

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ**

**Циклова комісія соціально-гуманітарних, філологічних дисциплін та
фізичної підготовки**

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни
«Українська мова (за професійним спрямуванням)»
обов'язкових компонент
освітньо-професійної програми
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

**272 Авіаційний транспорт
Аеронавігація**

за темою – *Документ – основний вид ділового мовлення. Укладання фахових документів*

Кременчук 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 р. № 7

СХВАЛЕНО

Методичною радою Кременчуцького
льотного коледжу
Протокол від 28.08.2023 р. № 1

ПОГОДЖЕНО

Секцією науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 р. № 7

Розглянуто на засіданні циклової комісії соціально-гуманітарних, філологічних дисциплін та фізичної підготовки, протокол від 28.08.2023р. № 1

Розробник:

Викладач циклової комісії соціально-гуманітарних, філологічних дисциплін та фізичної підготовки, спеціаліст першої категорії Сіора В.В.

Рецензенти:

- 1. Викладач циклової комісії соціально-гуманітарних, філологічних дисциплін та фізичної підготовки, Кременчуцького льотного коледжу ХНУВС, кандидат педагогічних наук, спеціаліст вищої категорії, викладач-методист Кірюхіна М.В.*
- 2. Завідувач кафедри лінгводидактики Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського, доктор філологічних наук, професор Сізова К.Л.*

План лекції

1. *Поняття про документ, його функції.*
2. *Класифікація документів.*
3. *Основні реквізити документа, їхня характеристика.*
4. *Оформлення сторінки документа. Вимоги до тексту документа.*
5. *Поняття авіаційного документа.*
6. *Документи з кадрових питань (щодо особового складу).*
7. *Обліково-фінансові документи.*
8. *Організаційно-розпорядчі документи.*
9. *Довідково-інформаційні документи.*

Рекомендована література:

Основна

1. Глушик С. В. Сучасні ділові папери: [Навчальний посібник] / С. В. Глушик, О. В. Дияк, С. В. Шевчук. - К., 2001;
2. Зубков М. Г. Сучасна українська ділова мова: [Підручник для вищих навчальних закладів] / М. Г. Зубков. – Харків, 2002;
3. Мацюк З. Українська мова професійного спрямування: [Навчальний посібник] / З. Мацюк, Н. Станкевич. - К., 2005;
4. Мозговий В. І. Українська мова у професійному спілкуванні: Модульний курс: Навч. пос. / В. І. Мозговий. - К., 2006;
5. Плотницька І. М. Ділова українська мова: [Навчальний посібник] / І. М. Плотницька. – К., 2006;
6. Шевчук С.В. Клименко І.В. Українська мова за професійним спрямуванням [Підручник] / С.В.Шевчук. – К., 2011.

Додаткова

1. Інструкція з діловодства в системі МВС України. / Наказ МВС України 23.08.2012 № 747. – К., 2012;
2. Інструкція з оформлення документів у системі МВС України. / Наказ МВС України 25.07.2012 № 650. – К., 2012;
3. Перелік документів, що утворюються в процесі діяльності органів внутрішніх справ, навчальних закладів, підприємств, установ, організацій системи МВС України, із зазначенням строків зберігання документів. / Наказ МВС України 04.06.2002 № 519. – К., 2002;
4. ДСТУ 4163-2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – К., 2003;
5. ДСТУ 2732-94. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення. – К., 1994;

6. ДСТУ 3843-99. Державна уніфікована система документації. Основні положення. – К., 1999;
7. ДСТУ 3844-99. Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови. – К., 1999.

Текст лекції

1. Поняття про документ

Документ – це *писемна форма ділової мови*. Сучасний діловий документ використовується в усіх сферах службової діяльності, він є важливим елементом сучасного **життя**, який забезпечує обмін інформацією необхідного і визначеного характеру, впливає на відносини в суспільстві. З ним зустрічаємось на кожному кроці.

Слово "**документ**" латинського походження, що означало "взірець, посвідчення, доказ". В українську мову це слово прийшло з російської: за часів Петра I документами стали називати ділові папери, що мали правове (юридичне) значення, тобто служили доказом чийхось прав, підтвердженням законності якихось дій. Поступово це слово витіснило з української мови такі терміни, як *грамота, лист*.

В Україні офіційно прийнято **три визначення документа**, зафіксовані в державних стандартах:

1. Документ – це записана інформація, що може розглядатися як одиниця у процесі здійснення інформаційної діяльності (ДСТУ 2392-94)
2. Документ – це матеріальний об'єкт з інформацією, закріплений способом, створеним людиною, для її передачі у часі й просторі (ДСТУ 3017-95).
3. Документ – це матеріальний об'єкт, що містить у закріпленому вигляді інформацію, оформлений за встановленим порядком і має відповідно до чинного законодавства правове значення (ДСТУ 2732-94).

Визначення Документа I обов'язкове для використання в усіх видах нормативної документації: у довідковій, навчально-методичній та іншій літературі, що належить до сфери інформації й документації.

Визначення Документа II прийнято у сфері книговидання. Сфера використання визначення Документа III – діловодство й архівна справа.

Характерні ознаки документа

- наявність інформації;
- стабільна речовинна (матеріальна) форма, що забезпечує довгострокове використання й збереження документа;
- функціональне призначення для передачі інформації у просторі й часі, тобто для використання в соціальних комунікативних каналах.

Головною складовою документа постає інформація, яка має визначену специфіку:

1. Документ є носієм соціальної інформації, створеної людиною для використання в суспільстві.

2. Документ припускає наявність семантичної інформації, що є результатом інтелектуальної діяльності людини. Наявність змісту – одна з характерних ознак документа. Безглузда інформація документом бути не може.

3. Інформація передається дискретно, тобто у вигляді повідомлень. Завершене повідомлення, зафіксоване на матеріальному носії (дискеті, папері, пластмасі, фотоплівці), стає документом.

4. Документ – це інформація, що зафіксована на матеріальному носії способом, створеним людиною (за допомогою письма, графіки, фотографії, звукозапису та ін.).

5. Документ має субстанціональність (речовинність обов'язкову матеріальну складову). Для документа важлива стабільна речовинна форма. Існування документа поза матеріальним носієм неможливо.

Отже, матеріальний об'єкт стає документом тільки у випадку **єдності речовинного носія й інформації**. Двоєдина природа документа – одна з основних особливостей його як системи. За відсутності однієї з перерахованих характеристик немає єдності, а, отже, і документа.

Документування в ОВС охоплює всі процеси їх діяльності. **Документування** – це регламентований процес фіксації інформації на певному носії. У своїй діяльності правоохоронні органи керуються не тільки документами вищого органу законодавчої влади, а й самі укладають різноманітні документи. Відповідальність за організацію діловодства (діяльність з документування й організації роботи з документами) несе керівник установи.

Будь-який офіційний документ поліфункціональний, тобто одночасно виконує декілька функцій, що і дозволяє йому задовольняти різноманітні людські потреби.

Серед функцій документа виділяють загальні і спеціальні.

Загальними функціями документа є:

- **інформаційна** – це здатність документа бути джерелом інформації, знань. Ця функція визначається такими показниками: корисність, повнота, достовірність, цінність, новизна інформації;
- **кумулятивна** – це здатність документа накопичувати, концентрувати й упорядковувати інформацію з метою її зберігання;
- **соціальна:** документ є соціально значущим об'єктом, оскільки його поява спричинена тією чи іншою соціальною потребою;
- **комунікативна:** документ є засобом зв'язку між окремими елементами офіційної, громадської структури;
- **загальнокультурна** – це здатність документа сприяти розвитку культури суспільства, бути засобом закріплення й передачі культурних традицій, прийнятих у суспільстві, відображення рівня наукового, технічного і культурного розвитку суспільства.

Спеціальними функціями документа є:

- **управлінська** - документ є інструментом управління (організаційно-розпорядчі, звітні);

- **правова** – це здатність документа бути засобом доказу, підтвердження яких-небудь фактів (відомостей). Правовою функцією, у першу чергу, виконують офіційні видання (конституція, закони, накази);

- **історична (меморіальна)** – це здатність документа бути «зовнішньою пам'яттю» людини й суспільства в цілому, зберігати інформацію та передавати її від одного покоління до іншого. Ця функція притаманна історичним документам (артефактам), які мають особливу соціально-культурну цінність.

Вимоги до укладання документів:

1. Кожен документ укладається повноважним органом або особою відповідно до її компетенції. Занесення до документа відомостей, що виходять за коло повноважень відповідного органу, робить документ недійсним.

2. Документ повинен відповідати чинному законодавству.

3. Документ повинен мати достовірну інформацію, яка підтверджується його засвідченням (підпис, печатка)

4. Важливо, щоб інформація, вміщена в ньому, була повною й доцільною, а формулювання – точними й такими, що не допускають різночитань.

5. Усі документи укладаються за встановленою формою, дотримання якої обов'язкове для всіх.

6. Правильно складений є той діловий папір, який написаний мовою офіційно-ділового стилю.

7. Документ має бути бездоганно відредагованим. У ньому недопустимі юридичні чи граматичні помилки.

2. Класифікація документів

Документи, як зазначалось, різняться між собою за призначенням, формою, структурою, ось чому постає потреба класифікації їх за ознаками.

Класифікація — це розподіл ділових текстів на класи за узагальненими ознаками з метою підвищення оперативності роботи апарату управління та відповідальності виконавців. У поточній роботі класифікацію документів здійснюють на етапі групування їх у справи за кількома ознаками:

За найменуванням: рапорт, заява, протокол, довідка, характеристика, супровідний лист, пояснювальна записка.

