєстрації, подані в журналі «Секретар-референт», представлено на рис. 1 – 6.

Додаток 1
Форма журналу реєстрації вхідних документів

ЖУРНАЛ
реєстрації вхідних документів

Дата надходження документа	Реєстраційний індекс документа	Кореспондент (від кого одержано документ)	Дата та індекс документа, надані кореспондентом	Назва вилученого стислого змісту документа	Резолюція, прізвище, ініціали виконавця	Підпис особи, яка отримала документ для організації виконання, дата отримання	Строк виконання	Відмітка про виконання документа
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Рис. 1. Форма журналу реєстрації вхідних документів

Додаток 2
Форма реєстру вхідної кореспонденції, що не реєструє служба діловодства

РЕЄСТР (ЖУРНАЛ)
вхідної кореспонденції, що не реєструє служба діловодства

№ з/п	Дата отримання	Кореспондент	Дата та вихідний номер	Адресат	Назва документа або його стислий зміст	Кому передано
1	2	3	4	5	6	7

Рис. 2. Форма журналу реєстрації вхідної кореспонденції, що не реєструє служба діловодства

Додаток 3
Форма журналу реєстрації внутрішніх документів

ЖУРНАЛ
реєстрації внутрішніх документів

Дата документа	Індекс документа	Вид документа	Назва структурного підрозділу, який підготував документ	Стислий зміст, заголовок документа	Резолюція, прізвище, ініціали виконавця	Підпис особи, яка отримала документ	Відмітка про виконання документа
1	2	3	4	5	6	7	8

Рис. 3. Форма журналу реєстрації внутрішніх документів

Додаток 4
Форма журналу реєстрації вихідних документів

ЖУРНАЛ
реєстрації вихідних документів

Дата документа	Реєстраційний індекс документа	Вид документа	Адресат	Стислий зміст (заголовок) документа	Прізвище, ініціали виконавця	Примітки (відмітки про додатки, одержання документа-відповіді тощо)
1	2	3	4	5	6	7

Рис. 4. Форма журналу реєстрації вихідних документів

Додаток 5
Форма журналу реєстрації наказів з основної діяльності
(адміністративно-господарських питань)

ЖУРНАЛ
реєстрації наказів з основної діяльності

Дата наказу	Реєстраційний індекс наказу	Стислий зміст (заголовок)	Прізвище, ініціали виконавця	Кількість примірників наказу, куди направлено (кому вручено) наказ	Примітки
1	2	3	4	5	6

Примітка. Журнал ідентичної форми використовують для реєстрації наказів з адміністративно-господарських питань.

Рис. 5. Форма журналу реєстрації наказів з основної діяльності (адміністративно-господарських питань)

Додаток 6
Форма журналу реєстрації наказів з кадрових питань тимчасового строку зберігання

ЖУРНАЛ
реєстрації наказів з кадрових питань тимчасового строку зберігання

№ з/п	Дата	Заголовок наказу	Кому оголошено	Куди направлено копії (витяги)
1	2	3	4	5

Рис. 6. Форма журналу реєстрації наказів з кадрових питань тимчасового строку зберігання

Скільки створювати реєстраційних форм – залежить від кількості документів та їх видів.

Для кожного виду документів необхідно завести окремий журнал. Додаткові журнали обліку посилок, факсограм, телеграм заводяться за потреби.

Журнал реєстрації наказів з основної діяльності радять вести на папері. Адже такі накази мають постійний або тривалий строк зберігання залежно від того, чи створює ваша організація документи Національного архівного фонду (НАФ).

3. Підготуйте звіт про обсяг документообігу за попередній рік.

Покажіть керівникові результати вашої роботи. Підготуйте звіт про обсяг документообігу за минулий рік. У звіті порівняйте основні види документів за попередні роки. Опрацюйте вхідні, вихідні документи, накази з основної діяльності, з адміністративно-господарських питань, звернення громадян тощо.

4. Внесіть зміни до інструкції.

Перегляньте інструкцію з діловодства та за потреби внесіть зміни й доповнення. Наприклад, через зміни в законодавстві, структурі підприємства, виробничому процесі.

Перш ніж вносити зміни, проаналізуйте нормативно-правові акти з діловодства, галузеві минулого року, зміни у структурі, штаті підприємства. Складіть доповідну записку. Сформулюйте нові положення й подайте на розгляд директору.

Якщо змін мало, підготуйте наказ для керівника «Про внесення змін до інструкції з діловодства на підприємстві». Якщо ж змін багато – розробіть нову редакцію інструкції. Покажіть директору й розкажіть, навіщо вносити ці зміни і як це полегшить роботу.

5. Сплануйте роботу з архівом.

Сплануйте, коли передаватимете до архіву підприємства справи постійного і тривалого (понад 10 років) зберігання. Ви знаєте, що справи зберігаємо в поточному діловодстві два роки після завершення. Наприклад, 2021 року до архіву передаються справи, які завершили 2018 року.

Для справ, що передаватимете до архіву підприємства, складіть описи за встановленою для підрозділів формою. Таку

форму визначають Правила № 1000/5 (розд. VII, Додатки 21–23).

Додатково складіть графік, за яким підрозділи передаватимуть справи до архіву. Погодьте графік із керівниками всіх підрозділів та затвердіть у директора.

Якщо підприємство – джерело формування НАФ, уточніть у державному архіві, чи планують у новому році передавати ваші документи на архівне зберігання. І якщо так – сплануйте:

- як підготувати справи до передавання на державне архівне зберігання;

- перевірити наявність і стан справ у архіві підприємства;

- організувати транспортування справ підприємства до державного архіву;

- оформити акт приймання-передавання документів.

Усі заходи фіксуйте в планах роботи вашого підприємства.

Завершення діловодного року

1. Оформіть справи підрозділів для оперативного зберігання.

Підрозділи формують справи протягом календарного року, а відтак зберігають їх до передавання в архів. Керівники структурних підрозділів і працівники, відповідальні за діловодство в підрозділах, зобов'язані забезпечити зберігання документів і справ (гл. 2, 3 розд. IV Правил № 1000/5).

Ревізуйте справи підрозділу за попередні два роки. Вилучіть дублі та чернетки. Розподіліть документи за строками зберігання. Поділіть справи на томи. Систематизуйте документи в хронологічному порядку. Уточніть заголовки справ. Розставте справи за номенклатурою у шафі, що замикається.

2. Дозаповніть та закрийте номенклатури справ за попередні два роки.

Наприкінці року служба діловодства обов'язково закриває підсумковим записом номенклатуру справ підприємства. Запис підписує керівник служби діловодства (п. 20 гл. 1 розд. IV Правил № 1000/5).

Підрозділи закривають номенклатури справ підрозділів. Служба діловодства або секретар – зведену номенклатуру справ.

Заповніть графі 3 та 5. У графі 3 зазначте кількість томів. У графі 5, у рядках із заголовками незаведених справ, запишіть: Справа не заведена. Унесіть додатково сформовані справи під резервними номерами. Оформіть підсумковий запис.

3. Складіть зведену номенклатуру справ на наступний рік.

Номенклатура справ – обов'язковий для кожного підприємства систематизований перелік назв справ із зазначенням строків їх зберігання (п. 2 розд. I Правил № 1000/5). Номенклатуру справ підприємства (зведену номенклатуру) складає служба діловодства за уніфікованою формою на підставі номенклатур справ структурних підрозділів (п. 5, 12 гл. 1 розд. IV Правил № 1000/5).

Підрозділи до 15 листопада повинні надати службі діловодства паперові й електронні примірники своїх номенклатур.

Зареєструйте номенклатури справ підрозділів у Журнали внутрішніх документів. Перевірте, чи всі напрями діяльності та обов'язкові документи враховано в номенклатурах. Уніфікуйте заголовки справ. Погодьте нетипові строки зберігання документів з ЕК підприємства та ЕПК держархіву. Перенесіть уточнені переліки справ підрозділів з файлів до форми зведеної номенклатури. Роздрукуйте 4 примірники. Завізьуйте в архіві підприємства, Підпишіть у керівника служби діловодства. Схваліть в ЕК підприємства. Погодьте в держархіві або органі вищого рівня. Затвердіть у керівника підприємства.

4. Складіть описи справ підрозділу за минулі два роки.

Структурні підрозділи зобов'язані описувати документи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань через рік після завершення справ у діловодстві (п. 1 гл. 3 розд. VI Правил № 1000/5).

Завантажте уніфіковану форму опису. Заповніть реквізити, графі та підсумковий запис. Підпишіть, погодьте та затвердіть опис. Роздрукуйте два примірники. Зберігайте їх у підрозділі один рік.

Сплануйте передавання в архів справ за попереднім описом року.

5. Закрийте реєстраційні форми.

Експерти радять щороку закривати реєстраційні форми підсумковим записом, хоча Правила № 1000/5 не містять такої вимоги. Стаття до теми – «Журнал, картотека, база даних: закриваємо реєстраційні форми».

6. Роздайте підрозділам витяги зі зведеної номенклатури справ на наступний рік.

Для використання в роботі структурні підрозділи установи отримують засвідчені в установленому порядку витяги з відповідних розділів затвердженої номенклатури справ установи (п. 18 гл. 1 розд. IV Правил № 1000/5).

Створіть форму витягу. Відтворіть реквізити зведеної номенклатури. У реквізитах «Гриф затвердження» та «Підпис» особисті підписи не проставляйте. Скопіюйте шапку таблиці.

Зазначте підрозділ. Додайте пусті графи. Скопіюйте зі зведеної номенклатури перелік справ підрозділу. Оформіть відмітку про засвідчення копії. Повторіть процедуру для всіх підрозділів.

Інформуйте підрозділи, де та скільки зберігати витяг.

Самостійна робота

Законспектуйте статтю:

Загорецька О. Завершення діловодного року. *Діловодство та документообіг.* 2011. № 11. С. 3–11. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/DD-11-2011.pdf>.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке «діловодний рік» і чи завжди він збігається з календарним?
2. Складіть перелік завдань для діловодної служби на початку року.
3. Чи потрібно щорічно переглядати номенклатуру справ та інструкцію з діловодства на підприємстві?
4. Як правильно завершити діловодний рік?

Література

1. **Видиборець Ю.** Нормативні основи діловодства: що має знати секретар. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2009. № 3. С. 46–55.

2. **Денисенко О.** Завершення ділового року. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 11. С. 2–25.

3. **Денисенко О.** Розпочинаємо діловодний рік. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2015. № 1. С. 4–19.

4. **Загорецька О.** Завершення діловодного року. *Діловодство та документообіг*. 2011. № 11. С. 3–11. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/DD-11-2011.pdf>.

5. **Загорецька О.** Початок діловодного року. *Секретар-референт*. 2010. № 1 (85). С. 23–31.

6. **Про затвердження** Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях: Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text>.

Тема 4.

ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

Лекції – 4 години

Практичні заняття – 4 години

Самостійна робота – 10 годин

Практичне заняття № 12 – 13

Підвищення кваліфікації працівників служби ДЗУ

Контрольні питання:

1. Види підвищення кваліфікації працівників СДЗУ: курси, систематичне навчання, навчання у структурному підрозділі, тренінг, семінар, конференція.

2. Пропозиції щодо підвищення кваліфікації для працівників діловодних служб, подані в мережі «Інтернет».

3. Методика використання тренінгу в системі підвищення кваліфікації

Завдання 1. Заповніть подану нижче таблицю (табл. 1).

Таблиця 1

Порівняльна характеристика тренінгу та традиційного навчання

	Підхід до навчання	Мета	Подача матеріалу	Кількість учасників
Традиційне навчання				
Тренінг				

Завдання 2. Складіть програму для підвищення кваліфікації працівників діловодної служби.

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу, що в нормативних документах немає єдиної дефініції «підвищення кваліфікації», що свідчить про поліфункційність цього поняття. Тенденції, що відбуваються у глобалізаційному світі, приводять до розуміння цього поняття як важливого чинника для покращення професійної діяльності працівників у різних галузях, зокрема й документаційного забезпечення управління. Зважаючи на це, роль підвищення кваліфікації працівників в умовах інтенсифікації та глобалізації світових процесів буде лише збільшуватися та зростати. Підвищення кваліфікації – це навчання дорослих людей, яке має свої особливості та вимоги їх дотримання. Одним з пріоритетних напрямів освіти дорослих є використання інтерактивних технологій в освітньому процесі, які передбачають активне залучення учасників, їх взаємодію між собою. Такий підхід дозволяє активізувати процес навчання, зробити його більш цікавим та насиченим.

Підвищення вимог до працівників діловодної сфери, розширення їх функціональних обов'язків, активне впровадження технічних розробок, автоматизованих систем та інформаційних технологій у роботу СДЗУ вимагають від

фахівців галузі опанування нових знань, підвищення відповідальності та професійної компетентності. Тому для забезпечення належного професійного рівня потрібна налагоджена робота галузевих інституцій для оперативного підвищення кваліфікації працівників.

