


Довідково-інформаційні документи: складання та оформлення



Довідково-інформаційні документи- це документи, що відправляються з установ, організацій, закладів та направляються до них і містять інформацію про фактичний стан справ, який є підставою для прийняття розпорядчих документів. Вони мають допоміжний характер відповідно до організаційної документації, не обов'язкові для виконання на відміну від них. Інформація, що міститься у них, може спонукати до дії або бути лише доведеною до відома.



До довідково-інформаційних документів належать: довідка, службовий лист та його різновиди, протокол, службова, доповідна та пояснювальна записки, звіт, акт, зведення, повідомлення, заявка, план роботи, оголошення, запрошення, рецензія, відгук, службова телеграма та багато ін.

Загальна характеристика документів. Службові записки.

Більша частина документів, що утворюється в організаціях та ті, що надходять до неї зовні, мають інформацію про фактичний стан справ у даній чи іншій організації. Інформація є підставою для складання розпорядчих документів чи може бути прийнята до увага.

Документи цієї групи можна поділити на 3 підгрупи:

- докладні, пояснювальні записки, посвідчення, розписки, акти, заяви;
- протокольні документи, стенограми, звіти;
- службові листи, телеграми, телефонограми

Докладні пояснювальні та службові записки.

Докладні, пояснювальні та службові записки - документи, які інформують про вже здійснивши сі явища і факти, виконані роботи, склавшуся ситуацію.

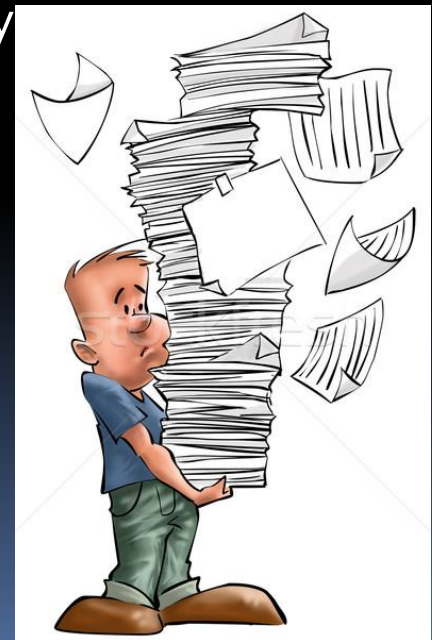
Записки в залежності від змісту можуть бути ініціативного, інформаційного або звітного характеру. З точки зору адресності розрізняють внутрішні доповідні записки (керівнику підприємства або підрозділу, де працює складач) та зовнішні - (керівнику вищої організації).

Пояснювальна записка- це службовий документ, в якому пояснюється ситуація, що склалась, факт, дія або вчинок працівника (найчастіше порушення дисципліни, невиконання роботи) на вимогу керівника.

Пояснювальна записка може бути поясненням чи доповненням до будь-якого основного документа (звіту, проекту тощо) і документ особистого характеру. Текст пояснювальної записки має бути переконливим і містити неспростовані докази. Оформляють документ на чистому аркушу.

Пояснювальна записка, яка не виходить за межі установи оформлюється на бланку або на стандартному листу формату А4 (підписує укладач).

Якщо направляється за межі організації – оформляють на бланку та реєструють, підписується керівником.



Реквізити доповідної записки :

1. Посада, П. І. Б. керівника, на чие ім'я адресується доповідна записка.
2. Найменування структурного підрозділу.
3. Посада, П. І. Б. автора доповідної записки.
4. Найменування документа.
5. По якому питанню укладена записка (заголовок до тексту).
6. Текст.
7. Перелік додатків,
8. Дата та місце укладання доповідної записки.
9. Підпис посадової особи, яка уклала записку.
10. Вихідний номер.



Пояснювальна та службова записки мають аналогічні реквізити.

Пояснювальні записки поділяються на дві групи:

- документи, що супроводжують основний документ та пояснюють зміст його окремих положень (оформляються на загальному бланку установи);
- з приводу ситуацій, випадків (оформляються на листах бумаги, підписує виконувач).