За технікою відтворення документи

- рукописні,
- відтворені механічним способом
- відтворені електронним способом

3. За походженням

- службові (офіційні): документи створюються організаціями, підприємствами та службовими особами, які їх представляють.

- особисті документи створюють окремі особи поза сферою їх службової діяльності;

4. За місцем виникнення документи поділяються на

- внутрішні, до яких належать документи, що *мають чинність лише всередині* тієї організації, установи чи підприємства, де їх складено.

- зовнішні, які є *результатом спілкування установи* з іншими установами чи організаціями.

5. За напрямом:

- вхідні, що надходять до установи;

- вихідні, що адресовані за межі установи, організації.

6. За призначенням:

- організаційно-розпорядчі (щодо особового складу),

- кадрові,

- довідково-інформаційні,

- обліково-фінансові тощо

7. За формою: типові, трафаретні, індивідуальні.

- типові (стандартні) — це документи, які мають однакову форму і заповнюються у певній послідовності за *обов'язковими правилами* (паспорт, свідоцтво, атестат, диплом).

- індивідуальні - укладаються у кожному конкретному випадку для розв'язання окремих проблем. Їх друкують чи *пишуть від руки* (заява, протокол, рапорт, доповідна записка, пояснювальна записка, автобіографія, характеристика).

- трафаретні - виготовляються друкарським способом: незмінювана частина їх тексту *друкується на бланку*, а для змінної інформації залишаються вільні місця. Ця форма набуває все більшого поширення, бо дає можливість економити час і полегшує машинну обробку (довідка, положення, інструкція).

8. За складністю документи поділяються на

- прості, що містять інформацію з одного питання;

- складні, які містять інформацію щодо двох і більше питань.

9. За терміном виконання:

- термінові, що укладаються у строки, *встановлені законом*, відповідним правовим актом, керівником, а також документи з позначкою «**терміново**»;

- дуже термінові — зі спеціальною позначкою строку;

- нетермінові (звичайні безстрокові) — документи, які виконуються у *порядку загальної черги* або в строк, зазначений керівництвом структури.

10. За ступенем гласності документи поділяються на

- звичайні,

- для службового користування (ДСК),

- таємні, цілком таємні, які мають угорі праворуч позначку "Таємно", "Цілком таємно". Розголошення змісту такого документа призводить до кримінальної відповідальності)

11. За стадіями створення

- оригінал — це *основний вид документа, перший і єдиний* його примірник. Він має підпис керівника установи й, у разі потреби, завірений штампом і печаткою;

- копія — це *точне відтворення оригіналу*. На копії документа обов'язково робиться помітка «Копія» вгорі праворуч. Листуючись з організаціями й установами, у справах завжди залишають потрібні для довідок копії. Такі копії звуться *відпуском*. Оригінал і копія мають *однакову юридичну силу*;

- за потреби відтворити не весь документ, а лише його частину, робиться виписка (витяг);

- дублікат видається, якщо документ загублено, це *другий примірник документа*. Юридично *оригінал і дублікат рівноцінні*.

12. За строками зберігання документи бувають

- тимчасового (до 10 років),
- тривалого (понад 10 років),
- постійного зберігання (75 років)

13. За носієм інформації - на папері, диску, фотоплівці, магнітній стрічці, перфокарті, дискеті

14. За юридичною силою розрізняють такі документи:

- справжні (істинні) — це ті, які видані в установленому законом порядку з дотриманням усіх правил. Справжні документи бувають **чинні та нечинні**. Документ стає нечинним, якщо втрачає юридичну силу з будь-якої причини;

- підроблені (фальшиві) — це ті, в яких зміст чи оформлення не відповідає істині. Фальшивими документи можуть бути внаслідок матеріальної чи інтелектуальної підробки. *Матеріальна* буває тоді, коли до змісту справжнього документа замість правильних вносять неправильні відомості, роблять виправлення, підчистки тощо. *Інтелектуальна підробка* виражається у складенні й видачі документа свідомо неправдивого змісту, хоч і правильного з формального боку.

15. За типом фіксованої інформації та сферою функціонування:

- ділові — фіксують інформацію про особливості функціонування установ, організацій (службові листи, телефонограми, довідки, рішення, накази, положення, статuti, інструкції);

- персональні — посвідчують особу, її права, обов'язки, містять біографічні відомості (свідоцтво про народження, паспорт, водійське посвідчення, військовий квиток, пенсійне посвідчення, міграційна карта, медична довідка «Форма 086/у»)

- цивільно-правові — фіксують інформацію, що має юридичне значення і регулюються Цивільним кодексом України (заповіт, договори купівлі-продажу, ренти, застави, іпотечні, доручення)

- процесуальні – засвідчують порядок досудової та судової діяльності уповноважених органів (протокол допиту, обшуку, постанови, ухвали, вироків) .

3. Основні реквізити документа, їхня характеристика

В Україні процеси документотворення та документообігу регламентуються такими нормативними актами:

1. Типова інструкція з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затв. Постановою КМУ № 1242 від 30 листопада 2011 р.

2. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях» від 18.06.2015 № 1000/5

3. Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393

4. Закон України «Про державну таємницю» від 21 січня 1994 № 3855-XII

5. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 № 851-IV

6. ДСТУ 2392-1994 «Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення», чинний від 1 січня 1995

7. ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять», який за наказом Держкомстандарту набрав силу в червні 2005 р.

8. ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів», чинним з 01.09.2003

9. «Інструкція з діловодства в системі Міністерства внутрішніх справ України», затвердженою наказом МВС України від 23 серпня 2012 року N 747.

10. «Інструкція з оформлення документів у системі МВС України», затверджена наказом МВС від 27 липня 2012 р. № 650.

Отже, оформлення документів визначено стандартами і суворо регламентовано. Стандартизація документів – це дотримання єдиних науково-обґрунтованих правил підготування й оформлення документів.

Стандартизація є обов'язковою ознакою документа. За ступенем стандартизації й регламентації всі документи поділяють на три групи:

1. Документи високої точності стандартів.

Якщо хоча б один із стандартів не витримано – документ утрачає юридичну силу (*паспорт, диплом, свідоцтво про народження, військовий квиток*). Такі документи зазвичай укладаються заздалегідь, готується бланк, а конкретна інформація вписується від руки чи за допомогою комп'ютера;

виготовляються бланки таких документів спеціальними державними установами на папері з водяними знаками;

2. Документи невисокої точності стандартів: довідка, разова перепустка, акт тощо. У них заздалегідь підготовлена незмінна частина, що прискорює і полегшує роботу з інформацією.

3. Документи низького рівня стандартизації, де передбачені лише загальні принципи укладання і певна форма побудови: мовні засоби та їх компонування в тексті автор-укладач *добирає сам* (характеристика, звіт, протокол). Для таких документів не можна підготувати бланк. Якраз саме під час укладання документів цієї групи найчастіше трапляються суперечності, помилки, бо існує найбільша свобода вибору; саме в укладанні цих документів очевидною стає мовна культура автора.

Під час **укладання** ділових документів мовці обмежені у творчості. Укладач має дотримуватися встановлених правил і не відходити від них. Ось чому говорять, що **документи укладаються, а не пишуться**.

1. Кожен документ складається з окремих елементів, які називаються **реквізитами**. Слово «requisite» з лат. значить «необхідне», «потрібне».

Реквізит – це обов’язковий елемент у складі документа, відсутність якого позбавляє його юридичної сили. Реквізити поділяються на

- а. Постійні – друкуються під час виготовлення бланка;
- б. Змінні – фіксуються в процесі заповнення документа.

Кожен реквізит має чітко встановлену для його запису кількість графічних знаків та пробілів, яка називається **довжина реквізиту**. Коливання меж ± 2 мм.

Згідно ДСТУ 4163 в документах можуть використовуватися два види розташування реквізитів:

- кутовий** (у лівому чи правому кутку аркуша)
- поздовжній** (вздовж верхньої частини аркуша)

У різних типах документів склад реквізитів неоднаковий. Він залежить від змісту, призначення і способу обробки документа. Кожному реквізиту відведене певне місце. Це робить документи зручними для зорового сприйняття, спрощує їх опрацювання.

ДСТУ встановлюють максимальний склад реквізитів і порядок їх розташування. Всього є **32 реквізити**.

2. Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на папері стандартного формату (A4 або A5), називається **формуляром**. **Формуляр** — це модель документа, зразок побудови документів певного виду.

3. стандартний аркуш паперу з відтвореними постійними реквізитами називається **бланк**. Встановлено три види бланків:

- для листів;
- для конкретного виду документів;
- загальний (для різних видів документів)

4. Група реквізитів та їх постійних частин, відтворена на бланку як єдиний блок називається **штамп**. Штамп теж буває кутовий і поздовжній.

Кутовий штамп розташовується зліва у верхньому куті документа, він містить такі реквізити, як зображення емблеми організації, нагород, назва організації чи структурного підрозділу, реєстраційний індекс документа, дата документа.

Поздовжній штамп доцільний тоді, коли назва установи і структурних підрозділів складається з великої кількості слів.