Часто ототожують поняття «перепідготовка» і «підвищення кваліфікації». Перепідготовка передбачає отримання додаткових навичок, знань та компетенцій для освоєння нової кваліфікації або отримання нової професії, тоді як підвищення кваліфікації спрямоване на вдосконалення наявних професійних знань, умінь та навичок. Відмінність є і у тривалості навчання. Для перепідготовки працівників може виділятися понад 1000 аудиторних годин, тоді як для підвищення кваліфікації, наприклад, може бути 150 годин. І перепідготовка і підвищення кваліфікації за своїм змістом схожі, оскільки спрямовані на отримання певних знань. Проте в першому випадку, як результат, людина отримує додаткову професію, а в другому – удосконалює знання та навички в межах наявної спеціальності. Отже, після перепідготовки працівник може докорінно змінити сферу своєї професійної діяльності, наприклад, оператор комп'ютерного набору після закінчення перепідготовки може стати програмістом або документознавцем, про що отримає відповідний документ – диплом. Курси ж підвищення кваліфікації мають інше призначення. Після їх закінчення працівник може підвищити свій кваліфікаційний розряд, отримати додаткові знання в межах професії. Після такого навчання видається посвідчення або свідоцтво.

Для забезпечення реалізації основних функцій тренінгу використовують такі методичні прийоми тренінгу (табл. 2).

Таблиця 1

Методичні прийоми тренінгу

Лекція	(лат. lectio – читання) – основна форма проведення навчальних занять, призначених для засвоєння теоретичного матеріалу
Конференція	(від лат. confersio «збирати в одне місце») – збори, нарада груп осіб, окремих осіб, організації для обговорення певної проблематики, яка визначена заздалегідь
Семінар	форма групових занять з предмета або теми студентів закладів вищої освіти, учнів школи тощо, що відбувається під керівництвом викладача
Самоосвіта	самостійний спосіб отримання знань у певній галузі науки, мистецтва, техніки, політичного життя, культури, ремесла
Інтерактивне навчання (курси)	це навчання, яке відбувається за умови постійної, активної взаємодії усіх учасників навчального процесу. Це співнавчання, взаємонавчання (колективне, групове, навчання у співпраці), де й учень, і вчитель є рівноправними суб'єктами навчального процесу, розуміють, що вони роблять, рефлексують з приводу того, що вони знають, уміють здійснювати
Майстер-клас	(англ. masterclass) – метод навчання та конкретне заняття щодо вдосконалення практичної майстерності, яка проводиться фахівцем у певній галузі творчої діяльності (музики, образотворчого мистецтва, літератури, режисури, акторської майстерності, дизайну, ремесла) для осіб, які, зазвичай, уже досягли достатнього рівня професіоналізму в цій сфері діяльності

Ділова гра	метод пошуку рішень в умовній проблемній ситуації. Елементи ділової гри: розподіл за ролями, змагання, особливі правила тощо. Ділова гра застосовується як метод активного навчання її учасників з метою вироблення у них навичок ухвалення рішень у нестандартних ситуаціях, а також як засіб тестування здібностей
Вебінар	спосіб організації зустрічей онлайн, формат проведення семінарів, тренінгів та інших заходів за допомогою мережі «Інтернет»
Стажування	навчання персоналу на робочому місці під керівництвом відповідальної особи після теоретичної підготовки або одночасно з нею з метою практичного оволодіння спеціальністю, адаптації до об'єктів обслуговування та керування, набуття навичок швидкого орієнтування на робочому місці та інших прийомів роботи. Відповідно до Закону України «Про вищу освіту» стажування – це набуття особою досвіду виконання завдань та обов'язків певної спеціальності
Кейс-метод	(англ. casemethod, метод кейсів, метод конкретних ситуацій, метод ситуаційного аналізу) – техніка навчання, що використовує опис реальних економічних, соціальних і бізнес-ситуацій. Ті, хто навчається, повинні досліджувати ситуацію, розібратися в сутності проблем, запропонувати можливі рішення й обрати найкраще з них. Кейси ґрунтуються на реальному фактичному матеріалі або ж наближені до реальної ситуації

Баскет-метод	(ін-баскет або ін-трей, від англ. in-baskettest, inbaskettechnique, англ. basket/tray – кошик/піднос, лоток) – метод оцінки та навчання, заснований на імітації ситуацій, що часто зустрічаються в практичній діяльності. Баскет-метод оцінює та розвиває здатність до аналізу, систематизації та відбору найважливіших чинників та їх класифікації з урахуванням важливості та терміновості, до формулювання шляхів вирішення різних проблем
---------------------	---

Самостійна робота

Законспекуйте статтю:

Курило Н. О. До проблеми підвищення кваліфікації працівників. *Current issues of science, prospects and challenges* : collection of scientific papers «SCIENTIA» with Proceedings of the II International Scientific and Theoretical Conference (Vol. 1), June 10, 2022. Sydney, Australia European Scientific Platform. P. 59–61.

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть види підвищення кваліфікації працівників служби документального забезпечення управління.
2. Зазначте пропозиції щодо підвищення кваліфікації для працівників ділових служб, подані в мережі «Інтернет».
3. Методика використання тренінгу в системі підвищення кваліфікації.

Література

1. **Квасюк Л. В.** Практичний компонент підготовки фахівців з документознавства та інформаційної діяльності. *Наукові записки [Національного університету „Острозька академія”]*. Сер.: Культура і соціальні комунікації. 2010. Вип. 2. С. 186–193.
2. **Керик О.** Використання тренінгових технологій у професійній підготовці фахівців соціальної сфери. *Молодь і ринок*. 2015. № 2. С. 137.

3. О'Коннелл Ш., Салам Медені А. Посібник для тренера: Як підготувати та провести тренінг, що матиме вплив. URL: <https://www.ndi.org/sites/default/files/Manual%20for%20trainers.pdf> (дата звернення: 10.04.2022).

4. Кремень В. Філософія національної ідеї: Людина. Освіта. Соціум [вид. переробл.]. Київ : Грамота, 2010. 576 с.

5. Курило Н. О. До проблеми підвищення кваліфікації працівників. *Current issues of science, prospects and challenges* : collection of scientific papers «SCIENTIA» with Proceedings of the II International Scientific and Theoretical Conference (Vol. 1), June 10, 2022. Sydney, Australia European Scientific Platform. P. 59–61.

6. Курило Н. О. Самоосвіта як необхідна складова професійного розвитку документознавця. *Development of modern technologies and scientific potential of the world* : coll. Of scientific papers „ЛОГОС” with material softhe International scientific-practicalconf., London, July 29, 2019 London :NGO „European Scientific Platform”, 2019.V.4. P. 89–92.

7. Малик Г. Професійні стандарти і компетентнісні профілі з документознавства та інформаційної діяльності: досвід західних країн. *Вісник Книжкової палати*. 2010. № 9. С. 47–52.

8. Навчальний центр «Успіх». URL: <https://trend-ua.club/kursy-dilovodstva.html>.

9. Навчально-науковий інститут перепідготовки, підвищення кваліфікації та доуніверситетської підготовки Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. URL: <https://ippk.npu.edu.ua/pro-institut>.

10. Національне агентство з питань державної служби для державних службовців. URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/courses/dilovodstvo-ta-kultura-ukrainskohodilovoho-movlennia>.

11. Національне агентство кваліфікацій. URL: <https://nqa.gov.ua/kvalifikacii/>.

12. Петрова Л. Г. Змістово-цільовий та організаційно-технологічний компоненти підготовки документознавців. *Інформаційно-документальні комунікації в глобалізаційному суспільстві* : матеріали Міжнар. наук-практ. конф., м. Київ, 21 – 22 берез. 2013 р. Київ : НАУ, 2013. С. 10–17.

13. Про професійний розвиток працівників : Закон України від 12 січ. 2012 р. № 4312-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4312-17#Text>.

14. Про професійно-технічну освіту : Закон України від 10 лют. 1998 р. № 103/98 – редакція 02.04.2022-ВР. URL: https://kodeksy.com.ua/pro_profesijno-tehnichnu_osvitu/43.htm.

15. Про розвиток людських ресурсів: освіта, підготовка кадрів і безперервне навчання. URL: https://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/993_532.

16. Програма розвитку архівної галузі. URL: https://nakkkim.edu.ua/images/Instytuty/Akademiia/Vydannia/Biblio_tekoznavstvo__3_21_DOI.pdf.

17. Програма розвитку галузевої науки на 2020 – 2025 (проект). URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/Draft_Program_of_development_of_branch_science.pdf.

18. Савченко В. А. Механізм посилення зацікавленості роботодавців у підвищенні професійного рівня персоналу організації. *Формування ринкової економіки* : зб. наук. пр. Спецвип.: Проблеми екон. праці, соц.-труд. відносин та соц. захисту населення. Київ : КНЕУ, ДУ НДІ СТВ, 2008. 380 с.

19. Свистун В. І. Тренінговий метод формування управлінської компетентності у фахівців-аграрників. URL: library.uira.kharkov.ua/library/.../Свистун.doc.

20. Студія «Тренд». URL: <https://trend-ua.club/kursy-dilovodstva.html>.

21. УНДІАСД. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/statut.pdf>.

22. Філіпова Л. Професійні компетенції фахівців з документальних комунікацій: освітній аспект. *Вісник Книжкової палати*. 2009. № 1. С. 25–28.

23. Центр «Данко». URL: <https://danco.com.ua/ua/courses/kursi-hr-kadrovogo-dila-ta-dilovodstva/3508-2/>.

24. Центр підтримки бізнесу. URL: <https://biz.mk.ua/dilovodstvo-ta-dokumentoznavstvo/>.

Тема 5.
ІНФОРМАЦІЙНА КУЛЬТУРА ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ
ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ

Лекції – 4 години
Практичні заняття – 4 години
Самостійна робота – 15 годин

Практичне заняття № 14 – 15
Інформаційна культура працівників
служби ДЗУ

Контрольні питання:

1. Види нарад
2. Нарада в керівника.
3. Телефонний етикет.
4. Організація та проведення дистанційного засідання.

Завдання 1. Підготуйте всі необхідні матеріали для проведення наради.

Завдання 2. Підготуйте промову для керівника з нагоди ювілею організації.

Загальні зауваження

1. Опрацьовуючи тему, необхідно звернути увагу на те, що основне завдання колективних масових заходів – залучення працівників до вирішення господарських, виробничих, організаційних питань та проблем організації. Власне нарада і вирішує це завдання. Колективне розв'язання поставлених завдань привчає працівників підходити до проблеми широко, а інколи – і глобально, дивитися на явища очима інших, підвищує колективну відповідальність за ухвалені рішення та втілення їх у життя. Тому колективні рішення, ухвалені на нарадах, – це засіб підвищення ділової кваліфікації не тільки окремо взятого працівника, але й усього колективу.

Перевагою ділової наради, порівняно з іншими заходами та методами управління, є те, що тут, як правило, присутні якщо

не всі, то переважна більшість майбутніх виконавців тих рішень, які можуть бути ухвалені.

На ділових нарадах легше вирішуються саме ті питання, які стосуються всього колективу, – його успіхів або невдач. До того ж ідея, яка виникає в процесі багаторазового колективного обговорення, може набути більш конкретного й детального вигляду. Окрім того, ділова нарада – досить ефективний метод управління, саме тому не слід вдаватися на нарадах до розгляду дрібних і другорядних питань, які можуть бути вирішені в робочому порядку на рівні міжособистісних стосунків керівників та підлеглих.

При цьому слід пам'ятати, що:

- наради не слід скликати з одного й того ж питання кілька разів, бо якщо питання не було вирішене за першим разом, значить, нарада не була результативна й слід шукати інші методи та варіанти його вирішення;

- нараду не слід перетворювати на універсальний засіб розв'язання всіх питань (проблем).

З огляду на мету такого колективного заходу як нарада, їх розрізняють:

- навчальна (інструктивна) – форма наради, яка має чітке призначення – ознайомлення працівників з окремою ділянкою роботи, новими положеннями та законами уряду і відомчих інстанцій та ін.;

- інформаційна – на ній учасників знайомлять з певними відомостями, які вводяться в діловиробничий процес або стосуються окремих ділянок роботи. При цьому може бути заздалегідь підготовлена у письмовому вигляді низка документів (витягів з них), які є носіями інформації з певного питання (питань);

- диспетчерська («п'ятихвилинка») – найбільш стихійний вид наради, яка має на меті охопити всі три стадії процесу управління: збір інформації, її опрацювання й ухвалення рішень. Вона має завершуватися повідомленням конкретних розпоряджень. Подекуди така форма наради супроводжується попередньою підготовкою рапортів в усній чи письмовій формі (доповідних записок), що значно економить робочий час та зусилля;

– дискусійна – це найдемократичніший за структурою вид нарад. На такому засіданні кожен може вільно висловити свою думку, навіть якщо така думка розходиться з думкою більшості й думкою керівника. Така нарада – творчий процес, у результаті якого, почасти, народжуються цікаві пропозиції, які можуть, після глибокого аналізу та остаточного формулювання, стати справді цінним надбанням підприємства;

– диктаторська – особливий вид наради, організація та проведення якої є ініціативою керівництва з певного питання чи з певної ділянки роботи та призначена для вузького кола працівників (наприклад: відділ фінансів, маркетингу, кадрів та ін.);

– автократична – вид наради, яка наперед передбачає чіткий хід її проведення і готується всіма учасниками заздалегідь. Діє за принципом: «Запит керівника – відповідь підлеглого (учасника)»;

– сегрегативна (відокремлена) – заздалегідь повідомляється особа та тема її виступу. Це – найконкретніша форма наради, яка має чітко встановлені межі регламенту та коло питань, які повідомляються і можуть бути представлені для обговорення.