Приклад укладення службової записки:

Відділ стандартизації Головному технологіві

СЛУЖБОВА ЗАПИСКА

25.09. 00 №72-15/138

Про подання матеріалів до
проекту СТП

Прошу в термін до 5 жовтня 2000 року подати до відділу
стандартизації перелік фрез, що використовуються на
підприємстві, для занесення до стандарту підприємства
"Інструмент різальний. Фрези. Посібник з вибору."

Начальник відділу стандартизації (підпис) П. Р. Діденко

Довідки - їхні види та правила оформлення

Довідка- це службовий документ інформаційного характеру, що підтверджує факти з життя і діяльності окремих громадян та різні обставини діяльності установ, організацій, підприємств. Найчастіше довідка видається на прохання працівника про перебування в займаній посаді. Довідка виконується на бланку установи формату А5, здебільшого з трафаретним текстом. Довідки можуть бути службові та особисті

Службова довідка має об'єктивно відображати фактичний стан справ, тому її складання потребує ретельного відбору та перевірки відомостей, зіставлення й аналізу отриманих даних. Цю довідку складають на запит або за вказівкою вищої організації чи службової особи. Підписується: Довідка, що направляється до посадової особи в середині підприємства, підписується укладачем; та, яка направляється у вищестоящу організацію - керівником підприємства. Якщо довідка містить відомості фінансового характеру - то вона підписується керівником та головним бухгалтером. Довідка, яка направляється за межі підприємства оформляється на бланку, внутрішня довідка оформляється на внутрішньому бланку або на чистих листах паперу.

Особисті довідки видають зацікавленим установам чи громадянам. Вони підтверджують факт роботи чи навчання, обійману посаду, розмір заробітної плати, місце проживання тощо.

Довідки особистого характеру оформляються на бланках або чистих листах.



Основні реквізити довідки :

1. Код підприємства, код форми документа.
2. Реквізити штампа загального бланку.
3. Назва виду документа.
4. Дата.
5. Індекс.
6. Заголовок до тексту.
7. Адресат.
8. Текст.
9. Відмітка про наявність додатків (якщо є).
10. Підпис.
11. Відмітка про направлення до справи.

В тексті довідки особистого характеру визначається назва організації, в яку подається довідка. Текст довідки особистого характеру оформляється на трафаретному бланку.

Протоколи, витяг з

протоколу

Протокол- документ, у якому фіксується хід обговорення питання й ухвалення рішень на зборах, нарадах, засіданнях, конференціях із зазначенням місця, часу й мети, складу присутніх та змісту доповідей.

Протокол укладає офіційна, компетентна особа, що засвідчує той чи інший факт. Залежно від повноти висвітлення ходу засідання чи наради протоколи бувають:

Витяг з протоколу- це частина протоколу, оформлена належним чином на загальному, спеціальному або чистому аркуші паперу.




План роботи - документ, що встановлює точний перелік намічених робіт (заходів), які повинні бути виконані, їх послідовність, обсяг, часові координати керівників і конкретних виконавців. Плани бувають: перспективний (розрахований на кілька років), річний, піврічний, квартальний, місячний, тижневий, щоденний. Форма плану роботи: графіки, таблиці, тексти.

Звіт- це документ, у якому в письмовій формі подається повідомлення про виконання будь-якої роботи. *Залежно від характеру виконаної роботи звіти бувають прості та складні.*

Є дві групи звітів: статистичні й текстові. **Статистичні звіти** виконуються на бланках, **текстові**— на звичайному папері за встановленою формою.

Огляд- це різновид довідки, що складається для інформування підвідомчих та інших організацій, про хід роботи чи їх підсумки за певний період.

Акт - документ правової чинності, складений однією або кількома особами, що підтверджує будь-які встановлені факти або події. Акти бувають законодавчі та адміністративні. Вони можуть мати різне призначення. Деякі адміністративні акти служать бухгалтерськими документами, інші складаються залежно від характеру подій, зміни керівництва тощо. Складання актів доручається комісіям, які затверджуються або наказами керівництва, або розпорядчими документами вищих організацій. Часто акти складаються постійно діючими експертними комісіями.