ОСНОВНІ РЕКВІЗИТИ

Реквізити	Розташування та правила оформлення
Державний герб України	Посередині бланку або у кутку над серединою рядка з назвою організації (розмір – висота -17мм, ширина 12мм)
Емблема організації чи підприємства	Поряд з назвою організації, на лівому полі бланку
Зображення державних нагород	У верхньому лівому кутку або посередині документа
Код організації	У верхньому правому кутку, після реквізиту № 9
Код форми документа	У верхньому правому кутку. Під кодом організації
Назва міністерства або відомства	Посередині рядка або у верхньому лівому кутку.
Повна назва установи, організації — автора документа	Посередині рядка або у верхньому лівому кутку. Може наноситися за допомогою штампа або друкарським способом.
Назва структурного підрозділу	У верхньому лівому кутку Дозволяється друкувати машинописним способом
Довідкові дані про організацію (поштова адреса, номери телефонів)	У верхньому лівому кутку (на бланках) оформляється відповідно до сучасних поштових правил: <i>вул. Пирогова, 9, кв. 5, м. Київ, 01054, Україна</i>
Назва виду документа	Обов'язковий реквізит для всіх документів, крім службових листів. Назва подається з великої літери, посередині рядка Назва повинна відповідати компетенції установи
Дата	Обов'язковий реквізит усіх документів Дата на документі проставляється в момент підписання або затвердження особою, яка його підписує або затверджує На документах дату ставлять під текстом ліворуч через 1,5 інтервали Дата записується - словесно-цифровим способом (24 серпня 2002 р.) - цифровим — арабськими цифрами у такій послідовності: день, місяць, рік — 17.06.2002 (тобто 17 червня 2002 року). Якщо порядковий номер місяця або числа складається з однієї цифри, то перед нею проставляється 0 (нуль): 03.04.2002. На листах та фінансових документах дата ставиться

		<p>тільки словесно-цифровим способом.</p> <p>Вказуючи у документах тривалість:</p> <ul style="list-style-type: none"> - у межах місяця 10 - 05.08.99 - у межах року від 16.09. до 09.10.12 - у межах декількох років від 07.12.10 до 07.04.12 <p>Якщо в тексті документа час визначається зо роком – використовується Родовий відмінок, а не прийменники у(в): <i>народився 1978 року</i></p>
	Реєстраційний індекс документа	<p>Умовне позначення під час реєстрації документа Розташовується у верхній частині аркуша зліва.</p> <p>Індекс документа включає в себе три пари арабських цифр:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перша пара — індекс структурного підрозділу, - друга — номер справи за номенклатурою, - третя — порядковий номер за журналом обліку. <p>Наприклад: № 02-10/36, де 02 — шифр структурного підрозділу; 10 — номер справи; 36—реєстраційний номер документа за журналом обліку вхідних документів</p>
	Посилання на індекс та дату вхідного документа	У верхній частині сторінки зліва.
	Місце укладання чи видання документа	<p>У верхній частині сторінки зліва.</p> <p>Містить назву міста чи населеного пункту, де видається документ</p>
	Гриф обмеження доступу до документа	<p>З правого боку під кодом форми.</p> <p>Записується з середини рядка: «Для службового користування», «таємно»</p>
	Адресат	<p>Організація, посадовець чи приватна особа, якій передається документ</p> <p>Документ не повинен містити більше чотирьох адресатів</p> <p>Розташовується з правого боку у верхній частині сторінки.</p> <p>Кожний елемент — назва установи, підрозділу, посада, прізвище та ініціали особи, поштова адреса — пишеться з середини нового рядка</p> <p>Розділових знаків між елементами не ставлять.</p> <p>1. Якщо документ адресовано до установи без зазначення посадової особи, назви подаються у Називному відмінку, а поштова адреса вказується після назви установи, структурного підрозділу</p> <p>Наприклад: <i>Міністерство внутрішніх справ України</i> <i>Головне слідче управління</i> <i>вул. Богомольця, 10 Київ, 252024</i></p> <p>2. Якщо документ адресують установі із зазначенням посадової особи, то назву установи наводять у Називному, а посаду, прізвище — у Давальному</p>

		<p>відмінку <i>Київський електромеханічний завод</i> <i>Інформаційно-обчислювальний відділ</i> <i>Провідному спеціалістові</i> <i>Коваленку В. С.</i></p> <p>3. Якщо документ адресують керівникові підприємства, то назва цього підприємства входить до складу назви посади адресата, то адресат оформляється у давальному відмінку, а найменування установи подається у родовому відмінку:</p> <p><i>Заступникові декана</i> <i>юридичного факультету</i> <i>Національної академії</i> <i>внутрішніх справ України</i> <i>Шепелю М.А.</i></p> <p>4. Якщо документ надсилається привітній особі, то <i>прізвище, ім'я по батькові</i> (або ініціали) зазначають у давальному відмінку, адреса пишеться перед прізвищем <i>пр. Гагаріна, 9, кв.18, Харків, 61091</i> <i>Михайлову В.П.</i></p> <p>5. Якщо документ адресується кільком однорідним організаціям, то адресата зазначають узагальнено (ключові іменники у формі множини): <i>Завідувачам кафедр</i> <i>Національного університету</i> <i>ім. М.П.Драгоманова</i></p>
	Адресант	<p>Автор документа Оформлюється у правій частині документа після реквізиту Адресат через 1,5 інтервали у Родовому відмінку без прийменника <i>від</i> Основні елементи: - посада (у внутрішніх документах) - прізвище, ім'я та по батькові - адреса (у зовнішніх документах)</p>

	Гриф затвердження	<p>Затвердження - засвідчення документа після його підписання, який санкціонує поширення дії документа на визначене коло структурних підрозділів, організацій чи службових осіб.</p> <p>Документ набуває чинності від дати затвердження Розташовується у верхній правій частині першого аркуша документа.</p> <p>Елементи грифа затвердження:</p> <ul style="list-style-type: none"> — слово ЗАТВЕРДЖУЮ (без лапок) — назва посади; (з великої літери у називному відмінку) — підпис особи, що затвердила з розшифровкою; — дата затвердження <p>Кожен елемент розташовується через 1,5 інтервал Наприклад: <i>ЗАТВЕРДЖУЮ</i> <i>Директор школи</i> <i>(підпис) Л. С. Семенова</i> 24.04.1990</p>
	Резолюція	<p>Змінний реквізит, який пишеться від руки Резолюція – це інформація, яка містить вказівки щодо подальшої роботи з документом.</p> <p>Існують 3 види резолюцій:</p> <ul style="list-style-type: none"> - резолюція-підтвердження (документ не вимагає ніяких дій з боку заступників та колективу) - резолюція-розгляд (вимагає вжиття певних заходів) - резолюція-відповідь (надходить кур'єром, має негативну відповідь) <p>Розташовується у правому верхньому кутку. Якщо це місце зайняте іншим реквізитом, то резолюцію розміщують на будь-якій вільній площі сторінки документа, крім полів, на окремих аркушах або спеціальних бланках.</p> <p>Резолюція містить такі елементи:</p> <ul style="list-style-type: none"> — прізвище та ініціали виконавця, якому відправлений документ(у давальному відмінку) — вказівка на порядок виконання документа (доручення) Слова „До відома”, „До протоколу”, „До наказу — термін виконання документа; — особистий підпис керівника; — дата. <p>Наприклад: Іваненкові Н.Г Перевірити звітну документацію Фінансового відділу до 23.12.2007 Підпис 18.12.2007</p>
		Відображає головну ідею документа

	Заголовок до тексту	<p>Розміщується під назвою виду документа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - як правило формулюється як відповідь на питання про що? про кого? чого? - здебільшого, починається з прийменника «про»; має бути лаконічним і точним, - Якщо у документі йдеться про кілька питань, заголовок може бути узагальненим. <p><i>Наприклад: Наказ про створення установи...</i></p> <p>Друкується малими літерами, через 1 інтервал від назви документа.</p> <p>Якщо заголовок відділяється від назви документа іншими реквізитами (дата, місце, №), то друкується з великої літери, від межі лівого поля.</p> <p>Максимальна довжина рядка заголовка 72 мм (28 друкованих знаків), обсяг не повинен перевищувати 5 рядків</p> <p>Крапку в кінці заголовка не ставлять.</p> <p>Текст документа, надрукований на папері А5, дозволяється подавати без заголовка.</p> <p>Заголовки не складаються до текстів телефонограм, телеграм та повідомлень</p> <p>Види розміщення заголовків:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зцентрований (початок і кінець кожного рядка однаково віддалені від меж); - прапоровий (кожен рядок починається від межі лівого поля)
	Відмітка про контроль	<p>З лівого боку у верхній частині поля першого аркуша документа.</p> <p>її проставляють за формою «К» або «Контроль»</p>
	Текст	<p>Обов'язковий реквізит документа. Може бути оформленим способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - суцільний текст (розташовується від поля до поля з абзацними виступами та необхідною рубрикацією); - анкета; - таблиця - змішаний <p>Тексти документів постійного зберігання друкують на одному боці аркуша</p>
	Відмітка про наявність додатка	<p>Відмітку розміщують під текстом документа без відступу від межі лівого поля.</p> <p>Якщо документ має додатки, не зазначені в тексті, то їх потрібно перелічити із вказівкою на кількість аркушів і примірників</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>До заяви додаю:</i> (назви документів у знахідному відмінку) – Наприклад: довідку 2. <i>До заяви додаються такі документи:</i> (у називному відмінку) 3. <i>Додаток: 1 ...</i> 2...