Майже всі види нарад, окрім диспетчерської, варто спланувати наперед, провести відповідну документаційну та організаційну підготовку. Насамперед, потребує розгляду питання про регулярність нарад. З одного боку, позапланові наради знижують рівень культури службових взаємин, працівники змушені порушувати свій робочий ритм – зривати ділові зустрічі, консультації та ін., а з другого боку, наради слід скликати саме тоді, коли дійсно в організації та проведенні їх постала нагальна необхідність.

Дослідження свідчать, що керівники різних рангів використовують від 10 до 50 % свого робочого часу на проведення нарад і засідань, багато часу витрачається і на їх підготовку. Іноді керівник протягом робочого дня буває на трьох-чотирьох засіданнях і нарадах.

На нарадах керівник роз'яснює свою позицію, переконує присутніх, готує до правильного сприйняття свого рішення. Коли з'являється наказ, розпорядження або вказівка, робітники,

що були присутніми на нараді, сприймають його як результат рішення, у підготовці якого вони брали участь.

Наради й засідання – найбільш поширені методи керівництва, способи підготовки й ухвалення управлінських рішень, вивчення і формування думки колективу, оцінки здібностей підлеглих. Уміле проведення наради, щира зацікавленість присутніх у її рішеннях дають змогу залучити до активної дискусії навіть інертних людей, що рідко виступають.

Оволодіння знаннями й навичками, необхідними для організації та проведення нарад, зборів і засідань, а також ефективної участі в них – один із найважливіших елементів підготовки секретаря-референта, удосконалення організації його роботи. Слід зазначити, що практика проведення численних і багатолюдних нарад, яка набула значного поширення на окремих підприємствах, призводить до того, що керівники підрозділів і головні спеціалісти нераціонально використовують свій робочий час, позбавлені можливості планувати робочий день, відволікаються від виконання своїх прямих обов'язків, не можуть кваліфіковано й оперативно впливати на організацію роботи.

Наради мають як позитивні, так і негативні сторони.

До позитивних сторін ділової наради належить:

- можливість оперативно та в короткий термін одержати потрібну інформацію, ознайомитися з різними точками зору на проблему й шляхи її вирішення;
- ухвалення колегіальних рішень.

Нарада є ефективною та економічно доцільною, якщо вона постає засобом одержання, перевірки та обліку, а не видавання інформації.

До негативних сторін ділової наради належить:

- їх висока вартість;
- невизначеність колективної відповідальності.

Класифікація ділових нарад:

1. За цілями:

- навчальні (мета наради – передати учасникам певні знання, і тим самим підвищити їх кваліфікацію);

- роз'яснювальні (керівник намагається переконати учасників наради в необхідності, правильності та своєчасності його стратегії і дій);

- проблемні (мета наради – розробка шляхів і методів вирішення проблем); координаційні (мета наради – координація роботи підрозділів);

- інформаційні (мета наради – здійснення збору, обміну й узагальнення відомостей із будь-якої проблеми і визначення поглядів учасників наради).

2. За способом проведення.

- диктаторські;

- авторитарні;

- сегрегативні;

- дискусійні;

- довільні.

3. За ступенем підготовленості:

- заплановані;

- позапланові;

До запланованих нарад належать:

- наради, які регулярно проводять керівники;

- щотижневі наради, наприклад, з якості, та ін. Їх проводять звичайно зі встановленою періодичністю, у той самий час, з відносно стабільним складом учасників, часто з практично постійним порядком денним, наприклад, підведення підсумків тижня (місяця), визначення завдання на наступний тиждень, розподіл робіт і ресурсів (робочої сили, часу), узгодження взаємодії та ін.;

- наради з найважливіших проблем діяльності організації, що потребують, як правило, спеціальної підготовки, присутності представників інших установ тощо;

- позапланові: проводять у разі виникнення непередбачених, надзвичайних ситуацій (наприклад, при надходженні нормативного документа, що змінює порядок роботи та ін.).

П'ятихвилінка або диспетчерська нарада, має на меті охопити всі стадії процесу управління: збір інформації, опрацювання, ухвалення рішень.

Вони завершуються повідомленням окремих розпоряджень.

Диспетчерські наради практично не потребують підготовки.

4. За періодичністю:

- разові;
- регулярні;
- періодичні.

5. За кількістю учасників:

- наради з вузьким складом учасників (до 5 осіб);
- розширені наради (до 20 осіб);
- представницькі наради (понад 20 осіб).

6. За складом учасників.

- наради з постійним складом учасників; наради з непостійним складом учасників; наради зі змішаним складом учасників;

- наради зі складом, регламентованим нормативним актом.

Усі види нарад, крім диспетчерської, потребують підготовки, планування наперед.

Рекомендації з організації та проведення нарад:

До наради:

1. Сформулювати тему й підготувати порядок денний та погодити його з керівництвом, а у випадку, коли керівник готує нараду, обговорити хід її зі своїми безпосередніми заступниками й помічниками.

2. Забезпечити приміщення й подбати про його технічне оснащення, якщо це необхідно, з урахуванням кількості учасників.

3. Одержати тексти заявок або документів від тих учасників наради, які мають бажання або повинні виступити з обговорюваних питань.

4. Підготувати все необхідне канцелярське приладдя, зокрема й папір і записники (нотатники), додаткові копії порядку денного (якщо нарада тривала), справу з листування, включаючи листи учасників, які не можуть бути присутні на нараді, необхідні довідники, інструкції тощо.

У день наради:

1. Направити всіх учасників до місця проведення наради.

2. Кожне робоче місце забезпечити необхідними документами та папером для нотаток.

3. Провести реєстрацію учасників наради.

4. Зачитати порядок денний, листи з вибаченням та іншу додаткову документацію.

5. Зафіксувати хід обговорення, пропозицій, прізвища тих, хто виступає, й ухвалені на нараді рішення з допомогою стенографії, вільного текстового запису, технічних засобів (диктофон, відеокамера, магнітофон).

Після наради:

1. Підготувати проект протоколу наради й погодити його з ведучим (головою) наради.

2. Оформити протокол у кінцевій редакції та розіслати його учасникам (поза межами організації).

3. Оформити всю кореспонденцію, що стосувалася питань, які обговорювалися на нараді.

4. Підшити в справу документи, використані на нараді, а також копії листів, підготовлені в процесі протокольного оформлення наради.

Мету наради необхідно формулювати чітко та однозначно, та узгодити її з керівником. Правильне формулювання мети й завдань наради сприятиме її організованому проведенню, надасть змогу зосередити увагу колективу на найважливіших моментах, відокремити другорядні питання, правильно визначити склад учасників, підвищити ефективність і цілеспрямованість рішень, організувати контроль за їх виконанням.

Мета проведення наради може бути різною: одержання й роз'яснення інформації (заслуховують і обговорюють звіти підлеглих і керівників, з'ясовують подробиці та ін.); обмін інформацією, інструктування підлеглих, консультації, обговорення, необхідні при підготовці важливих рішень, визначення завдань і шляхів виконання їх; стимулювання нових ідей і пропозицій; вироблення й ухвалення колективного рішення, залагодження конфліктних ситуацій; погодження спільних дій, координація термінів, розподіл ресурсів, визначення методів роботи різних структур управління;

обговорення запланованих заходів, програм і проєктів рішень та ін.

Визначаючи мету наради, слід чітко уявляти очікуваний результат (розробка рекомендацій, переконання опонентів, повідомлення нової інформації, погодження дій у ситуації, що склалася тощо).

Порядок денний наради має містити оптимальну кількість питань (звичайно він складається з одного-двох пунктів), їх формулювання має бути чітким і зрозумілим для всіх учасників наради.

Розробляючи порядок денний, необхідно дотримуватися логічно й психологічно виправданої послідовності розгляду питань.

Першими в порядок денний включають питання, з яких не передбачається гостра полеміка. Потім обговорюють найбільш суперечливі проблеми, дискусія з яких може бути гострою і тривалою. Зазначений порядок дає змогу розпочати обговорення дискусійних проблем у спокійній обстановці, уникнути упередженості, послабити увагу емоційних чинників. Може бути рекомендований і інший підхід. Якщо в порядку денному кілька питань, першими доцільно обговорювати ті, які стосуються всіх присутніх, а потім у більш вузькому колі ті, що залишилися.

Склад учасників наради встановлюють згідно з її метою і порядком денним. Він визначається ступенем ділової зацікавленості потенційних учасників, їхньою компетентністю, бажанням і здатністю брати активну участь в обговоренні, вносити свої пропозиції, передбачувану участю в реалізації рішень наради та іншими чинниками.

Недоцільно запрошувати на нараду працівників, присутність яких на ній необов'язкова, оскільки такий порядок стимулює пасивність, утриманський настрій учасників, призводить до нераціонального використання часу спеціалістів.

Отже, на нараду слід запрошувати не з міркувань престижності, а тих, хто може ефективно використати здобуту на ній інформацію, тобто залучати співробітників, від яких можна очікувати реального внеску у вирішення обговорюваних проблем.

Кількість учасників наради має бути мінімальною, бажано не більше ніж 20 осіб. Невиправдане збільшення чисельності ускладнює керування ходом наради, подовжує дебати, викликає у присутніх почуття незадоволення, втраченого часу. З певним ступенем умовності можна стверджувати, що ефект від наради обернено пропорційний кількості її учасників.

У тому випадку, коли йдеться про регулярне проведення нарад із затвердженою тематикою, може бути визначений постійний контингент учасників.

Якщо організатори наради зацікавлені в присутності на ній того або іншого працівника, у запрошенні слід це підкреслити.

Дату й час проведення наради встановлюють згідно з планом або за вказівкою керівника. У разі потреби їх погоджують із зацікавленими підрозділами й працівниками. Тривалість наради не повинна перевищувати 1,5 год., а оперативної – 30 – 35 хв. Наряду доцільно проводити в другій половині дня, оскільки перша більш продуктивна для самостійної роботи. Не рекомендується проводити більш як одну нараду на день, тим більше з постійним складом учасників.

У графіку, оголошенні або повідомленні про проведення наради зазначають години її початку й закінчення. Це необхідно не тільки з погляду порядку, поваги до учасників, а й для того, щоб кожен з них міг планувати свій робочий час. Якщо нараду призначено, наприклад о 14 год., і працівник не знає, коли вона закінчиться, це не дає йому змоги призначити ділові зустрічі, домовитися про спільну роботу та ін.

Визначаючи можливу тривалість наради, можна орієнтуватися на такі, досить умовні розрахунки: доповідь – 15 – 20 хв., відповіді доповідача на запитання – 5–7 хв., виступи – 2–5 хв., викладення проєкту рішення – 3–5 хв., обговорення й ухвалення рішення – 8 – 10 хв. Отже, тривалість обговорення одного питання не повинна перевищувати 45 – 50 хв. Слід ураховувати, що через 20 – 30 хв. дебатов з одного питання люди втрачають до нього зацікавленість.

Як показують дослідження, тривалість наради понад 30 – 40 хв. призводить не тільки до втрати часу, а й різко знижує її ефективність. Спосіб повідомлення учасників про нараду

залежить від умов роботи й розташування організації, кола учасників, технічних засобів. При цьому використовують графік, який доводять до відома усіх учасників, оголошення, запрошення, повідомлення по телефону або радіомережі та ін. Не рекомендується використовувати фразу – присутність обов’язкова. Запрошення слід розсилати якомога раніше. Його текст має бути чітким і не викликати запитань в адресата.

Підготовка документів для учасників наради має за мету:

- скоротити час на викладення доповіді;
- переконатися в тому, що всі ознайомлені з положеннями й фактами, які обговорюватимуться на нараді;
- сконцентрувати увагу учасників на тих питаннях, які доповідач вважає основними.

Документи, які перед початком наради роздають учасникам, містять основні тези, висновки, пропозиції, а також описи, витяги з директивних і нормативних документів, статистичний матеріал, схеми тощо. Пропоновані учасникам документи систематизують, скріплюють або кладуть у папку.