Оголошення- це інформаційний документ, в якому подається інформація, адресована певному колу зацікавлених осіб. Мета — інформувати про різні події життя особи: навчання, роботу, обмін чи продаж квартири, різні культурно-громадські та наукові заходи. Оголошення подаються на сторінках газет, журналів та окремих афішах. Залежно від характеру оголошення, в ньому зазначаються організатори певних заходів, час і місце їхнього проведення, умови входу (платні, безплатні).

Запрошення - це документ, який адресується конкретній особі, закладу чи установі і містить пропозиції взяти участь у події чи заході. Не зайве звернути увагу на грамотність і бездоганну акуратність.

Запрошення - особливо вимогливі. Основою змісту кожного запрошення є: хто, кого, куди, коли, з якої нагоди запрошує. Ці факти мають бути викладені чітко, щоб в адресата не виникло ніяких сумнівів чи вагань.

Важливе місце у мовному етикеті відведене й **вітання**. Якщо ви хочете, щоб вас цінували як людину, з якою завжди приємно мати справу, використовуйте найменшу нагоду для виявлення уваги до своїх колег чи співробітників, покажіть, що ви не байдужі до їхніх успіхів і радійте спільно з ними.

Візитна картка- документ, що допоможе усвідомити молодій людині себе як особистість, яка має певний соціальний статус у суспільстві, має відповідальність, права та обов'язки. Візитна картка — це природний, усталений спосіб подання інформації про себе і встановлення контактів між людьми.

Службова телеграма- це вид кореспонденції з досить стислим текстом, викликаний необхідністю негайного втручання в певну справу, термінового інформування будь-кого про будь-що.

Телефонограма - термінове повідомлення, передане адресатам телефоном.

Це один із видів усної ділової кореспонденції.


-





Протокол може скласти офіційна компетентна особа, засвідчуючи той чи інший факт. За обсягом фіксованих даних протоколи можна поділити на три групи:

- Скорочені - містять назву обговорюваних питань, прізвища доповідачів та виступаючих і прийняті рішення.
- Повні - в тексті яких окрім рішень, коротко записують виступи доповідачів та виступаючих та інших учасників зборів, нарад, засідань, конференцій.
- Стенографічні - всі виступи записують дослівно.



В залежності від способу фіксації - можуть бути рукописними (машинописними), стенографічними, фонографічними.

У формуляр протоколу включають наступні

1. Найменування організації та її підвідомств.
2. Назва документа (протокол).
3. Порядковий номер протоколу (після слова протокол).
4. Дата засідання.
5. Місце засідання.
6. Гриф затвердження (якщо є необхідність затверджувати).
7. Заголовок до тексту.
8. Кількісний склад учасників (якщо до 10-12 називають усіх, якщо більше - вказують загальну кількість + реєстраційний лист).
9. Посади, прізвища, ініціали керівників зборів (голова, секретар, президент).
10. Порядок денний (питання, запропоновані для розгляду у називному відмінку).
11. Текст.
12. Перелік додатків з вказанням кількості сторінок.
13. Підписи голови та секретаря.
14. Гриф затвердження (якщо необхідно).

Текст має вступну частину (склад присутніх, вказання голови та секретаря, порядок денний). Далі повинен складатися із позицій згідно пунктів порядку денного.

Схема складання витягу з протоколу:

Відомство

Найменування підприємства

ВИТЯГ З ПРОТОКОЛА

12.05. 00 №567

м. Хмельницький Найменування протоколу

ПОРЯДОК ДЕННИЙ

Затвердження плану роботи Доповідач Савчук П. Л.

СЛУХАЛИ:

Савчук П. Л. Ознайомив..... і далі по тексту.

ПОСТАНОВИЛИ:

2.1 _____

Голова (підпис) Ініціали, прізвище

Секретар (підпис) Ініціали, прізвище

Вірно: Інспектор (підпис) Ініціали, прізвище

12.05. 00

Службові листи



Службовий (діловий) лист - один з найважливіших каналів зв'язку підприємства, організації, установи, закладу із зовнішнім світом. Через листи ведуться переговори, з'ясовуються відносини між структурами, супроводжуються матеріальні цінності в дорозі тощо.