		<p>3...</p> <p>Додатки до документів можуть бути 3 видів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) додатки, що затверджуються або вводяться в дію розпорядчими документами 2) додатки, що є самостійними документами і надсилаються із супровідним листом; 3) додатки, що пояснюють або доповнюють зміст основного документа. <p>Додаток до розпорядчих документів повинен мати відмітку з посиланням на цей документ, його дату і номер. Відмітку роблять у правому куті першого аркуша додатка:</p> <p style="text-align: right;">Додаток 1 до наказу Міністерства охорони здоров'я України 20.01.2001 №23</p>
	Підпис	<p>Це обов'язковий реквізит будь-якого документа, що засвідчує його достовірність і юридичну силу.</p> <p>Підписує документи, як правило, керівник установи, його заступник чи керівник структурного підрозділу.</p> <p>Підписують, як правило, перший примірник документа.</p> <p>Підпис ставиться під текстом через 1,5-3 інтервали.</p> <p>Підпис буває стислий і повний в залежності від типу документа</p> <p>До складу повного підпису входять:</p> <ul style="list-style-type: none"> — найменування посади (з лівого боку без відступу); — особистий підпис (між назвою посади й прізвищем); — ініціали й прізвище особи, що підписала документ (праворуч) на рівні останнього рядка посади.: <p style="text-align: right;"><i>Начальник управління генерал-майор міліції _____ Р.О. Яцишин підпис</i></p> <p>1. У разі надсилання документа одночасно кільком установам вищого рівня керівник підписує всі примірники.</p> <p>2. Підписи кількох службових осіб на документах розташовуються один під одним у послідовності, що відповідає службовій ієрархії (від вищої до нижчої)</p> <p>Якщо документ підписують кілька осіб, що обіймають однакові посади, то їхні підписи розташовуються на одному рівні:</p> <p style="text-align: right;"><i>Директор ЗОШ № 277 Директор ЗОШ № 282 (підпис) Л. С. Семчук (підпис) Ю. Ю. Новак</i></p> <p>4. У разі відсутності посадової особи, підпис якої зазначено в документі, документ підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник.</p> <p>У цьому випадку зазначають посаду і прізвище особи, що підписала документ (виправлення вносяться рукописним або машинописним способом):</p>

		<p>«в.о», «заст.». Ставити похилу риску перед назвою посади не дозволено</p> <p>Розшифрування підпису в дужки не береться.</p> <p>Ініціали того, хто підписує документ слід розташувати:</p> <ol style="list-style-type: none"> при адресуванні - після прізвища, напр.: Іванюку І.І. при підписуванні документа, його затвердженні - перед прізвищем - А.А.Білан; на резолюції - після прізвища або без зазначення ініціалів, наприклад, Симоненко; Петренку М.П.; у текстах документів (у списках, анкетах, автобіографіях, довідках) - після прізвища, наприклад, нагородити Коваленка О.О. цінним подарунком; ініціали не бажано відривати від прізвища при переносі слова.
	Гриф погодження	<p>Позначка про погодження документа за межами організації.</p> <p>Гриф погодження розташовуються без відступу від межі лівого поля нижче реквізиту «підпис» або на окремій сторінці.</p> <p>Цей реквізит складається із:</p> <ul style="list-style-type: none"> — слова ПОГОДЖЕНО; — назва посади службової особи, з якою погоджується документ, та назви установи; — особистий підпис, ініціали, прізвище; — дата. <p>Кожен елемент розташовується через 1,5 інтервали.</p> <p>Наприклад:</p> <p><i>ПОГОДЖЕНО</i> <i>Директор ЗОШ № 246</i> <i>(підпис) С. Б. Дмитрів</i> <i>01.09.2002</i></p> <p>У разі, коли зміст документа стосується більше ніж трьох установ, складається – аркуш погодження</p>
	Віза	<p>Внутрішнє узгодження документа</p> <p>Візу розміщують нижче реквізиту «Підпис» через 1,5 інтервали, як на лицьовому боці, так і на зворотному останнього аркуша документа.</p> <p>Візи ставляться на першому примірнику документа</p> <p>Віза складається з:</p> <ul style="list-style-type: none"> — посада - особистий підпис особи, що візує, з розшифруванням; — дата <p><i>Завідувач кафедри (підпис) Б. М. Сайко</i> <i>28.08.2002</i></p>
		Реквізит, що засвідчує на документі підпис

	Печатка	<p>уповноваженої особи</p> <p>Печатки є гербові та прості.</p> <p>Гербова печатка прикладається до документів, що засвідчують юридичні або фізичні права осіб; до статутів, положень, які вимагають відбитка печатки та ін.</p> <p>Прості печатки мають різну форму: круглу, квадратну, трикутну. Герб на них не зображується. Просту печатку прикладають до документів, що виходять за межі організації.</p> <p>Печатку треба проставляти таким чином, щоб вона захоплювала останні кілька літер найменування посади особи, яка підписала документ</p>
	Відмітка про засвідчення копій	<p>У правому верхньому кутку пишеться слово «копія»;</p> <p>Розташовується без відступу від межі лівого поля під реквізитом «підпис» —</p> <p>Елементи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - слово «Згідно з оригіналом», «З оригіналом згідно» «Правильно»; - посада виконавця - підпис і його розшифрування - дата; <p>За потреби підпис засвідчується печаткою</p>
	Прізвище виконавця та номер його телефону	<p>Цей реквізит обов'язковий на вихідних документах (листах, довідках, висновках).</p> <p>Складається з:</p> <ul style="list-style-type: none"> — прізвища виконавця; — номера його службового телефону. <p>Вони ставляться в нижньому лівому кутку зворотного або лицьового боку останньої сторінки документа.</p>
	Відмітка про виконання документа й направлення його до справи	<p>Цей реквізит розміщується в лівій або центральній частині нижнього поля першої сторінки документа й містить такі відомості:</p> <ul style="list-style-type: none"> — стислу довідку про виконання; — слова «До справи» та номер справи, до якої має бути підшитий документ; — дату скерування документа до справи; — підпис керівника структурного підрозділу <p>або виконавця:</p> <p><i>До справи № 07/54</i></p> <p><i>Питання вирішено позитивно у телефонній розмові 05.09,2002</i></p> <p><i>(посада, ініціали, прізвище)</i></p> <p>Відмітка «До справи» свідчить про те, що роботу над документом закінчено</p>
	Відмітка про наявність документа в електронній формі	<p>Містить повне ім'я файлу і його місце зберігання, код оператора та інші пошукові дані.</p> <p>Розміщується після тексту на нижньому правому полі першої сторінки документ</p>
	Відмітка про надходження	Містить такі дані:

	(реєстрування) документа до організації	<p>скорочену назву організації, дату (за потреби - годину і хвилину) надходження документа і реєстраційний індекс документа.</p> <p>Відмітку про надійдення документа до організації доцільно ставити за допомогою штампа.</p> <p>Відмітка про надходження розташовується на нижньому правому полі першої сторінки документа</p>
	Запис про державну реєстрацію	<p>Фіксують тільки на нормативно-правових актах органів державної влади, долучених до державного реєстру відповідно до Указу Президента України "Про державну реєстрацію нормативних актів міністерств та інших органів державної виконавчої влади"</p> <p>Його розташовують після номера акта чи після грифа затвердження.</p>

4. Оформлення сторінки документа

Основні правила оформлення документів містяться у Наказі МВС України від 4 жовтня 2003 року № 1150 "Про затвердження Інструкції з діловодства в центральному апараті і підрозділах внутрішніх справ, на підприємствах, в установах і організаціях, що належать до сфери управління МВС України, навчальних закладах та урядових органах державного управління, які діють у складі МВС України.

На підставі ДСТУ 4163 розроблено основні правила оформлення документів:

Організаційно-розпорядчі документи згідно з ГОСТ 9327

оформлюють на папері формату - **A4** (210 x 297 мм) і **A5** (210 x 148 мм). Дозволено використовувати бланки **A3** (297 x 420 мм) і **A6** (105 x 148 мм). Укладання документів на папері довільного формату – не дозволяється.

1. Формуляр-зразок визначає береги (**поля**) документа. Береги (поля) документа – це площа уніфікованої форми чи бланка, призначена для заповнення основними реквізитами.

Відповідно до державних стандартів встановлено такі розміри полів документів, мм:

30 - лівий;

10 - правий;

20 - верхній та нижній.

3. Документи виготовляють на друкарській машинці або за допомогою комп'ютерної техніки. Подані у подальших положеннях розміри стосуються документів, які мають як правило розмір шрифту 12-14.

Окремі внутрішні документи (заяви, пояснювальні й доповідні записки тощо), авторами яких є посадові та інші фізичні особи, дозволено оформлювати рукописним способом.

4. Текст документів, надрукованих на папері *формату A4*, рекомендовано друкувати через 1,5 (полуторний) міжрядкових інтервали, а формату *A5* - через 1-1,5 міжрядкового інтервалу.

5. Реквізити документа (крім тексту), які складаються з кількох рядків, друкують через - **1** (одинарний) міжрядковий інтервал.

6. Складові частини реквізитів "Адресат", "Гриф затвердження", "Гриф погодження" відокремлюють один від одного через 1,5-2 (подвійний) міжрядкові інтервали.

7. Реквізити відокремлюються один від одного 1,5 – 3 міжрядковими інтервалами

8. Нумерація сторінок. Номер проставляються починаючи з **другого аркуша** арабськими цифрами **посередині верхнього поля**.

Якщо документ пишеться на обох сторінках аркуша, цифри проставляються **у правому верхньому кутку - непарні, у лівому верхньому кутку – парні**.

9. Максимальна довжина рядка багаторядкових реквізитів (крім реквізиту тексту) - 73 мм (28 друкованих знаків).