Приміщення підбирають з урахуванням чисельності учасників, щоб кожен міг добре бачити й слухати доповідача. Приміщенням, де проводять нараду, як правило, є кабінет керівника або зал (кімната) для нарад. Приміщення може бути обладнане екраном, демонстраційною дошкою, засобами для демонстрування слайдів. Для учасників необхідно створити комфортні умови (зручні крісла або стільці, письмове приладдя, мінеральна вода та ін.). Якщо є можливість, нараду не рекомендується проводити в кабінеті керівника, бо дехто з учасників може відчувати тиск підкреслено офіційної обстановки, перебувати в нерівноправному з власником кабінету положенні. Це може окремих випадках сковувати ініціативу, стримувати бажання висловити власну думку. Якщо нараду проводять у кабінеті керівника, то на час її проведення телефон перемикають на секретаря, припиняють приймати відвідувачів і співробітників.

Варіанти розміщення учасників наради можуть бути різними. Проте не рекомендується, щоб вони сиділи спиною один до одного. Доцільно використовувати поздовжній або овальний стіл (65 – 70 см довжини стола на одну людину), а

крісла розмішувати по периметру кабінету. Приміщення повинно бути світлим, з гарною вентиляцією і звукоізоляцією, забезпечувати вільний огляд ілюстративного матеріалу. Належній організації наради сприятиме залучення до обслуговування технічного персоналу, завданням якого є забезпечення учасників наради засобами для запису, стенографування, ведення протоколу, виконання поточних друкарських робіт і оперативних доручень керівника, демонстрування плакатів тощо.

2. Під час вивчення теми необхідно звернути увагу на розрізнення у слововживанні:

Заслухати – прослухати – вислухати

Заслухати стосується офіційних повідомлень, нарад, зборів тощо: *делегати заслухали звіт голови комітету.*

Прослухати означає слухати щось з початку до кінця: *прослухали оголошення, прослухали курс лекцій.*

В офіційно-діловому мовленні перевага надається дієслову *заслухали*: *планується заслухати звіти голів фракцій.*

Дієслово ***вислухати*** характеризує акт розмови: *вислухати співрозмовника, вислухати вимоги* тощо.

Наголосити – підкреслити

Підкреслити означає виділити, вирізнити щось серед чого-небудь. На письмі підкреслюють рискою, щоб виділити якусь частину. У розмові, бесіді, лекції, щоб привернути увагу до певного поняття, окремі слова вимовляються вищим тоном, змінюючи інтонацію. Таким чином виділяють, вирізняють відповідне слово або вислів серед інших, тобто *підкреслюють*.

Дієслова ***підкреслювати*** й ***наголошувати*** мають спільне значення виділяти що-небудь. Тому доповідач може не лише *наголошувати*, а й *підкреслювати* сказане ним. Отже, ці дієслова стосуються формулювання головної, важливої думки, зосередження уваги на якійсь проблемі:

Директор наголосив на виконанні плану постачання продукції.

Голова зборів підкреслив, що необхідно дотримуватися регламенту.

Самостійна робота

Складіть класифікацію ділових нарад.

Запитання для самоконтролю

1. Які різновиди нарад ви знаєте?
2. З чого розпочинається підготовка до проведення наради?
3. Назвіть вимоги до приміщення, де буде проводитися нарада.
4. Якою повинна бути тривалість наради?

Література

1. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів / В. П. Галушко. – Вінниця : Нова книга, 2002. 226 с.

2. Ділові контакти з іноземними партнерами : навч.-практ. посібник для бізнесмена. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. 284 с.

3. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник для студ. іст. спец. вищ. навч. закл. 2-е вид., доп. Суми : Університетська книга, 2003. 219 с.

4. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків. Київ : Академвидав, 2007. 240 с.

5. Сучасне діловодство : зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / уклад. Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова ; за ред. В. М. Бріцина. Київ : Вид-во «Довіра», 2007. 687 с.

6. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч. посібник. 4-е вид. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2002. 180 с.

7. Погребна Л. Діловодство, яким воно повинно бути. Харків : Фактор, 2006. 402 с.

8. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.

9. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : курс лекцій. 2-е вид., стереотип. Київ : МАУП, 2003. 208 с.

ГЛОСАРІЙ

Автократична нарада – вид наради, яка наперед передбачає чіткий хід її проведення і готується всіма учасниками заздалегідь. Діє за принципом: «Запит керівника – відповідь підлеглого (учасника)».

Автор документа – фізична або юридична особа, яка створила інформацію документа.

Архів – установа чи її структурний підрозділ, що забезпечує комплектування, облік, зберігання архівних документів і використання відомостей, що в них містяться.

Архівний підрозділ – структурний підрозділ юридичної особи, що організовує і забезпечує приймання, нагромадження архівних документів, їх облік, зберігання та користування ними.

Архівосховище; архів – спеціально обладнане приміщення для зберігання архівних документів.

Архівна справа – архівний документ або сукупність архівних документів, що стосуються одного питання чи напряму діяльності юридичної або фізичної особи і зберігаються в окремому пакуванні.

Архівний документ – документ, що припинив виконувати функцію, задля якої був створений, але зберігається або підлягає зберіганню з огляду на його цінність для особи, суспільства чи держави.

Бланк документа – уніфікована форма документа установи або її структурного підрозділу з відповідними реквізитами та полями постійної і змінної інформації.

Вид документа – класифікаційна ознака, що визначає приналежність документа до певної системи документації за спільністю ознак.

Виконання документа – вид управлінської діяльності, зміст, характер, строки виконання та виконавці якої обумовлені документною інформацією.

Вилучення для знищення документів, не внесених до Національного архівного фонду – процес відбору документів з документального або архівного фонду, строк тимчасового зберігання яких закінчився, з їх подальшим знищенням у встановленому порядку.

Витяг (зі службового документа) – засвідчена копія частини тексту службового документа, який містить певний обсяг інформації.

Висновок – документ, що містить компетентну думку організації, комісії, уповноваженої особи з будь-якого документа, питання, теми тощо.

Вихідний документ – службовий документ, який надсилають іншій фізичній чи юридичній особі.

Відгук – документ, що містить висновки вповноваженої особи чи установи щодо запропонованих на розгляд вистави, творів мистецтва, фільму тощо.

Відпуск документа – копія вихідного документа, що залишається в адресанта.

Віза документа – реквізит службового документа у вигляді напису, зробленого посадовою особою, що висловлює згоду або незгоду з його змістом.

Вказівка – розпорядчий документ, що видається керівним складом організації з інформативно-методичних питань, а також питань, пов'язаних з організацією виконання наказів, інструкцій, документів вищих установ тощо.

Внутрішній документ – документ, призначений для функціонування в організації, у якій він був створений.

Внутрішній опис (документів) справи – обліковий документ, що містить перелік заголовків до текстів документів у справі із зазначенням порядкових номерів документів, їхніх індексів, дат, номерів аркушів.

Вхідний документ – службовий документ, що надійшов до установи.

Галузевий перелік видів документів з нормативно встановленими строками їх зберігання – систематизований список видів документів, що утворюються в діяльності юридичних осіб певної сфери економічної діяльності, із зазначенням нормативних строків їх зберігання.

Гриф затвердження – реквізит службового документа, який свідчить про його затвердження посадовою особою або іншим нормативним документом.

Гриф погодження – реквізит службового документа, який свідчить про згоду установи, її підрозділу чи посадової особи, що не є автором документа, з його змістом.

Дата службового документа – реквізит службового документа, який фіксує час його підписання, затвердження, прийняття або реєстрації.

Демотичне письмо – графічний різновид єгипетського письма (скорописна форма).

Диктаторська нарада – особливий вид наради, організація та проведення якої є ініціативою керівництва з певного питання чи з певної ділянки роботи й призначена для вузького кола працівників (наприклад: відділ фінансів, маркетингу, кадрів та ін.).

Дискусійна нарада – це найдемократичніший за структурою вид нарад. На такому засіданні кожен може вільно висловити свою думку, навіть якщо така думка розходиться з думкою більшості й думкою керівника. Така нарада – творчий процес, у результаті якого, почасти, народжуються цікаві пропозиції, які можуть, після глибокого аналізу та остаточного формулювання, стати справді цінним надбанням підприємства.

Диспетчерська нарада («п'ятихвилинка») – найбільш стихійний вид наради, яка має на меті охопити всі три стадії процесу управління: збір інформації, її опрацювання та ухвалення рішень. Вона має завершуватися повідомленням конкретних розпоряджень. Подекуди така форма наради супроводжується попередньою підготовкою рапортів в усній чи письмовій формі (доповідних записок), що значно економить робочий час та зусилля.

Діловодство (справочинство) – сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації і організацію роботи зі службовими документами.

Діловодний рік – період часу, упродовж якого здійснюється створення, приймання, реєстрація й облік службових документів, деяких інших паперових та електронних матеріалів (зокрема, бланків суворої звітності, посвідчень, перепусток тощо), виконуються різні інші технологічні процеси й операції (наприклад, документування оперативних нарад і засідань колегіальних органів, контроль за виконанням

документів, видавання печаток і штампів, приймання відвідувачів керівництвом, проведення копіювальних та інших робіт), що також потребують реєстрації та обліку.

Довідка – це службовий документ, який містить опис та підтвердження тих чи інших фактів або подій з життя й діяльності окремих громадян і обставини діяльності установ, організацій тощо.

Документ – матеріальний носій, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі та просторі.

Документ в електронній формі – будь-який документ, інформацію якого представлено в формі коду, що підлягає перетворенню за допомогою програмно-технічних засобів для представлення документної інформації у формі, зрозумілій людині.

Документ особового походження; особовий документ; особистий документ – документ, створений фізичною особою поза її службовою діяльністю або який міститься в її приватному зібранні.

Документ офіційного походження; офіційний документ – документ, створений однією чи кількома юридичними особами, що має юридичну силу.

Документ постійного строку зберігання – документ, для якого відповідно до нормативно-правових актів встановлено постійне (довічне) зберігання.

Документ тимчасового строку зберігання – документ зі встановленим нормативно-правовими актами строком зберігання, після закінчення якого його можна знищити.

Документ тривалого строку зберігання – документ, інформація якого має тривале практичне значення (понад 10 років), конкретний строк зберігання якого встановлений нормативно-правовими актами.

Документаційний фонд юридичної особи; документальний фонд юридичної особи – сукупність службових документів, що нагромадилися або зібрані в процесі діяльності юридичної особи, склад і процес формування якої визначають її нормативні документи.

Документація – сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, напряму діяльності, юридичної особи чи її структурного підрозділу.

Документна інформація – інформація службового документа, зафіксована на матеріальному носії (реквізити, службові відмітки, а також маргіналії, філіграні, елементи бланка та захисту).

Документування управлінської інформації – створення службових документів, змістом яких є управлінська інформація.

Документообіг – рух службових документів в установі від дати їх створення або одержання до дати завершення виконання чи відправлення.

Доповідна записка – це службовий документ, адресований керівникові організації, у якому автор інформує про ситуацію, що склалася, описується певний факт, подія.

Доручення – це письмове повноваження, яке видається установою, організацією, підприємством чи окремою особою іншій особі від її імені здійснювати певні юридичні чинності або одержувати матеріальні цінності.

Дублетний документ – тиражований примірник оригінала документа.

Дублікат документа – другий примірник службового документа, що має однакову з оригіналом юридичну силу.

Експертиза цінності документів – усебічне вивчення документів на підставі критеріїв їх цінності з метою внесення їх до Національного архівного фонду або вилучення з нього, проведення грошової оцінки документів Національного архівного фонду, віднесення їх до унікальних і встановлення строків зберігання документів, що не підлягають внесенню до Національного архівного фонду.

Електронна копія електронного документа – візуальне подання електронного документа в електронній формі без електронних цифрових підписів, якими його було завізовано та / або підписано, відповідність і правовий статус якого засвідчено електронною печаткою.

Електронна копія оригіналу паперового документа – візуальне подання електронного документа в електронній формі без електронних цифрових підписів, якими його було завізовано та/або підписано, відповідність та правовий статус якої засвідчено електронною печаткою.

Електронна справа – електронна папка з електронними документами, з яких сформовано цю справу, та електронним внутрішнім описом, що включені до справи.

Електронне повідомлення – автоматизовано створена та передана в електронній формі інформація про доставку/ отримання/ відмову в реєстрації/ реєстрацію електронного документа адресатом.

Електронний архів (архів електронних документів) – сукупність організаційних, програмно-апаратних засобів для збереження електронних документів та інших даних в електронному вигляді.

Електронний документ – документ, який створюють та використовують тільки в межах комп'ютерної системи.

Електронний інформаційний ресурс – електронні дані, об'єднані в межах однієї системи, функціонування якої забезпечується комп'ютерною технікою.

Електронний підпис – дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних.

Електронний цифровий підпис – вид електронного підпису, отриманого у результаті прихованого перетворення набору електронних даних, який додається до нього або логічно з ним поєднується, і дає можливість підтвердити його цілісність, справжність та ідентифікувати підписувача.

Електронний документообіг установи – обіг службових електронних документів з моменту їх створення або одержання до завершення виконання, відправлення, знищення або передавання до архіву.

Етикет – 1) порядок дій і правила чемності при ділових зустрічах, переговорах, у дипломатичних колах; 2) переносно – правила поведінки.