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

12,5 мм - для початку абзаців у тексті;

92 мм - для реквізиту "Адресат";

104 мм - для реквізитів "Гриф затвердження" та "Гриф обмеження доступу до документа";

125 мм - для розшифрування підпису в реквізиті "Підпис";

11. Не відступають від межі лівого поля, оформлюючи реквізити Дата, Підпис, Додаток, Заголовок, Гриф погодження, а також слів СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, УХВАЛИЛИ, НАКАЗУЮ, ПРОПОНУЮ.

12. Тексти документів постійного зберігання друкують на одному боці аркуша. Документи зі строком зберігання до 5 років можна друкувати на лицьовому і зворотному боці аркуша.

13. На останню сторінку документа можна переносити підпис і не менше двох рядків тексту.

14. Нова система рубрикації ґрунтується на використанні лише арабських цифр.

Наприклад:

1

1.1

1.2

1.2.1

2

Вимоги до тексту документа

Укладання документів – складний процес, і велике значення тут має мова документів, яка виконує активну роль. Головні принципи, яких слід дотримуватися при підготовці тексту документів:

1. Об'єктивність змісту документа проявляється у формах вираження в ньому громадських інтересів. Ці форми повинні відповідати нормам

адміністративного права. Фактичний матеріал повинен бути достовірним, об'єктивним, точним, несуперечливим, ретельно перевіреним. Службові папери оформлюються переважно від імені юридичної особи – установи або її структурного підрозділу; тому особистий погляд в оцінці фактів та подій повинен бути зведений до мінімуму. Повна об'єктивність досягається високим ступенем безособовості, відсутністю будь-яких суб'єктивних оцінок у викладі, доборі лексики, синтаксичній будові.

1. Це досягається за допомогою використання безособових конструкцій, наприклад:

Запропоновано внести на розгляд питання про...

У минулому місяці виготовлено ...

2. Об'єктивності надає документам текст, викладений від **третьої особи**

Комісія ухвалила...

Університет просить...

Від **першої особи** викладаються заяви, автобіографії, доповідні та пояснювальні записки, накази.

2. Логічність.

Кожен офіційний документ повинен бути складений у відповідності з суворою внутрішньою структурою. При цьому весь текст необхідно чітко структурувати, поділивши його на абзаци.

Усі частини документа логічно пов'язані. Це виявляється в межах речення чи тексту документа, які будуються з чітким дотриманням послідовності викладу матеріалу. Мовними засобами реалізації логічності є слова, які вказують на причинно-наслідкові зв'язки (*тому що; оскільки; через те, що; внаслідок того, що*), підкреслюють наступність, черговість подій або явищ (*спочатку, водночас, потім, насамкінець*), виражають протиставлення (*не...а*), позначають результативність виконання дій (*отже, таким чином, в результаті*).

➤ Для тексту документа характерний прямий порядок слів у реченні: підмет передує присудку, означення стоїть перед означуваним словом, додаток – після керувального слова, вставні слова – на початку речення (*Дублікат трудової книжки заповнюється за загальними правилами*).

➤ Дієприслівникові звороти потрібно вживати на початку речення:

Враховуючи...

Беручи до уваги...

Розглянувши питання...

➤ Логічна послідовність досягається завдяки *рубрикації* – поділу тексту на абзаци, пункти, підпункти.

Абзац – період тексту, що складається з кількох речень, пов'язаних між собою за змістом. Вважається, що оптимальний розмір абзацу має бути 4 – 6 речень. Проте в текстах документів бувають абзаци, що складаються з одного речення.

3. Актуальність фактів та їх своєчасність.

Запізнiла iнформацiя часто шкодить дiловим стосункам i шкiдлива у документальному вiдображеннi.

4. Повнота iнформацiї полягає у тому, що всi необхіднi для правильного розумiння документа складники думки мають у тексті своє словесне вираження, нiщо не пропущено i нiчого не треба домислювати. Повним можна назвати документ, змiст якого вичерпує всi обставини, пов'язанi з вирiшенням питання, що розглядається.

5. Оптимальний змiст документа.

Вiн повинен мати не бiльше 2-х основних частин:
у першiй викладається причина й мета написання,
у другiй - рiшення, пропозицiї, висновки (за такими ж правилами укладається i текст, що має одне речення [рапорт про вiдпустку, заява]).

Найкраще бiльш розгорнутий текст укладати розраховуючи на структуру з 3-х основних частин:

- вступна (причини i привiд для укладання);
- доказова (розкривається суть питання, подаються факти, цифри, висновки);
- закінчення (мета укладання документа, пропозицiя, згода/вiдмова, прохання).

Текст документа, що складається з самого закінчення, називається *простим*, а той, що мiстить, також iншi логiчнi елементи, *складним*.

6. Лаконiчнiсть

Почуття мiри в оформленнi офiцiйної документацiї може допомогти уникнути багатослiв'я або надмiрної стислостi.

Одне з правил складання дiлового документа - мiнiмум слiв при максимумi iнформацiї.

Ця якiсть досягається вживанням

1. простих речень,
2. загальноприйнятих скорочень, умовних позначень,
3. стандартних зворотiв мови.

Лаконiчним вважається текст, в якому немає багатослiвної аргументацiї, зайвих слiв i повторень.

Не допускається використання сленгових виразiв i неофiцiйною стилiстики. Вся офiцiйна документацiя стилiстично оформлюється в суворiй вiдповiдностi з прийнятим етикетом, який заперечує застосування розмовного, фольклорного або неофiцiйного мовлення.

Якщо в тексті документа необхідно вживання маловiдомих мовних зворотiв або запозичених слiв, їх необхідно розшифрувати, дати детальний переклад, уточнити змiст речення.

Так зване «етикетнi клiше» надає документу офiцiоз i ввiчливий вiдтiнок, а мовнi стандарти допомагають йому зайняти своє мiсце в офiцiйному документообiгу.

Щоб досягти лаконічності, в текстах багатьох документів випускаються особові займенники: *2005 р. вступив до Харківського радіотехнічного технікуму (з автобіографії). Прошу звільнити з посади (із заяви).*

7. Письмовий текст ділового паперу потребує **графічного оформлення**:

- Традиційний лінійний запис зв'язної мови (рапорт, заява, автобіографія).
- Трафарет. Традиційний лінійний запис, який оформлено заздалегідь, але із пропусками, які заповнюються пізніше змінною інформацією. Текст трафарету розташований горизонтально (довідка).

- Анкета. Текст розташований вертикально у вигляді «запитань» і «відповідей». Текст анкети розташовується вертикально, її зміст дрібніший, ніж зміст трафарету. В анкеті питання і відповідь - два самостійних речення:

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 1. Прізвище. | 6. Національність. |
| 1. Ім'я. | 7. Освіта. |
| 1. По батькові. | 8. Місце роботи. |
| 1. Рік народження. | 9. Посада. |
| 1. Місце народження. | 10. Сімейний стан. |

- Таблиця. Текст викладається у цифровій чи словесній формі і заповнює рубрики вертикальної і горизонтальної площин (залікова книжка).

- Комбінований. Сполучення різнотекстових елементів (довідкова картка на правопорушника).

5. Поняття авіаційного документа

Робота будь-якого пілота (другого пілота), що пов'язана з авіаційною діяльністю, – це завжди робота з технікою, новою інформацією, документами.

Отже, авіаційні документи відіграють найбільш важливу, найбільш визначальну роль в авіаційній практиці на будь-якому рівні її здійснення. Без авіаційних документів неможливе функціонування авіаційної галузі.

Авіаційні документи – це документи, які містять інформацію про авіаційну галузь. За допомогою авіаційних документів засоби технічного регулювання стають доступними для фахівців, їм надається конкретна офіційність. За їх допомогою досягається стабільність, міцність та впевненість у виконанні пілота (другого пілота) своєї професійної діяльності. Авіаційні документи супроводжують усі стадії правового регулювання під час виконання професійних обов'язків.

Залежно від характеру інформації авіаційні технічні документи поділяються на:

- Нормативні документи (нормативні правові акти);
- Документи, що фіксують юридичні факти (паспорт, військовий квиток, документи про освіту, посвідчення пенсіонера, інваліда, свідоцтва про народження, про шлюб, технічний паспорт автомашини, ошадні книжки, доручення);
- Цінні папери – це документи, що фіксують майнові права їхніх власників (облігації, банківські сертифікати, чеки, акції, векселі);

➤ Процесуальні документи (протоколи, що складаються в процесі допиту та дізнання, протоколи судових засідань).

Загальні правила їх укладання:

1. Документ має бути належним чином оформлений зовні.
2. Документ повинний мати визначений юридичний зміст.
3. Документ повинен бути чітким, ясним, коротким.
4. Документ не містить двоїстого тлумачення, сумніву.
5. Мова юридичних документів повинна відповідати мові нормативних актів.

6. Документи з кадрових питань (щодо особового складу)

Документи, що укладаються під час зарахування, звільнення чи переміщення працівників, надання відпустки, заохочення, складають групу **документів з кадрових питань**.

Групу кадрових документів складають: заява, рапорт, анкета, автобіографія, характеристика, трудовий договір, наказ про призначення на роботу, особова картка, трудова книжка та інші документи, що входять до особової справи, яка зберігається впродовж 75 років.

Кадрові документи поділяються на **службові**, які оформлюються працівниками відділу кадрів (характеристика, наказ щодо особового складу), та **особисті**, які створюються особами поза сферою їх службових обов'язків (заява, автобіографія, резюме). Документацію щодо особового складу ведуть з часу зарахування працівника на роботу.

1. АВТОБІОГРАФІЯ — це обов'язковий документ особової справи, в якому особа власноручно у хронологічному порядку повідомляє основні факти свого життя та діяльності.