Емблема організації – графічне зображення, що відображає сутність діяльності установи.

Заголовок до тексту (службового документа) – реквізит службового документа, що є короткий виклад сутності змісту документа.

Заголовок справи – стислий виклад відомостей про склад і зміст документів у справі.

Засвідчувальний напис справи – запис, що містить відомості про кількість аркушів, особливості їх нумерування та фізичний стан документів у справі.

Заява – це офіційне повідомлення в усній або письмовій формі, у якому викладається певне прохання.

Закон – це нормативний акт вищого представницького органу державної влади (в Україні – Верховної Ради України) або безпосереднього волевиявлення населення.

Засвідчена копія (службового документа) – копія службового документа, що містить реквізити, які в окремих випадках надають їй юридичної сили оригіналу.

Звіт – це службовий документ, що містить письмове повідомлення про діяльність особи чи організації або її підсумок, виконання дорученої роботи.

Зміст документа – інформація службового документа, необхідність фіксування якої є основною метою його створення.

Імідж – цілеспрямовано сформований образ (людини, явища, предмета).

Ініціативний документ – документ, що став підставою для започаткування розглядання якогось питання.

Індекс справи – цифрова і (або) абетково-цифрова позначка справи у номенклатурі справ, яку фіксують на обкладинці справи.

Індексція документів – надання документам порядкових номерів та умовних позначок при реєстрації.

Інструкція – це правовий акт, у якому викладено правила, що регулюють організаційні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності установ, організацій, підприємств (їх структурних підрозділів), посадових осіб та громадян.

Інструкція з діловодства – обов’язковий нормативний акт, що регламентує зміст та організацію виконання процесів з діловодства юридичної особи.

Інформаційна нарада – нарада, на якій учасників знайомлять з певними відомостями, які стосуються окремих ділянок роботи. При цьому може бути заздалегідь підготовлена у письмовому вигляді низка документів (витягів із них), які є носіями інформації з певного питання (питань).

Інформація – повідомлення про щось, відомості про навколишній світ, процеси, які в ньому відбуваються, події, ситуації тощо.

Інформаційно-аналітичний документ – службовий документ, що містить інформацію на підставі якої ухвалюють певні управлінські рішення.

Кадри – основний склад працівників якої-небудь організації, підприємства, установи тощо.

Каталог – довідник, який містить систематизовані відомості із документів, які розташовані відповідно до прийнятої в ньому логічної або формальної структурної побудови.

Калька – слово або вираз, утворені точно або за зразком іншого слова чи виразу шляхом буквального перекладу його частин з іншої мови.

Керування документацією – комплекс заходів, спрямованих на здійснювання процесів створення та функціонування службових документів.

Керування документаційними процесами – діяльність, спрямована на систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, передаванням до архіву та вилученням для знищення службових документів.

Класифікація документів – розподіл документів на класи за загальними ознаками схожості та відмінності.

Кліше – зворот, що легко відтворюється в певних ситуаціях і контекстах, зберігає свою семантику і виразність, відповідає психічним стереотипам національного світобачення; через легкість до відтворення сприяє автоматизації мовлення, прискорює процес комунікації, економить час і зусилля мовців

(поліпшити роботу, докласти зусиль тощо), але втрачає свіжість мовотворення.

Комунікація (спілкування) – своєрідна форма зв'язку людей у процесі їхньої пізнавально-трудової діяльності; обмін інформацією, що здійснюється за допомогою різних засобів, насамперед, мови. Засоби передачі інформації поділяються на вербальні (словесні) та невербальні (несловесні) – жести, міміка, рухи, погляд, поза тощо.

Конвертування електронних документів – процес перезаписування інформації електронного документа з одного носія на інший або з одного формату в інший.

Контроль виконання документа – комплекс заходів, що здійснюються для перевірки та оцінки виконання документа.

Копія документа – документ, що містить точне знакове відтворення інформації оригіналу документа.

Кореспондент – організація або особа, з якою ведеться листування.

Критерії експертизи цінності документів – система науково-обґрунтованих критеріїв, на підставі яких визначають значущість походження, змісту та зовнішніх ознак документів для визначення їх цінності.

Культура мовлення – дотримання літературних норм вимови, наголошення, слововживання; побудови словосполучень, речень, текстів; нормативність усної й писемної мови, що виражається в правильності, точності, ясності, чистоті, логічності, доречності, виразності, а також у різноманітності граматичних конструкцій, багатстві словника, дотриманні в писемному мовленні орфографічних і пунктуаційних норм.

Лист – це писемно оформлений монолог, звернений до певної особи (або осіб); виклад прохання, наказу; повідомлення про себе, про події з особистого чи громадського життя тощо.

Листування – один із основних і найпоширеніших засобів зв'язку між людьми.

Метадані електронного документа – дані, що описують контекст, зміст, структуру електронного документа і процес управління ним в інформаційній системі.

Міграція електронних документів – переміщення електронних документів з однієї інформаційної системи до іншої зі збереженням автентичності, цілісності, достовірності цих документів та можливості користуватися ними.

Мовлення – реалізація мови (системи мови), яка знаходить себе лише в мовленні й тільки через значення. Мовлення розуміється як процес говоріння (мовленнєва діяльність), так і результат цього процесу (усні або письмові висловлювання).

Навчальна (інструктивна) нарада – форма наради, яка має чітке призначення – ознайомлення працівників з окремою ділянкою роботи, новими положеннями та законами уряду і відомчих інстанцій та ін.

Наказ – це розпорядчий документ, який видає керівник підприємства, організації, установи на правах єдиноначальності й у межах своєї компетенції.

Накладна – обліковий документ, який дає право на отримання, відправлення вантажів або матеріальних цінностей.

Науково-технічний документ – документ, що фіксує процес і результати наукових досліджень, технічних розробок, а також шляхи й методи їх упровадження у виробництво в галузі техніки, промисловості, будівництва, транспорту, зв'язку й технічних наук.

Національний архівний фонд; НАФ – сукупність архівних документів, що відображають історію духовного й матеріального життя українського народу та інших народів, мають культурну цінність і є надбанням української нації.

Незасвідчена копія (службового документа) – копія службового документа, у якій немає реквізитів, що надають їй юридичної сили.

Номенклатура справ – обов'язковий для кожної юридичної особи систематизований перелік заголовків справ, що формуються в її діловодстві, із зазначенням строків зберігання документів справи.

Номинал службового документа – функційні та структурно-композиційні ознаки певного виду задокументованої інформації службового документа.

Нормативно-правовий акт – це виданий в установленому порядку вповноваженим на це державним органом акт правотворчості, що встановлює, змінює чи скасовує правові норми.

Нормативно-правова база діловодства – це сукупність чинних законів, нормативних актів і методичних документів, що регламентують технологію створення, опрацювання, зберігання та використання документів у діяльності установи, організації, підприємства, а також ті, що регламентують роботу діловодства – її структуру, функції, штат, технічне забезпечення тощо.

Носій документної інформації – матеріальний об'єкт, що використовується для записування, збереження (відтворення) та передавання документної інформації.

Обсяг документообігу – сумарна кількість документів, створених або одержаних юридичною особою за певний період.

Опис справ структурного підрозділу – обліковий документ установленої форми, що містить відомості про справи, сформовані у структурному підрозділі, які підлягають передаванню на архівне зберігання.

Оригінал електронного документа – електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, зокрема й із електронним підписом автора або підписом, прирівняним до власноручного підпису.

Оригінал службового документа – перший або єдиний примірник службового документа, що має юридичну силу.

Організаційний документ – документ, що містить правила, норми, що визначають статус, компетенцію, структуру, штатну чисельність і посадовий склад, функціональний зміст діяльності юридичної особи.

Організаційно-розпорядча документація – уніфікована підсистема управлінської документації, що забезпечує організацію процесів управління та управлінської праці.

Організація роботи зі службовими документами – організація документообігу, формування справ, зберігання службових документів та користування ними в поточній діяльності юридичної особи.

Оформлювання службового документа – фіксування реквізитів службового документа.

Оформлювання справи – комплекс процесів, спрямованих на підготовлення справи до зберігання та користування.

Палімпсест [грец. palimpsēston (biblion) – знову зіскоблена (книга)] – давній рукопис, написаний здебільшого на пергаменті після того, як з нього було стерто первинний текст.

Патент – свідоцтво, яке видають винахідникові для засвідчення його авторства та виключних прав на винахід; документ, що надає якість право або привілей, наприклад, право на торгівлю тощо.

Перелік документів зі строками зберігання – систематизований список видів документів з нормативними вказівками щодо строків зберігання документів.

Персонал – особовий склад, колектив працівників якої-небудь установи, організації, штат.

Петиція – колективне прохання, яке подають у письмовому вигляді до вищих органів державної влади.

Печатка – отриманий за допомогою спеціального предмета відбиток (відтиск) зображення, що міститься на ньому, на папері, воску, пластиліні та інших матеріалах.

Письмовий документ – текстовий документ, зміст якого зафіксовано за допомогою письмових знаків.

Підзаконні нормативно-правові акти – це акти правотворчості, які спирається на закон і не суперечать йому.

Підпис (службового документа) – реквізит службового документа, який надає йому юридичної сили і свідчить про відповідальність посадової особи за його зміст.

Показник службового документа – характеристика одного об'єкта чи множини об'єктів, що є необхідною складовою тексту службового документа.

Положення – це правовий акт, що встановлює основні правила організаційної діяльності державних органів, їх структурних підрозділів, а також підпорядкованих установ, організацій і підприємств (філій).

Посадова інструкція – документ, що визначає організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі й забезпечує умови для його ефективної праці.

Постанова – правовий акт, що приймається колегіальними органами з метою вирішення важливих завдань, установлення правил і норм.

Пояснювальна записка – це службовий документ, у якому пояснюється зміст окремих положень основного документа чи причини якихось подій.

Правила – це службові документи організаційного характеру, у яких викладаються настанови або вимоги, що регламентують визначений порядок яких-небудь дій, поведінки.

Правила документування – вимоги та норми, що регламентують порядок створювання службових документів.

Преамбула – вступна частина якого-небудь важливого документа (законодавчого акта, міжнародного договору, декларації тощо), у якій викладено обставини чи підстави його проголошення, а також вступні пояснення про предмет обговорення.

Придатність для користування (електронного документа) – властивість електронного документа, що дозволяє його відтворити в разі необхідності.

Пропозиція – документ, у якому установа (особа) висловлює свої думки щодо покращення діяльності організацій, установ тощо.

Протокол – документ діяльності колегіальних органів, у якому фіксуються місце, час і хід засідань, нарад, зборів, конференцій тощо, склад присутніх, зміст заслуханих доповідей, виступів та ухвали з обговорюваних питань.

Регламент – 1) правила, що регулюють порядок діяльності якоїсь установи, ведення засідання, конференції; 2) час, відведений для виголошення промови на засіданні, конференції тощо.

Ресгр – 1) перелік, список, опис; 2) книга, картка, аркуші певної форми, які використовують у бухгалтерській справі та діловодстві для обліку наявності й руху коштів, цінностей, різних документів.

Реєстрація документів – фіксація факту створення або одержання документа шляхом присвоєння йому порядкового номера та запису встановлених відомостей про нього.

Реєстраційний індекс (службового документа) – реквізит службового документа, що містить цифрове (літерно-цифрове) позначення, що надається документу під час його реєстрування.

Резолюція на службовому документі – реквізит службового документа, що містить вказівку посадової особи щодо виконання документа.

Резюме – це документ, у якому подаються короткі відомості про навчання, трудову діяльність та професійні успіхи й досягнення особи, яка його складає.

Реквізит службового документа – інформація, зафіксована в (на) службовому документі для його ідентифікації, організування обігу і (або) надання йому юридичної сили.

Рецензія – це критичний відгук (дає аналіз і оцінку) на художній твір, друковану наукову працю тощо.

Рішення – розпорядчий документ, що є правовим актом діяльності колегіальних органів міністерств і відомств, наукових рад тощо.

Розписка – це письмовий документ, який підтверджує певну дію, що мала місце, передання й отримання документів, товарів, грошей, матеріальних цінностей.

Розпорядження – правовий акт, виданий посадовою особою чи державним органом владного характеру в межах наданої компетенції для вирішення оперативних питань.

Розпорядчий документ – службовий документ, що фіксує рішення нормативно-правового або організаційно-розпорядчого характеру юридичної особи.

Рукописний документ – документ, інформація якого зафіксована автором власноруч чи іншим безпосереднім способом.

Секретаріати – служби, що безпосередньо підпорядковуються керівництву установи та здійснюють підготовку або попередній розгляд документів, які надходять від структурних підрозділів установи чи інших підприємств,

установ, організацій та підлягають розгляду і/або підписанню керівником установи чи відповідно одним з його заступників.

Система електронного документообігу – сукупність програмно-технічних засобів, призначених для автоматизованого виконання завдань щодо організації роботи з електронними документами в діловодстві юридичної особи.

Система документації – сукупність пов'язаних службових документів, застосовуваних у певній сфері економічної діяльності.