Автобіографія характеризується незначним рівнем стандартизації. Основна вимога — досягти вичерпності потрібних відомостей і лаконізму викладу. Всі відомості про себе викладають у **розповідній формі від першої особи** і таким чином, щоб можна було скласти уявлення про життєвий шлях, кваліфікацію та громадську діяльність автора. Кожне нове повідомлення **слід починати з абзацу**.

Класифікаційні ознаки автобіографії як документа:

- ✓ за походженням — особистий;
- ✓ за місцем створення — внутрішній;
- ✓ за призначенням — щодо особового складу;
- ✓ за формою — індивідуальний;
- ✓ за ступенем гласності — звичайний;
- ✓ за стадіями створення — оригінал;
- ✓ за терміном зберігання — тимчасовий

Реквізити:

1. Назва документа (посередині рядка, нижче верхнього поля).
2. Текст, у якому зазначаються:
 - Прізвище, ім'я та по батькові теперішні та колишні (у Н. в. одн.).

- Дата народження та всі інші дати оформлюються словесно-цифровим способом. *Якщо в тексті документа час визначається зо роком – використовується Родовий відмінок, а не прийменники у(в).*

- Місце народження: село, місто (у Н. відмінку); район (у Р. відмінку), країна (Факти про місце народження пишуться так як вони зазначені у свідоцтві про народження).

- Відомості про навчання (повне найменування всіх навчальних закладів, у яких довелося вчитися).

- Відомості про трудову діяльність (стисло, в хронологічній послідовності назви місць роботи й посад) та про громадську роботу

- Короткі відомості про склад сім'ї (батько, мати, чоловік, дружина, діти): *Прізвище, ім'я та по батькові*, рік народження, посада, місце роботи. (без займенників).

- Домашня адреса або місце проживання

3. Дата написання (ліворуч під текстом, без абзацу).

4. стислий підпис автора (праворуч під текстом).

2. РЕЗЮМЕ - це документ, в якому коротко викладаються особисті, освітні та професійні відомості про особу. Резюме є документом невисокого ступеню стандартизації, тому його структура, особливості оформлення, порядок внесення інформації залежить від умов подання, вимог роботодавця, особливостей перегляду ним цього документа.

На відміну від автобіографії, **резюме характеризується** лаконізмом і дає людині змогу, влаштовуючись на роботу, повідомити про себе те, що вона вважає за необхідне, аби справити на роботодавця приємне враження про себе як потенційного працівника. Обсяг резюме має становити не більше ніж одну сторінку. Оформляти резюме потрібно друкованим способом. Грамотно складене резюме — запорука успіху.

Класифікаційні ознаки як документа:

- ✓ за походженням — особистий;
- ✓ за місцем створення — зовнішній;
- ✓ за призначенням — щодо особового складу;
- ✓ за напрямом — вхідний;
- ✓ за формою — індивідуальний;
- ✓ за ступенем гласності — звичайний;
- ✓ за стадіями створення — оригінал;
- ✓ за терміном зберігання — безстроковий.

Реквізити:

- 1.** Назва виду документа.
- 2.** Текст, що містить таку інформацію:
 - домашня адреса, телефон (факс);
 - прізвище, ім'я, по батькові;
 - мета, з якою написано документ;
 - особисті дані (дата народження; сімейний стан;

- відомості про освіту (найменування навчальних закладів, у яких довелося вчитися; ступінь володіння іноземними мовами (при потребі);
- відомості про професійний досвід (у зворотному порядку);
- відомості про публікації (якщо потрібно);
- інша інформація на вимогу роботодавця.

3. Дата (за потребою)

4. Підпис (за потребою)

3. ЗАЯВА — це офіційне повідомлення цивільної особи, в якому викладається певне прохання з його коротким обґрунтуванням. Заява пишеться від руки в одному примірнику.

Заяви розрізняють:

- за місцем складання:
 - *внутрішні* (про звільнення, надання матеріальної допомоги, відпусток, переведення на іншу посаду);
 - *зовнішні* (з якими особа звертається до організації чи установи, в якій вона не працює або не навчається);
- за структурою:
 - *прості*, що містять тільки прохання (про звільнення, надання чергової відпустки);
 - *мотивовані*, в яких вказується мотивація прохання (про надання позачергової відпустки, матеріальної допомоги, переведення на іншу посаду, звільнення);
 - *складні*, що містять додатки.

Класифікаційні ознаки заяви як документа:

- ✓ за походженням — особистий чи службовий;
- ✓ за місцем створення — внутрішній чи зовнішній;
- ✓ за призначенням — щодо особового складу;
- ✓ за формою — індивідуальний;
- ✓ за ступенем гласності — звичайний;
- ✓ за стадіями створення — оригінал;
- ✓ за складністю - прості й складні;
- ✓ за терміном зберігання — безстроковий.

Реквізити:

1. Адресат (назва організації або службової особи у Д. в.)
2. Адресант (нижче, у стовпчик — посада (у внутрішній), прізвище, ім'я, по батькові у Р. в., домашня адреса (у зовнішній особистій заяві).
3. Назва виду документа
4. Текст (з великої літери, з абзацу).
5. Додаток
6. Дата (після тексту ліворуч, без абзацу).
7. Підпис без розшифрування (праворуч).

4. РАПОРТ - це офіційне повідомлення військовозобов'язаної особи, в якому викладається певне прохання з його коротким обґрунтуванням. Документи «заява» і «**рапорт**» мають однакову структуру і призначення.

Реквізити:

1. Адресат
2. Назва виду документа
3. Текст
4. Додаток (за потребою)
5. Дата
6. Підпис особи (повний)

5. ХАРАКТЕРИСТИКА — це офіційний документ, в якому викладено громадську думку про працівника як члена колективу, про його ділові та моральні якості і який складається на його вимогу або письмовий запит іншої установи для подання до цієї установи

Оскільки текст характеристики за видом мовлення є описом, його елементи розміщують у послідовності, зумовленій ступенем важливості тієї чи іншої інформації. Це дозволяє читачеві швидко скласти загальне враження про особу, якій надається характеристика. Характеристику оформлюють у двох примірниках, один з яких видають особі, а другий (копію) підшивають до особової справи. Текст викладають від третьої особи.

Класифікаційні ознаки характеристики як документа:

- ✓ за походженням — службовий;
- ✓ за місцем створення — зовнішній;
- ✓ за призначенням — щодо особового складу;
- ✓ за напрямом — вихідний;
- ✓ за формою — індивідуальний;
- ✓ за ступенем гласності — звичайний;
- ✓ за стадіями створення — оригінал та копія
- ✓ за терміном зберігання — безстроковий.

Реквізити:

1. Назва виду документа
2. Текст:

- вступ праворуч у стовпчик (прізвище, ім'я, по батькові, посада / вчений ступінь і звання, рік народження (в Р. від.), освіта)

- основна описова частина: 1) з якого часу перебуває на певній посаді; 2) як ставиться до виконання своїх службових обов'язків, 3) який має рівень професійної майстерності, 4) авторитет у колективі; 5) згадуються урядові нагороди, заохочення. 6) призначення характеристики (з абзацу): *Видана за місцем призначення*

3. Дата
4. Підпис відповідальної службової особи (повний)
5. Гербова печатка організації, що видала характеристику.

6. ПОДАННЯ — це документ, що містить пропозицію про призначення, переміщення чи заохочення працівника установи. Подання оформляється на стандартному аркуші паперу, *обов'язковими реквізитами* якого є: 1) адресат, 2) назва виду документа, 3) текст, 4) дата, 5) підпис.

Текст містить таку інформацію: звання, прізвище, ім'я, по батькові, рік народження, освіта, посада, яку займає працівник у даний час.

У текстовій частині зазначається стаж роботи (загальний; у даному підрозділі, на даній посаді); оцінка службової діяльності; підвищення професійного рівня; оцінка ділових та моральних якостей; участь у громадській роботі; мотиви призначення чи переміщення; посада і структурний підрозділ, куди пропонують призначити чи перемістити працівника. Подання підписується керівником підрозділу й адресується начальникові установи.

7. ОСОБОВИЙ ЛИСТОК З ОБЛІКУ КАДРІВ - це обов'язковий документ особової справи працівників установ, організацій, в якому фіксуються автобіографічні відомості. Він заповнюється особисто працівником кульковою ручкою, розбірливо без виправлень під час оформлення на роботу, для участі у певному конкурсі шляхом фіксації інформації в анкетних графах і таблицях

Реквізити:

1. Назва виду документа.
2. Прізвище, ім'я, по-батькові,
3. дата і місце народження.
4. Фотографія особи, яка заповнює документ.
5. Відомості про освіту, наукові ступені, вчені звання.
6. Якими мовами володіє.
7. Трудова діяльність.
8. Державні нагороди.
9. Вітчизняні, зарубіжні та міжнародні наукові відзнаки.
10. Відомості про родину.
11. Паспортні дані.
12. Домашня адреса.
13. Особистий підпис.
14. Дата заповнення.

8. ТРУДОВА КНИЖКА - основний документ установленого зразка, що підтверджує трудову діяльність громадян і служить для встановлення загального, безперервного та спеціального стажу.

Трудова книжка — документ суворої звітності і вимагає чіткого дотримання вимог.

Трудові книжки ведуться на всіх працівників, які працюють за **основним місцем роботи понад 5 днів**. Трудові книжки не оформлюються на працівників, які працюють за сумісництвом.

Під час оформлення на роботу трудова книжка заповнюється працівниками відділу кадрів у 5-ти денний термін. До неї заносяться відомості

про трудову діяльність, переміщення, звільнення, заохочення працівника. (стягнення не заносяться).

Усі записи про прийняття на роботу, переведення на іншу роботу вносяться власником або вповноваженим ним органом **після видання наказу (розпорядження)**, але не пізніше, ніж у тижневий термін.

Днем звільнення вважається день видачі трудової книжки. Про новий день звільнення видається наказ і вноситься запис до трудової книжки працівника.

Під час звільнення

- _____ за власним бажанням без поважних причин безперервний трудовий стаж зберігається, якщо перерва в роботі не перевищує три тижні (21 календарний день);

- _____ за власним бажанням із поважних причин безперервний стаж зберігається за умови, що перерва в роботі не перевищила одного місяця, якщо законодавством не встановлені триваліші строки. Дати пишуться цифровим способом.

7. Обліково-фінансові документи

Усі документи, пов'язані з фінансовими діями приватних осіб, установ, організацій, підприємств, об'єднуються у групу обліково-фінансових документів (*доручення, розписка, заповіт*)

1. ДОРУЧЕННЯ — це документ, яким організація чи окрема особа надає іншій особі право на певну діяльність або отримання матеріальних цінностей від її імені.

Залежно від обсягу і змісту повноважень, що надаються представникові, розрізняють **три види доручень**:

- **разові** — на виконання одноразової дії (отримання товарно-матеріальних цінностей чи одержання заробітної плати, пенсії, переказу);

- **спеціальні** — на здійснення однотипних вчинків (представництво в органах суду, виконання банківських операцій у межах певного терміну);

- **генеральні** — на виконання розширених повноважень (здійснення операцій, пов'язаних з управлінням нерухомим і рухомим майном, представницьких функцій у суді з правом передоручення третій особі).

Термін дії доручення зазначається цифрами (разове, спеціальне) й літерами (генеральне). Максимальний термін дії доручення не може перевищувати трьох років. Офіційні доручення - на спеціальних бланках.

Класифікаційні ознаки доручення як документа:

✓ за походженням — особистий (особа доручає особі) / офіційний (установа доручає особі чи установі);

✓ за місцем створення — внутрішній;

✓ за призначенням — обліково-фінансовий;

✓ за формою — індивідуальний;

✓ за ступенем гласності — звичайний;

✓ за стадіями створення — оригінал;

- ✓ за терміном виконання — звичайний/терміновий.

Реквізити особистого доручення:

1. Назва виду документа
2. Текст: від першої особи зазначається
 - прізвище, ім'я, по батькові, посада особи, яка видає доручення;
 - прізвище, ім'я, по батькові, посада (паспортні відомості) особи, якій видається доручення;
 - напрям діяльності особи або перелік матеріальних цінностей, їх кількість і вартість;
 - термін дії (Доручення чинне до ...;

3. Дата

4. Підпис особи, яка склала доручення

5. Засвідчення підпису особи, яка склала доручення

6. Дата засвідчення

2. РОЗПИСКА — це документ, що підтверджує передачу й одержання документів, грошей, літератури, матеріальних цінностей. Розписка може бути приватного(особа отримує цінності від особи) і службового (особа — представник установи — отримує цінності від цієї або іншої установи) характеру.

Класифікаційні ознаки розписки як документа:

- ✓ за походженням — особистий/службовий;
- ✓ за місцем створення — внутрішній;
- ✓ за призначенням — обліково-фінансовий;
- ✓ за формою — індивідуальний;
- ✓ за ступенем гласності — звичайний;
- ✓ за стадіями створення — оригінал;
- ✓ за терміном виконання — терміновий.

Реквізити:

1. Назва виду документа
2. Текст, де від першої особи зазначається
 - прізвище, ім'я по батькові та посада (паспортні відомості) особи, яка дає розписку і підтверджує отримання цінностей;
 - прізвище, ім'я, по батькові та посада (паспортні відомості) особи, яка передала цінності;
 - перелік найменування матеріальних цінностей, їх кількість і вартість — словами і цифрами);
 - підстава передачі й отримання цінностей (для службових розписок) / зобов'язання про повернення (для особистих розписок)
3. Дата
4. Підпис особи, яка отримала цінності
5. Засвідчення підпису особи, яка отримала цінності (у приватній)
6. Дата засвідчення

8. Організаційно-розпорядчі документи

Організаційно-розпорядчі документи — це документи, за допомогою яких здійснюється розпорядча діяльність, оперативне керівництво у певній установі, організації.

Цю групу документів складають *постанови, положення, статuti, правила, інструкції, вказівки, накази, постанови, розпорядження*.

1. НАКАЗ - це основний розпорядчий документ, який видається керівником установи і стосується організаційних та кадрових питань. Наказ набуває чинності з моменту його **підписання**. Начальник відділу кадрів зобов'язаний ознайомити зі змістом наказу осіб, які розписуються в оригіналі.

Класифікаційні ознаки наказу як документа:

- ✓ за походженням — службовий;
- ✓ за місцем створення — внутрішній/зовнішній;
- ✓ за призначенням — щодо особового складу/організаційний;
- ✓ за напрямом — вихідний;
- ✓ за формою — індивідуальний;
- ✓ за ступенем гласності — звичайний;
- ✓ за стадіями створення — оригінал;
- ✓ за терміном виконання — терміновий.

Реквізити:

1. Назва установи, що видає наказ, або назва посади
2. Назва виду документа.
3. Номер.
4. Дата.
5. Місце видання.
6. Заголовок.
7. Текст, що складається з двох частин:

- констатуюча частина містить такі елементи: вступ (зазначення причини видання наказу); доведення (переказ головних фактів); висновок (виклад мети видання наказу)

- розпорядча частина подає розпорядження, які розміщують у певній послідовності: призначення на посаду, переведення, надання відпустки, звільнення з посади, зміна прізвища

8. Підпис керівника установи.

9. Печатка.

Основні вимоги до тексту:

Кожен пункт наказу починається з дієслова у наказовій формі (ПРИЗНАЧИТИ, ПЕРЕВЕСТИ, ЗВІЛЬНИТИ, ОГОЛОСИТИ), яке пишеться великими літерами.

Великими літерами з нового рядка зазначаються **прізвище, ім'я і по батькові особи**, а потім викладається текст. **Наприкінці кожного пункту наказу зазначається підстава для його складання.**

2. ВИТЯГ З НАКАЗУ - це копія будь-якої частини оригіналу документа. Витяг з наказу має ті самі реквізити, що й наказ, але з нього береться лише та розпорядча частина тексту, яка є необхідною для практичної роботи.

Реквізити:

1. назва відомства, закладу, структурного підрозділу;
2. назва документа (ВИТЯГ З НАКАЗУ);
3. дата (переносять з наказу);
4. номер (переносять з оригіналу);
5. місце видання (переносять з оригіналу);
6. заголовок до тексту (переносять з оригіналу);
7. текст (переносять з оригіналу слово «НАКАЗУЮ» та необхідні пункти розпорядчої частини);
8. підпис (з оригіналу, керівник не підписує);
9. позначка про засвідчення копії (без слова «копія»).

9. Довідково-інформаційні документи

Довідково-інформаційні документи - це документи, що містять інформацію про фактичний стан справ, який є підставою для прийняття розпорядчих документів (*довідки, протоколи, службові записки, доповіді, звіти, плани роботи, договори, листи*)

Вони мають певні особливості:

1. мають допоміжний характер,
2. не обов'язкові для виконання
3. інформація спонукає до дії або попереджає про певні факти.

1. ДОВІДКА — це документ інформаційного характеру, що підтверджує певні факти. Довідки поділяються на:

Особисті підтверджують біографічний або юридичний факт конкретної особи.

Службові відображають стан справ структурного підрозділу.

Довідки укладаються посадовими особами або уповноваженими органами на вимогу конкретної службової особи та на запит або за вказівкою вищої організації, установи. Для цього використовують бланки організації чи підприємства, до яких вносять індивідуальний конкретний зміст і реквізити.

Класифікаційні ознаки довідки як документа:

- ✓ за походженням — особистий/службовий;
- ✓ за місцем створення — зовнішній;
- ✓ за призначенням — інформаційний;
- ✓ за напрямом — вихідний;
- ✓ за формою — індивідуальний;
- ✓ за ступенем гласності — звичайний/ДСК;
- ✓ за стадіями створення — оригінал/копія;
- ✓ за терміном виконання — безстроковий/терміновий.

Реквізити особистої довідки:

1. Назва організації, що видає довідку.
2. Назва виду документа
3. Дата видачі й номер довідки
1. Текст, у якому вказують
 - ПІБ особи, якій видається у **Д. в.;** (*Видана ... в тому, що...*)
 - підтвердження певного факту,
 - призначення довідки (*Видано для подання за місцем вимоги*)
2. Підписи службових осіб,
3. Печатка.

2. СЛУЖБОВІ ЗАПИСКИ – це документи, що інформують керівника установи чи підрозділу про факти, що сталися, про виконану роботу.

Доповідна записка — документ, адресований керівникові певної чи вищої установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, про виконану роботу з висновками та пропозиціями автора.

Доповідна записка може бути складена як з власної ініціативи, так і за вказівкою керівництва. Здебільшого мета ініціативної доповідної записки — спонукати керівника до прийняття конкретного рішення.

Текст доповідної записки поділяється на дві частини:

- констатуюча (описова), в якій наводяться факти або описують ситуацію;

- викладення пропозицій, прохань.

Відповідно до змісту фіксованої інформації записки бувають:

- звітні;
- інформаційні;
- ініціативні.