Скарга – письмове або усне звернення до державних або громадських установ з приводу порушення прав чи інтересів.

Служба діловодства – структурний підрозділ або відповідальна особа установи, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу службових документів, зберігання документаційного фонду або його частини до передавання на зберігання до архіву установи.

Службова записка – документ, адресований керівництву установи, що містить викладення службового питання із висновками та пропозиціями.

Службовий документ – офіційний документ, який юридична особа створила або отримала в процесі діяльності, відповідним чином зареєстрований і / або засвідчений нею.

Службовий електронний документ – офіційно зареєстрований службою діловодства або відповідним чином засвідчений електронний документ, що одержаний чи створений установою у процесі її діяльності та складається з обов'язкових реквізитів.

Службовий лист – це один із засобів обміну інформацією і оперативного управління найрізноманітнішими процесами діяльності організацій і установ.

Список – документ, що містить перелік осіб, предметів, об'єктів тощо з метою інформації або реєстрації, складений у певному порядку.

Справа – це документ або сукупність документів, що стосуються одного питання чи напряму діяльності установи або особи і зберігаються в окремій теці (палітурці).

Стандарт – нормативний документ, що містить комплекс вимог, норм і правил щодо об'єкта стандартизації.

Статут – це правовий організаційний документ, яким оформляється утворення установ, підприємств, організацій чи товариств, визначається їхня структура, функції, правовий статус, взаємовідносини з іншими підприємствами, організаціями, установами чи громадянами.

Створювання службового документа – складання тексту та оформлення службового документа.

Строк виконання документа – період часу, упродовж якого необхідно виконати документ, установлений нормативно-правовими актами, розпорядчим документом юридичної особи або в резолюції її керівника.

Строк зберігання документів – період обов’язкового зберігання документів без обумовлення граничних календарних дат, визначений унаслідок виконання експертизи їхньої цінності.

Таблиця – перелік даних, розташованих у певній послідовності й за графами.

Текст (службового) документа – зміст службового документа, що є його основним реквізитом.

Текстовий документ – документ, зміст якого – мовна інформація, зафіксована будь-яким типом письма або певною системою звукозаписування.

Телеграма – вид кореспонденції, що передається телеграфом та має стислий текст. Викликаний необхідністю оперативного втручання, термінового реагування або інформування.

Телефонограма – узагальнена назва документів, що передаються телефоном і фіксуються у спеціальному журналі й містять інформацію чи розпорядження від вищих установ.

Типовий перелік видів документів з нормативно встановленими строками їх зберігання – систематизований перелік видів документів, створюваних під час виконання загальних для всіх юридичних осіб функцій управління, зі строками їх зберігання.

Тиражований документ – документ, виготовлений певним тиражем.

Трафаретний документ – уніфікований документ, що містить постійну інформацію і пробіли для внесення змінної інформації.

Уніфікація – приведення чого-небудь до єдиної форми, системи.

Уніфікована система документації – система документації, створена за єдиними правилами та вимогами.

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

Управлінська документація – система документації, що забезпечує виконання функції управління в органі державної влади, органі місцевого самоврядування, установі, організації, на підприємстві, в інших юридичних особах (суб'єктах господарювання).

Ухвала – розпорядчий документ, правовий акт, що приймається місцевими Радами або їх виконкомами в колегіальному порядку для розв'язання найважливіших питань їх компетенції.

Факсиміле – кліше, печатка, що дозволяє багаторазове відтворення власного підпису на ділових паперах.

Формування Національного архівного фонду – систематичне поповнення Національного архівного фонду документами, що мають культурну цінність, та вилучення з нього документів, що втратили таку цінність.

Формування справи – групування виконаних документів у справу відповідно до номенклатури справ.

Формуляр (службового документа) – склад і послідовність розміщення реквізитів у службовому документі.

Формуляр-зразок службового документа – сукупність розташованих у певній послідовності реквізитів, притаманних усім видам даної системи документації.

Характеристика – документ, у якому коротко викладаються особисті, освітні, професійні відомості про особу.

Хартія – 1) назва деяких документів, декларацій, 2) старовинний рукопис, а також матеріал (звичайно папірус або пергамент).

Цифрова копія – копія документа, виготовлена в цифровій формі; копія документа, створена шляхом конверсії (переведення) паперових та інших аналогових документів в цифрову форму.

Цифровий документ – електронний документ у формі, доступний для комп'ютерного опрацювання його змісту.

Цілісність (електронного документа) – властивість електронного документа бути незмінним після його створення.

Шредер – це пристрій, який використовується для подрібнення паперу на дрібні смужки або маленькі шматочки.

Штат – постійний, установлений склад співробітників на підприємстві, установі.

Штамп – вид печатки прямокутної форми з опуклим або заглибленим дзеркальним відображенням текстів, малюнків, інших позначок, які призначені для отримання відбитків на папері.

Юридична сила (службового документа) – властивість службового документа здійснювати правове регулювання і (або) управлінські функції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ТА РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. **Бараненко Д. В.** Проблеми та перспективи реалізації електронного урядування в діяльності центральних органів виконавчої влади. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2021. № 6(35). С. 66–70.

2. **Беспяньська Г. В.** Діловодство : навч. посібник для дистанц. навчання. Київ : Університет «Україна», 2007. 469 с.

3. **Беспяньська Г.** Методика розроблення номенклатури справ підприємства. *Секретар-референт*. 2007. № 11 (60). С. 9–15.

4. **Беспяньська Г. В.** Організація роботи з документами : навч. посібник для дистанц. навчання ; за наук. ред. В. В. Бездрабко. Київ : Університет «Україна», 2006. 224 с.

5. **Беспяньська Г.** Раціоналізація документообігу на підприємстві. *Секретар-референт*. 2007. № 10. С. 21–25.

6. **Беспяньська Г.** Розпорядчі документи. Жанрово-видова характеристика та особливості складання й оформлення наказів з основної діяльності. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2008. № 3 (69). С. 62–71.

7. **Беспяньська Г.** Склад та види документів, що забезпечують документування управлінської інформації. *Довідник кадровика*. 2007. № 8. С. 70–76.

8. **Беспяньська Г.** Теорія і практика експертизи цінності документів. *Секретар-референт*. 2008. № 05 (66). С. 9–15.

9. **Беспяньська Г.** Формування справ. *Секретар-референт*. 2008. № 08 (69). С. 22–25.

10. **Биби́к С. П., Сьота Г. М.** Ділові документи та правові папери. Харків : Фоліо, 2008. 493 с.

11. **Бірюкова О. Л., Швабська Ю. Г., Красницька Г. М.** Раціоналізація документообігу на підприємстві. URL: <http://intkonf.org/biryukova-ol-shvabska-yug-krasnitska-gm-ratsionalizatsiya-dokumentoobigu-na-pidpriemstvi>.

12. **Блощинська В. А.** Сучасне діловодство : навч. посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 320 с.

- 13. Великий** тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. Київ ; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.
- 14. Вербич С.** Лексичні засоби офіційно-ділового стилю. *Секретар-референт*. 2009. № 8. С. 38–44.
- 15. Вербич С.** Публічний виступ: позамовні та мовні складники. *Секретар-референт*. 2009. № 3. С. 16–20.
- 16. Видиборець Ю.** Нормативні основи діловодства: що має знати секретар. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2009. № 3. С. 46–55.
- 17. Вимоги** до текстів службових листів. Діловодство. 2019. № 09. URL: <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2019-9/vimogi-do-tekstiv-sluzhbovikh-listiv>.
- 18. Волкотруб Г. Й.** Стилїстика ділової мови : навч. посібник. Київ : МАУП, 2002. 208 с.
- 19. Волянська-Савчук Л. В.,** Сергєєв А. Ю., Модїна Д. В. Сучасний стан, роль та тенденції електронного документообігу в діяльності підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2018. Вип. 22. С. 309 – 311.
- 20. Галушко В. П.** Діловий протокол та ведення переговорів / В. П. Галушко. Вінниця : Нова книга, 2002. 226 с.
- 21. Глущик С. В.,** Дяк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери : навч. посібник для вищ. та серед. спец. навч. закладів. 3-тє вид., переробл. і допов. Київ : А. С. К., 2002. 400 с.
- 22. Горобець В. Й.** Загальна канцелярська документація XVIII ст. *Українське мовознавство*. 1989. Вип. 16. С. 72–80.
- 23. Денисенко О.** Завершення ділового року. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 11. С. 2–25.
- 24. Денисенко О.** Експертиза цінності документів: організація, проведення та документування. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 7. С. 56–59.
- 25. Денисенко О.** Зміни в номенклатурі справ при реорганізації підприємства. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2010. № 5. С.31–39.
- 26. Денисенко О.** Ліквідація юрособи: порядок знищення та передавання до архіву кадрових документів. *Кадровик*. 2023. № 6. <https://ekadrovik.expertus.com.ua/10007453>.

27. Денисенко О. Розпочинаємо діловодний рік. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2015. № 1. С. 4–19.

28. Денисенко О. Складаємо зведені описи справ підприємства. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 9. С. 2–24.

29. Денисенко О. Що варто знати про знищення документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2010. № 10. С. 10–13.

30. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 (Редакція від 01.12.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п#Text> (дата звернення: 18.01.2023).

31. Джига Т. Вітчизняний та зарубіжний досвід запровадження в органах державної влади системи електронного документообігу: проблеми, переваги, рекомендації. URL: www.old.niss.gov.ua/MONITOR/July2009/13.htm.

32. Діденко А. Н. Сучасне діловодство : навч. посібник. Київ : Либідь, 2003. 384 с.

33. Ділова документація Гетьманщини XVIII ст. : зб. документів / АН України, Ін-т укр. археографії та джерелознавства [та ін.] ; упоряд., автор передмови та комент. В. Й. Горобець ; відп. ред. Л. А. Дубровіна. Київ : Наук. думка, 1993. 392 с.

34. Ділові контакти з іноземними партнерами : навч.-практ. посібник для бізнесмена. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. 284 с.

35. Діловодство і документація : навч.-метод. посібник / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України» ; [уклад. П. О. Добродумов]. Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. 209 с.

36. Дія: державні послуги онлайн. Офіційний сайт. URL: <https://diia.gov.ua/>.

37. Документаційне забезпечення управління. Тестові завдання для самоконтролю : навч. посібник / [Л. Р. Качковська, В. В. Петрович, С. В. Чибирак та ін.] ; уклад. О. Б. Герасимчук. Луцьк : Волиньполіграф, 2021. 250 с.

38. Документне забезпечення управлінської діяльності організацій : навч.-метод. посібник / уклад. О. В. Попчук ; Рівнен. держ. гуманітар. ун-т. Рівне, 2012. 116 с.

39. Доповідні та пояснювальні записки в кадровому діловодстві. *Діловодство*. 2023. № 03 – 04. URL : <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2023-3/dopovidni-ta-royasnyvalni-zapysky-v-kadrovomu-dilovodstvi>.

40. ДСТУ 3844-99. Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови. Київ : Держспоживстандарт України, 2000. 13 с.

41. ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. Київ : Держспоживстандарт України, 2005. 32 с.

42. ДСТУ 2732:20__ (Проект, перша редакція). Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. URL : <https://mail.google.com/mail/u/0/?pli=1#inbox?projector=1>.

43. ДСТУ 4163:2020. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. URL : https://buhgalter.com.ua/upload/news/2021/9/DSTU_4163.pdf.

44. Журавель М. В. Становлення державної служби Гетьманщини в другій половині XVII – XVIII ст. (на прикладі діяльності канцеляристів Генеральної військової канцелярії). *Актуальні проблеми держави і права*. 2009. № 49. С. 232–239.

45. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань / М. Ф. Безкровний, М. Ф. Кропивка, Ю. І. Палеха, Т. Д. Іщенко. Київ : Ліра-К, 2014. 456 с.

46. Загорецька О. Аналіз структури і змісту основних локальних нормативних документів служби діловодства. *Студії з архівної справи та документознавства*. 2015. Т. 22–23. С. 72–80.

47. Загорецька О. Вимоги до оформлення положення про структурний підрозділ. *Секретар-референт*. 2011. № 12. С. 22–31.

48. Загорецька О. Інструкція з діловодства: види, призначення, вимоги до підготовки. *Секретар-референт*. 2010. № 8. С. 15–22.

49. Загорецька О. Завершення діловодного року. *Діловодство та документообіг*. 2011. № 11. С. 3–11. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/DD-11-2011.pdf>.

50. Загорецька О. Наказ як основний розпорядчий документ організації: документознавчий аналіз. *Студії з архівної справи та документознавства*. 2008. Т. 16. С. 84–89.

51. Загорецька О. Новий національний стандарт України на оформлення організаційно-розпорядчої документації: історія розроблення, аналіз основних змін і питання впровадження стандарту. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2022. Вип. 65. С. 85–103.

52. Загорецька О. Номенклатура справ на новоствореному підприємстві. *Секретар-референт*. 2009. № 5. С. 25–33.