З погляду адресності розрізняють:

- внутрішні, що адресуються керівникові установи або підрозділу, в яких працює укладач (її підписує той, хто її складає);

- зовнішні, що адресуються керівникові вищої організації, її оформляють на загальному бланку установи за підписом керівника.

Пояснювальна записка складається для пояснення ситуації, що виникла, фактів, дій або вчинків працівника. Вона складається на вимогу керівника, а в деяких випадках – з ініціативи підлеглого.

Залежно від змісту пояснювальні записки поділяються на:

- записки службового характеру;
- особисті записки.

Виклад тексту пояснювальної записки може бути:

- **прямим**, коли він містить у чіткій послідовності вступ, доказову частину і висновки;

- **зворотним**, коли висновки передують доказовій частині.

За формою службові записки містять реквізити, як і в **заяві (рапорті)**.

3. ПЛАН РОБОТИ — це документ, що встановлює точний і чіткий перелік запланованих заходів (робіт) для їхнього подальшого виконання.

Плани робіт бувають: **перспективні** (розраховані на кілька років), **річні, піврічні, квартальні, місячні, тижневі, денні**.

Зміст плану викладається у формі тексту або таблиці.

Кожний пункт плану складається з трьох обов'язкових частин

- ♦ зміст роботи;
- ♦ термін виконання;
- ♦ відповідальні за виконання.

Службові плани робіт підписують посадові особи, що відповідають за їх виконання, а індивідуальні — ті, хто їх складає, з наступним затвердженням керівником.

Реквізити плану:

1. Гриф затвердження
2. Назва документа
3. Назва установи чи структурного підрозділу
4. Заголовок (вказується термін, на який складено план)
5. Текст (зміст плану)
6. Підпис(и)
7. Дата складання

4. ПРОТОКОЛ — це один з найпоширеніших видів документів для корегування колективної роботи. За обсягом інформації протоколи:

1. **Стислі**, у тексті яких записано лише ухвали.
2. **Повні**, у тексті яких, крім ухвал, стисло записують виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.
3. **Стенографічні**, де усі виступи записують дослівно.

Класифікаційні ознаки протоколу як документа:

- ✓ за походженням — службовий;
- ✓ за місцем створення — внутрішній;
- ✓ за призначенням — інформаційний;
- ✓ за формою — індивідуальний;
- ✓ за ступенем гласності — звичайний;
- ✓ за стадіями створення — чернетка/оригінал;
- ✓ за терміном зберігання — тимчасовий.

Реквізити:

1. назва виду документа (протокол).
2. номер
3. заголовок містить такі відомості:
 - вид наради (засідання, збори, нарада),
 - назва організації, де відбулися збори,
 - дата проведення (нижче від назви організації з лівого боку)
 - місце проведення (у цьому ж рядку з правого боку)
 - кількісний склад учасників (пишуть з нового рядка). Якщо кількість учасників сягає 10-12 осіб, то можна вказати всіх присутніх. Якщо склад зборів

великий, то досить вказати кількість присутніх і додати до протоколу реєстраційний лист

4. Текст протоколу:

- вступна частина (голова зборів, секретар, присутні).
- порядок денний (питання у *називному відмінку*)
- основна частина (відповідно до пунктів порядку денного:

СЛУХАЛИ: зазначають прізвище, ініціали, посаду того, хто виголошує доповідь, зміст доповіді;

ВИСТУПИЛИ: зазначають прізвище, ініціали кожного, хто брав участь в обговоренні, зміст його виступу;

УХВАЛИЛИ: чітко формулюють суть прийнятої зібранням ухвали. Якщо ухвала стосується різних за характером питань, їх виділяють арабськими цифрами.

5. перелік додатків до протоколу із зазначенням кількості сторінок;

6. підписи голови і секретаря.

5. ВИТЯГ ІЗ ПРОТОКОЛУ — коротка (усічена) форма повного протоколу, що відображає окреме питання. Витяг надається окремим особам чи надсилається установам на їх письмовий запит.

Реквізити

1. Назва організації, яка проводила засідання
2. Назва виду документа
3. Номер документа, із якого робиться витяг
4. Дата проведення засідання
5. Номер питання, що розглядалося, і його суть з винесеною ухвалою
6. Посада, ініціали, прізвище того, хто підписав оригінал (без підпису)
7. Посада, підпис, ініціали, прізвище того, хто уклав витяг
8. Дата укладання витягу

6. ЗВІТ — документ, який містить результати діяльності за певний період, виконання заходів, доручень, завдань. Звіт допомагає вивчити, перевірити й узагальнити роботу, знайти в ній позитивне і негативне, зробити висновки, окреслити перспективи. Текст звіту має бути чітким за побудовою, логічною послідовністю викладу матеріалу.

Розрізняють звіти:

- **статистичні (цифрові)** — на спеціальних бланках;
- **текстові** — на звичайному папері за встановленою формою;
- **періодичні** (затверджуються керівником, який підписував план);
- **разові** (адресуються особам, від яких одержано доручення)

Реквізити:

1. Гриф затвердження — праворуч (для зовнішніх)
2. Назва виду документа
3. Заголовок («*про роботу атестаційної комісії*»; «*про роботу відділу...*», «*про виробничу практику...*»);

4. термін звітності (з 09.01.2002 до 09.02.2002, за I квартал 2002р.);
5. статус, посада й місце роботи (навчання) укладача;
6. прізвище та ініціали укладача
7. Текст, який має:
 - вступ (обсяг завдань, які були поставлені за звітний період);
 - основна частина (зміст, аналіз виконаної роботи);
 - висновки (рекомендації, критичні зауваження щодо поліпшення чи вдосконалення форм або методів роботи)
8. Додаток (квитанції, проїзні документи, рахунки про витрачені кошти)
9. Підпис автора документа
10. Дата укладання
11. Печатка (для зовнішніх)

7. СЛУЖБОВІ ЛИСТИ

Службові листи - група управлінських документів, які є засобом спілкування з установами та приватними особами. Службові листи застосовують для розв'язання оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності.

Текст службового листа має висвітлювати лише одне питання. Головна мета службового листа - спонукати до дії, переконувати, доводити, пояснювати. Цього досягають ясністю, чіткістю та стислістю тексту. Рекомендується в тексті листів уникати категоричних. Тон листа повинен має нейтральним. Увесь текст будь-якого листа розміщується тільки на його лицьовій стороні і не переноситься на зворотний бік. Для того, щоб виділити головне, можна підкреслювати слова або окремі фрази, а також використовувати нумерацію. Заключною фразою може бути формула ввічливості. Переважно це фраза: «З повагою»; «З глибокою повагою».

Форми листів поділяються на:

- листи, що не вимагають відповіді (інформаційні, гарантійні);
- листи, що вимагають відповіді (запит, звернення, пропозиція);

Існують певні правила реагування на листи. Відповідь слід дати не пізніше, ніж через 10 днів. Якщо запит потребує ґрунтовнішого вивчення, то протягом трьох днів сповіщають адресатові, що інформацію отримало й над розв'язанням питання вже працюють. Остаточну відповідь слід дати не пізніше, ніж через місяць.

За кількістю адресатів листи поділяють на :

- *звичайні* (від однієї організації на адресу іншої);
- *циркулярні* (від однієї організації ряду підпорядкованих організацій);
- *колективні* (організації від імені колективу працівників).

Також розрізняють:

Супровідний лист служить письмовим доказом, оскільки фіксує час відправлення документа. Супровідний лист – документ, який інформує адресата про те, що до листа додаються певні документи. Починають лист словами: «Надсилаємо»; «Направляємо»; «Повертаємо»; «Додаємо», а далі – заголовки

та пошукові ознаки (дата і номер) документа, що надсилається. Супровідні листи пишуть у двох примірниках. Перший висилають адресатові, а другий примірник зберігається у номенклатурі справ і служить підтвердженням його висилання.

Лист-запрошення пропонує адресатові взяти участь в якомусь заході. Адресуються такий документ як конкретній особі, так і закладам. Зміст такого листа: характер запланованого заходу, терміни проведення, умови участі.

Інформаційний лист – повідомляє адресатові про певний факт чи захід.

Лист-повідомлення близький до листів-запрошень та інформаційних листів. Складається як відповідь на запит. Починається словами: «Повідомляємо»; «Доводимо до відома».

Лист-підтвердження містить повідомлення про отримання якого-небудь відправлення (листа, телеграми), про те, що раніше складений документ лишається чинним. Починаються такі листи словами: «Підтверджую»; «Підтверджуємо».

Лист-нагадування повідомляє про наближення або закінчення терміну певного зобов'язання чи проведення заходу. Такі листи починають словами: «Нагадуємо».

Гарантійний лист – документ, який забезпечує виконання викладених у ньому зобов'язань. Його укладають з метою підтвердження певних обов'язків або умов і адресують до організації чи установи. Найчастіше лист починається з імені та по батькові особи, до якої звертаються. Форма третьої особи вживається лише тоді, коли гарантійного листа адресовано до певної організації. У такому листі гарантують оплату праці за виконану роботу, сплату банківських кредитів, якість виконання робіт тощо.

Реквізити службових листів:

1. назва й адреса організації відправника-адресанта листа (угорі ліворуч за допомогою штампа або друкарським способом)
2. номер і дата листа;
3. назва й адреса одержувача-адресата листа (праворуч)
4. заголовок («про...»);
5. текст листа (Текст листа складається з двох частин: опису фактів або подій, що послужили підставою для написання листа; висновків та пропозицій.
6. перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;
7. підпис керівника;
8. віза виконавця (підпис на копії)