53. Загорецька О. Нормативне та методичне забезпечення організації діловодства й архівної справи в Україні. *Секретар-референт*. 2006. № 2. С. 18–22.

54. Загорецька О. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у 1950–1980-х роках. *Студії з архівної справи та документознавства / Держкомархів України. УНДІАСД*. Київ, 2004. Т. 11. С. 177–182.

55. Загорецька О. Облік документів, що зберігаються в архіві підприємства. *Секретар-референт*. 2009. № 5. С. 12–18.

56. Загорецька О. Облік документообігу. Дати в тексті документів. Зберігання кореспонденції. *Секретар-референт*. 2010. № 10. С. 26–29.

57. Загорецька О. Організаційні документи юридичної особи. *Діловодство та документообіг*. 2016. № 3. С. 8–21.

58. Загорецька О. Організація діяльності діловодних служб Державного сенату (1918 р.). *Студії з архівної справи та документознавства*. Київ, 1999. Т. 5. С. 113–115.

59. Загорецька О. Особливості реєстрації вхідних документів. *Секретар-референт*. 2011. № 9 (105). С. 22–26.

60. Загорецька О. Оформлення службових листів за новим стандартом. *Діловодство*. 2023. № 01 – 02. URL : <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2023-1/oformlennya-sluzhbovykh-lystiv-za-novym-standartom>.

61. Загорецька О. Передавання документів архіву підприємства до архівних установ. *Кадровик України*. 2009. № 8. С. 14–17.

62. Загорецька О. Початок діловодного року. *Секретар-референт*. 2010. № 1 (85). С. 23–31.

63. Загорецька О. Правильно організуємо документообіг на підприємстві. URL : https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/KP_05_2012.pdf.

64. Загорецька О. Прийняття документів від структурних підрозділів до архіву підприємства або до іншої архівної установи на депоноване зберігання. *Секретар-референт*. 2006. № 06 (43). С. 9–13

65. Загорецька О. Протоколювання засідань. *Секретар-референт*. 2009. № 8. С. 12–18.

66. Загорецька О. Протоколювання в управлінській діяльності юридичних осіб. *Діловодство*. 2023. № 01 – 02. URL: <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2022-3/protokolyuvannya-v-upravlinskiy-diyalnosti-yurydychnykh-osib>.

67. Загорецька О. Робота з вихідними та внутрішніми документами. *Секретар-референт*. 2010. № 9. С. 22–27.

68. Загорецька О. Робота зі вхідними документами. *Секретар-референт*. 2010. № 5 (89). С. 23–32.

69. Загорецька О. Розпорядча діяльність підприємства: оформлення наказу. *Секретар-референт*. 2012. № 8. С. 26–31.

70. Загорецька О. Розпорядча діяльність підприємства: оформлення спільного наказу. URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/SR_08_2012.pdf.

71. Загорецька О. Складаємо номенклатуру справ. *Довідник секретаря та офіс менеджера*. 2007. № 1. С. 9–17.

72. Замкова О. Виконання документів та контроль за їх виконанням. *Діловодство*. 2019. № 11. URL: <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2019-11/vikonannya-dokumentiv-ta-kontrol-za-ikh-vikonannyam>.

73. Зберігання первинних документів, архівування та знищення. Як взятися до справи. URL: <https://www.budgetnyk.com.ua/article/92-zbergannya-pervinnih-dokumentvarhuvannya-ta-znishchennya-yak-vzatisya-do-spravi>.

74. Збірник уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів / Укрдержархів. УНДІАСД ; уклад. О. М. Загорецька. Київ, 2015. 100 с.

75. Знищення цифрових носіїв інформації. URL: <https://reisswolf.ua/znyshhennya-dokumentiv/znyshhennya-cyfrovoyh-nosiyivinformacziyi/>.

76. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. Харків : Торсінг, 2001. 384 с.

77. Іванова Т. В., Піддубна Л. П. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 360 с.

78. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації. *Офіц. вісн. України*. 1997. № 4. Ст. 202.

79. Карпенко О. О., Матліна М. М. Сучасне діловодство : навч. посібник. Харків : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2009. 75 с.

80. Кацавець Г. М., Паламар Л. М. Мова ділових паперів : підручник. 3-тє вид. Київ : Алерта, 2006. 328 с.

81. Квасюк Л. В. Практичний компонент підготовки фахівців з документознавства та інформаційної діяльності. *Наукові записки [Національного університету «Острозька академія»]*. Сер.: Культура і соціальні комунікації. 2010. Вип. 2. С. 186–193.

82. Керик О. Використання тренінгових технологій у професійній підготовці фахівців соціальної сфери. *Молодь і ринок*. 2015. № 2. С. 137.

83. Кірічок О. Г., Корбутяк В. І., Процюк В. К., Дубич К. В. Документування у менеджменті : підручник. Київ : Центр навч. літератури, 2003. 216 с.

84. Класифікатор професій ДК 003:210 : Наказ Держспоживстандарту України від 28.07.2010 № 327 (Редакція

від 16.01.2024). URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10>.

85. Клименко О. Складаємо посадову (робочу) інструкцію. *Секретар-референт*. 2011. № 8. С. 32–49.

86. Козка О. Гарантійний лист: призначення, зміст і оформлення. *Діловодство*. 2021. № 11. URL:
<https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2021-11/harantiynyy-lyst-pryznachennya-zmist-i-oformlennya>.

87. Козка О. Інформаційний лист: правила та особливості складання. *Діловодство*. 2023 № 01-02. URL:
<https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2022-1/informatsiynyy-lyst-pravyta-ta-osoblyvosti-skladannya>.

88. Комова М. В. Складання ділових документів: навч. посібник. Львів: Тріада плюс, 2007. 256 с.

89. Кремень В. Філософія національної ідеї: Людина. Освіта. Соціум [вид. переробл.]. Київ : Грамота, 2010. 576 с.

90. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посібник для студ. іст. спец. вищ. навч. закл. 2-е вид., доп. Суми : Університетська книга, 2003. 219 с.

91. Кулешов С., Загорецька О. 3 історії документознавства в Україні. *Студії з архівної справи та документознавства*. 2008. Т. 16. С. 73–84. URL:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/sasd_2008_16_10.

92. Кульчик М. Розрізняємо накази з основної діяльності та адміністративно-господарських питань. *Секретар-референт*. 2011. № 3. С. 22 – 25.

93. Курило Н. О. Бланк службового документа як складова ділового спілкування. *Вісник Луганського національного університету*. Серія: Філологічні науки. 2012. № 3 (238). Ч. 1. С. 159–166.

94. Курило Н. О. До проблеми підвищення кваліфікації працівників. *Current issues of science, prospects and challenges : collection of scientific papers «SCIENTIA» with Proceedings of the II International Scientific and Theoretical Conference (Vol. 1), June 10, 2022. Sydney, Australia European Scientific Platform*. P. 59–61.

95. Курило Н. О. Особливості знищення кадрової документації. *Освіта і наука у мінливому світі: проблеми та перспективи розвитку* : матеріали Міжнародної наукової

конференції. 29 – 30 березня 2019 р., м. Дніпро. Ч. I. / наук. ред. О. Ю. Висоцький. Дніпро : СПД «Охотнік», 2019. С. 340–342.

96. Курило Н. Проблема впровадження електронного документообігу в роботу служб документаційного забезпечення управління. *Tendances scientifiques de la recherche fondamentale et appliquée* : collection de papiers scientifiques «ЛОГОС» avec des matériaux de la conférence scientifique et pratique internationale (Vol. 2), 30 octobre, 2020. Strasbourg, République française: Plateforme scientifique européenne. S. 57–61. URL: <https://doi.org/10.36074/30.10.2020.v2.18>.

97. Курило Н. О. Самоосвіта як необхідна складова професійного розвитку документознавця. *Development of modern technologies and scientific potential of the world* : coll. Of scientific papers „ЛОГОС” with material softhe International scientific-practical conf., London, July 29, 2019 London :NGO „European Scientific Platform”, 2019.V.4. P. 89–92.

98. Леміш Н. О. Організація діловодства в адміністративних установах Лівобережної України першої половини XIX ст. : монографія. Київ : ДІА, 2013. 176 с.

99. Леміш Н. О., Жукова Т. В. Організація роботи з документами в адміністративних установах Гетьманщини: історіографія питання. *Мова, історія, культура*. Вип. I. 2014. С. 94–97.

100. Лесовець Н. М. Вимоги до тексту ділового документа: типові помилки та шляхи їх уникнення. *Актуальні питання документознавства: історія та сьогодення* : матеріали II Регіональної науково-практичної конференції з документознавства. Луганськ-Старобільськ. 2009. С. 110–114.

101. Лесовець Н. М. Керування документаційними процесами в сучасній установі. *Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг: теорія та практика* : матеріали наук.-практ. конф. (19 квіт. 2012 року, м. Луганськ) / ред. кол. : О. М. Клімочкіна, Є. М. Хриков, О. І. Кравченко. Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2012. С. 59–65.

102. Макієнко О. А. Організація служби діловодства в земських управах на території України (друга половина XIX –

початок ХХ ст. *Історичний архів. Наукові студії* : зб. наук. пр. ; голов. ред. П. С. Сохань. Миколаїв, 2010. Вип. 5. С. 18–22.

103. Малик Г. Професійні стандарти і компетентнісні профілі з документознавства та інформаційної діяльності: досвід західних країн. *Вісник Книжкової палати*. 2010. № 9. С. 47–52.

104. Матвієнко О. В. Документознавча освіта: проблеми та перспективи розвитку практики та наукових досліджень. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2009. № 4. С. 7–22.

105. Матвієнко О., Цивін М. Основи організації електронного документообігу : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2008. 112 с.

106. Мекшун Т. Оновлення посадових інструкцій. *Секретар-референт*. 2011. № 9. С. 36–37.

107. Методичні рекомендації з розроблення інструкції з діловодства юридичних осіб приватного права : [затв. наказом Держ. арх. служби України від 22 квіт. 2019 р. № 39] / Держ. арх. служба України, УНДІАСД ; упоряд.: О. М. Загорецька, М. В. Горбатюк. Київ, 2018. 82 с.

108. Навчально-науковий інститут перепідготовки, підвищення кваліфікації та доуніверситетської підготовки Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. URL: <https://ippk.npu.edu.ua/pro-institut>.

109. Національне агентство з питань державної служби для державних службовців. URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/courses/dilovodstvo-ta-kultura-ukrainskohodilovoho-movlennia>.

110. Національне агентство кваліфікацій. URL: <https://nqa.gov.ua/kvalifikacii/>.

111. Національний стандарт України ДСТУ 4423-1:2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 1. Основні положення». Київ : Держспоживстандарт України, 2007. 28 с.

112. Національний стандарт України ДСТУ 4423-1:2005 Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 2. Настанови. Київ : Держспоживстандарт України, 2007. 44 с.

113. Облік і зберігання електронних документів: методичні рекомендації / Державна архівна служба України, Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства ; уклад.: В. Ф. Бойко, О. Я. Гаранін, З. М. Сverdлик, Т. М. Ковтанюк. Київ, 2020. 44 с.

114. О'Коннелл Ш., Салам Медені А. Посібник для тренера: Як підготувати та провести тренінг, що матиме вплив. URL: <https://www.ndi.org/sites/default/files/Manual%20for%20trainers.pdf> (дата звернення: 10.04.2022).

115. Організаційна структура документаційного забезпечення управління. URL: <https://infopedia.su/8xf744.html>.

116. Організація діловодства за зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію. URL: https://www.youtube.com/watch?v=02-4g-Y18VM&ab_channel=%D0%92%D1%81%D0%B5%D1%83%D0%.

117. Оформлення документів по-новому: 10 новел ДСТУ 4163:2020. URL: <https://medoc.ua/blog/oformlennja-dokumentiv-po-novomu-10-novel-dstu-41632020>.

118. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч. посібник. 4-е вид. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2002. 180 с.

119. Палеха Ю. І. Загальне діловодство: (теорія та практика керування документацією із загальних питань). Київ : Ліра-К, 2014. 624 с.

120. Палеха Ю. І. Історія діловодства (Документознавчий аспект) : навч. посібник для вищ. навч. закл. Київ : Ліра-К, 2011. 324 с.

121. Палеха Ю. Управлінське документування : навч. посібник : у 2 ч. Ч. 1. Ведення загальної документації (зі зразками сучасних ділових паперів). 3-тє вид., допов. Київ : Вид-во Європ. ун-ту, 2003. 383 с.

122. Палеха Ю. І., Леміш Н. О. Загальне діловодство : навч. посібник. 3-тє вид. Київ : Ліра-К, 2015. 432 с.

123. Палеха Ю. І., Мурейко Н. В., Окснюк О. Г. Документально-інформаційні комунікації: навч. посібник. Київ : Ліра-К, 2014. 386 с.

124. Панащенко В. В. З історії національних державних інституцій: Генеральна військова канцелярія. Національно-

визвольна війна українського народу середини XVII століття: політика, ідеологія, військово мистецтво. Київ, 1998. С. 252–276.

125. Перелік типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : Наказ Міністерства юстиції України від 12 квіт. 2012 р. № 578/5. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/nibu/2020/may/issue-41/article-108624.html>.

126. Петрова Л. Г. Змістово-цільовий та організаційно-технологічний компоненти підготовки документознавців. *Інформаційно-документальні комунікації в глобалізаційному суспільстві* : матеріали Міжнар. наук-практ. конф., м. Київ, 21 – 22 берез. 2013 р. Київ : НАУ, 2013. С. 10–17.

127. Петрович В. В. Документаційне забезпечення управління : навчально-методичне видання. Луцьк, 2022. 48 с.

128. Погребна Л. Діловодство, яким воно повинно бути. Харків : Фактор, 2006. 402 с.

129. Поліганський В. С. Теоретико-правові засади системи електронного документообігу в Україні. *Право і суспільство*. 2021. № 1. С. 22–27.

130. Пономарів О. Культура слова: Мовностилістичні поради : навч. посібник. Київ : Либідь, 1999. 240 с.

131. Порядок знищення документів на підприємстві. URL: <https://www.kadrovik01.com.ua/article/3648-poryadok-znishchennya-dokumentv-napdprimstv>.

132. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації трудових відносин : Закон України від 01 лип. 2022 р. № 2352-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2352-20#Text>.

133. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI (Редакція від 31.03.2023). URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.

134. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII (Редакція від 01.01.2024). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.

135. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV (Редакція від 31.12.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

136. Про забезпечення функціонування української мови як державної : Закон України від 25 квіт. 2019 р. № 2704-VIII (Редакція від 31.03.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text>.

137. Про затвердження національного класифікатора НК 010:2021 та скасування національного класифікатора ДК 010-98 : Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 12 берез. 2021 року № 526. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0526915-21#Text>.

138. Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання: Наказ Мінюсту від 11 листоп. 2014 р. № 1421/26198 (Редакція від 29.10.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1421-14#Text>.

139. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : Наказ від 18 черв. 2015 р. № 1000/5 (Редакція від 27.04.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#n80>.

140. Про захист персональних даних : Закон України від 01 черв. 2010 р. № 2297-VI. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2010. № 34 (Редакція від 27.10.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.

141. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР (Редакція від 31.03.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/393/96-вр>.

142. Про інформацію : Закон України від 02 жовт. 1992 р. № 2657-XII (Редакція від 31.03.2023). URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

143. Про Національний архівний фонд та архівні установи : Закон України від 24 груд. 1993 р. № 3814-XII (Редакція від 01.01.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text>.

144. Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану : Закон України від 24 берез. 2022 р. № 2136-IX (Редакція від 19.07.2022). URL:

[ps.ligazakon.net/document/view/T222136?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_](https://zakon.net/document/view/T222136?utm_source=biz.ligazakon.net&utm_)

145. Про професійний розвиток працівників : Закон України від 12 січ. 2012 р. № 4312-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4312-17#Text>.

146. Про професійно-технічну освіту : Закон України від 10 лют. 1998 р. № 103/98 – редакція 02.04.2022-ВР. URL: https://kodeksy.com.ua/pro_profesijno-tehnicnu_osvitu/43.htm.

147. Про розвиток людських ресурсів: освіта, підготовка кадрів і безперервне навчання. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/993_532.

148. Програма розвитку архівної галузі. URL: https://nakkkim.edu.ua/images/Instytuty/Akademiia/Vydannia/Biblio_tekoznavstvo_3_21_DOI.pdf.

149. Програма розвитку галузевої науки. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/program-roz-galuz-nauki.pdf>.

150. Програма розвитку галузевої науки на 2020 – 2025 (проект). URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/Draft_Program_of_development_of_branch_science.pdf.

151. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Львів : СПОЛОМ, 2001. 224 с.

152. Рейтерович І. В., Ситник С. В. Аналітичний документ як інструмент підготовки управлінських рішень : навч.-метод. матеріали. Київ, 2013. 56 с.

153. Романюк О. С., Лукаш Г. П. Службове листування як важливий елемент сучасної ділової комунікації. URL: <https://13749-Текст%20статті-27351-1-10-20230503.pdf>.

154. Савицький В. Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України : монографія ; за ред. В. М. Олуйка. Київ : КНТ, 2008. 324 с.

155. Савченко В. А. Механізм посилення зацікавленості роботодавців у підвищенні професійного рівня персоналу

організації. Формування ринкової економіки : зб. наук. пр. Спецвип.: Проблеми екон. праці, соц.-труд. відносин та соц. захисту населення. Київ : КНЕУ, ДУ НДІ СТВ, 2008. 380 с.

156. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків. Київ : Академвидав, 2007. 240 с.

157. Свердлик З. М. Організація роботи з вхідними документами в органах міського самоврядування м. Києва (кін. XIX – поч. XX ст.). *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2015. № 4. С. 70–75.

158. Свердлик З. М. Особливості оформлення архівних справ і зберігання документів в органах міського управління Києва кінця XIX – початку XX ст. (на прикладі Київської міської думи і управи). *Гілея* : науковий вісник. 2016. Вип. 110 (7). С. 32–36.

159. Свердлик З. М. Службове листування як форма ділової комунікації Київської міської думи й управи (кін. XIX – поч. XX ст.). *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2017. № 2. С. 20–27.

160. Свистун В. І. Тренінговий метод формування управлінської компетентності у фахівців-аграрників. URL: library.uipa.kharkov.ua/library/.../Свистун.doc.

161. Сельченкова С. В. Готуємо документи до архівного зберігання. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2009. № 8. С. 8–16.

162. Сельченкова С. В. Діловодство : практич. посібник. Київ : Інкунабула, 2009. 480 с.

163. Сельченкова С. Документообіг: аналіз та вдосконалення. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 3. С. 12–19.

164. Сельченкова С. Документообіг: принципи організації та аналіз. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2007. № 6. С. 14–20.

165. Сельченкова С. Етапи документообігу: Проходження і відправлення документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2008. № 7. С. 18–25.

166. Сельченкова С. Етапи документообігу. Прийняття та первинне оброблення документів, що надходять до установи.

Попередній розгляд і розподіл документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2007. № 10. С. 16–23.

167. Сельченкова С. Етапи документообігу: реєстрація документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2007. № 11. С.13– 22.

168. Сельченкова С. Номенклатура справ. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 7. С. 4–16.

169. Сельченкова С. Номенклатура справ для комерційних організацій. *Довідник секретаря та офіс менеджера*. 2007. № 7. С. 16–25.

170. Сельченкова С. Організація контролю за виконанням документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 6. С.12–26.

171. Сельченкова С. Приймання та первинне опрацювання вхідних документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 4. С. 22–31.

172. Сельченкова С. Реєстрація документів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2011. № 5. С. 23–37.

173. Сельченкова С. Службове листування від А до Я: складання та оформлення листів. *Довідник секретаря та офіс-менеджера*. 2010. № 2. С. 11–21.

174. Сельченкова С. В., Селіверстова К. Т. Експертиза цінності управлінських документів: історія, теорія, методика : наук.-метод. посібник ; Укрдержархів, УНДІАСД. Київ ; Рівне, 2011. 170 с.

175. Сияк І. Видова структура документації Війська Запорозького доби Нової Січі. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Syniak_Ivan/Vydova_struktura_dokume ntatsii_.

176. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. Київ : Центр навч. літератури, 2006. 224 с.

177. Словник іншомовних слів: 23000 слів та термінологічних словосполучень / уклад. Л.О. Пустовіт та ін. Київ : Довіра, 2000. 1018 с.

178. Смержанюк Т. П., Шрам Т. В., Рогальський Ф. Б. Документаційне забезпечення управління : навч. посібник ; за ред. Ф. Б. Рогальського. Київ : Вища школа, 2007. 254 с.

179. Собчук В. С. Основи загального діловодства : навч. посібник. Луцьк : Волинська обласна друкарня, 2008. 180 с.

180. Соколовська Ж. П., Власенко В. В., Щербанчук Л. Ф. У ділове спілкування – державну мову. Київ : Грамота, 2005. 296 с.

181. Стрельников А. Експертна комісія на підприємстві: знищення документів. *Секретар-референт.* 2008. № 6 (67). С. 19–23.

182. Стрельников А. Факсиміле чи підпис. *Секретар-референт.* 2009. № 6. С. 46–52.

183. Студія «Тренд». URL: <https://trend-ua.club/kursy-dilovodstva.html>.

184. Сучасне діловодство : зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / уклад. Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова ; за ред. В. М. Бріцина. КИЇВ : Вид-во «Довіра», 2007. 687 с.

185. Утилізація документів: законодавчі вимоги її оформлення. URL: <https://adram.com.ua/ytulizatsiya-dokumentiv-zakonodavchi-vumogu-ii-oformlennya/>.

186. УНДІАСД. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/statut.pdf>.

187. Федченко Л., Козіна В. Організація діловодства та забезпечення обігу інформації в органах місцевого самоврядування. Харків : Фактор, 2016. 160 с.

188. Філіпова Л. Професійні компетенції фахівців з документальних комунікацій: освітній аспект. *Вісник Книжкової палати.* 2009. № 1. С. 25–28.

189. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.

190. Центр «Данко». URL: <https://danco.com.ua/ua/courses/kursi-hr-kadrovogo-dila-ta-dilovodstva/3508-2/>.

191. Центр підтримки бізнесу. URL: <https://biz.mk.ua/dilovodstvo-ta-dokumentoznavstvo/>.

192. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : курс лекцій. 2-е вид., стереотип. Київ : МАУП, 2003. 208 с.

193. Шапошник С. П. Управління документацією в організації. URL: [http:// www.nbuv.gov.ua/e-journals/DeBu/2008-1/doc/4/05.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DeBu/2008-1/doc/4/05.pdf).

194. Шевченко М. Номенклатура справ: створення, ведення, відповідальність. *Праця і Закон*. 2010. № 6 (126). С. 15–17.

195. Шевчук С. В. Ділове мовлення. Модульний курс : підручник. Київ : Літера ЛТД, 2003. 448 с.

196. Ясінська А. Проблеми та перспективи електронного документообігу в умовах цифрової трансформації. *Молодий вчений*. 2022. № 11 (111). С. 128–134. URL: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2022-11-111-27>.

ЗМІСТ

Вступ	3
Орієнтовна структура модулів з освітнього компонента «Організація роботи служби документаційного забезпечення управління»	5
Модуль 1. Теоретичні та організаційні засади роботи служби документаційного забезпечення управління	7
Тема 1. Поняття про службу документаційного забезпечення управління	7
Практичне заняття № 1. Поняття про службу документаційного забезпечення управління. Історія становлення служби діловодства	7
Тема 2. Структура та функції служби ДЗУ	18
Практичне заняття № 2. Структура та функції служби діловодства. Основні завдання та функції служби документаційного забезпечення управління	18
Тема 3. Категорії працівників служби документаційного забезпечення управління	26
Практичне заняття № 3. Категорії працівників служби ДЗУ. Посадовий склад служби ДЗУ	26
Тема 4. Організація документообігу на підприємстві	30
Практичне заняття № 4 – 5. Організація документообігу на підприємстві	30
Тема 5. Організація роботи з документами	38
Практичне заняття № 6. Організація роботи з документами	38
Тема 6. Організація роботи зі зверненнями громадян	42
Практичне заняття № 7. Організація роботи зі зверненнями громадян	42
Модуль 2. Практичні аспекти роботи служби документаційного забезпечення управління	50
Тема 1. Організація поточного зберігання документів	50
Практичне заняття № 8 – 9. Організація поточного зберігання документів	50
Тема 2. Порядок знищення паперових та електронних документів	57

Практичне заняття № 10. Порядок знищення паперових та електронних документів.....	57
Тема 3. Організація діловодного року.....	61
Практичне заняття № 11. Організація діловодного року.....	61
Тема 4. Підвищення кваліфікації працівників служби документаційного забезпечення управління.....	69
Практичне заняття № 12 – 13. Підвищення кваліфікації працівників служби ДЗУ.....	69
Тема 5. Інформаційна культура працівників служби документаційного забезпечення управління.....	77
Практичне заняття № 14 – 15. Інформаційна культура працівників служби ДЗУ.....	77
Глосарій	89
Список використаних та рекомендованих джерел	107

Навчально-методичний посібник

**КУРИЛО Наталія Олександрівна
ЛЕСОВЕЦЬ Неля Миколаївна**

**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ
ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
УПРАВЛІННЯ**

*Навчально-методичний посібник
для здобувачів вищої освіти зі спеціальності
029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа»
денної та заочної форми навчання*

Формат 60x84/16. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman.
Друк ризографічний. Ум. друк. арк. 7,48. Наклад ___ прим. Зам. № ___

Видавець
Видавництво Державного закладу
«Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»
(м. Полтава)
e-mail: luguniv.edu.ua
Видавець і виготовлювач

Комп'ютерний макет – Курило Н. О.
Коректор – Лесовець Н. М.