Незважаючи на наявність сучасних форм зв'язку — телефон, телеграф, факс, обсяг листування в установах, організаціях, закладах надзвичайно великий

Ділові ситуації, які потребують складання ділових листів можна поділити на:

1. Підготовані на вимогу вищестоящих функціональних органів.
2. На прохання підвідомчих установ.
3. При здійсненні оперативних зв'язків.
4. Рекламна діяльність фірми.
5. По роботі з клієнтами.
6. Зв'язані із зовнішньоекономічними відносинами фірми.


Формуляр листа включає наступні реквізити:

1. Емблему, нагороди.
2. Назву та адресу організації - відправника.
3. Номер та дату листа.
4. Адресат.
5. Номер та дата ініціативного документа.
6. Текст.
7. Перелік додатків з вказівкою кількості сторінок.
8. Підпис керівника.
9. Віза виконувача.



Форми листів, які використовуються в установах, дуже різноманітні. Можуть бути розділені на дві великі групи: листи, які потребують відповіді та листи, які не потребують відповіді.

- запит, звернення, пропозиція, вимога, підтвердження, розпорядження, супроводжувальні листи.



Лист-запит містить прохання чи пропозицію, які обов'язково вимагають відповіді.

Супроводжувальний лист - Це службовий документ, в якому адресата інформують про направлення йому документів, що додаються до листа. Обсяг таких листів, як правило, невеликий, тому доцільно оформляти їх на бланках формату А5. Починається лист словами: «Направляємо...», «Надсилаємо...», «Повертаємо...», «Додаємо...» тощо

- інформаційні, гарантійні.

Інформаційний - це службовий лист, в якому адресант інформує адресата про будь-які факти, події, явища. Адресат може пропонувати свої послуги, повідомляти про хід будь-яких справ, виконання планів тощо. Мета такого листа полягає у своєчасному інформуванні установи, підприємства, організації чи зацікавленої особи про факт, що має місце. Інформаційний лист здебільшого підписує керівник установи або його заступник.

Гарантійні листи - документ, що забезпечує виконання викладених у ньому зобов'язань. У ньому, як правило, гарантується оплата за виконану роботу, погашення кредиту тощо. Виклад тексту має бути чіткий та виразний. Складаються з метою підтвердження певних зобов'язань або умов та адресовані організації.

Ініціативні листи - організація звертається з метою отримання яких-небудь пояснень, вказівок, додаткових відомостей.

Стиль листів діловий. Підписує посадова особа або його замісник (вказується фактична посада).

Лист-відповідь (відмова) Логічна схема?

повтор, прохання, на яке складається відповідь;

обґрунтування причини відмови;

конотація відмови.

Супроводжувальні листи. Приклад тексту:

У відповідності з домовленістю (Вашим проханням)

направляємо підписаний з нашої сторони договір

№ __від___. Довідка про фінансування буде виспана.....

Даний лист слід рахувати невід'ємною частішою дійсного договору.

Додаток договір про..... №..... за 3 ар. в 3 ек.

Лист-відповідь - найпоширеніший вид службової кореспонденції, що повинен містити посилання на номер і дату вхідного документа, а також стислий зміст листа. Це дає змогу при отриманні листа-відповіді швидко відшукати лист-запит у справі.

Лист-прохання. Часто виникають ситуації для викладення прохання від імені установи, організації, підприємства. При цьому треба підкреслити зацікавленість у його виконанні. Найпростіші варіанти листа-прохання збігаються із формою особистої чи колективної заяви.

Лист-прохання викладається від першої особи однини чи множини (*Прошу..., Просимо...*), від третьої особи однини (*Дирекція просить,.., Університет запрошує...*) тощо.

Лист-реклама - різновид інформаційних листів, що містять детальний опис товарів чи послуг і надсилаються конкретним адресатам, щоб спонукати їх скористатися запропонованим. Особливість цих листів у тому, що інформацію оформляють на бланках, проте поштову адресу, номери телефонів, розрахунковий рахунок також зазначають у тексті.

Лист-нагадування містить вказівку про наближення або закінчення терміну певного зобов'язання чи проведення заходу. Текст листа, як правило, складається із двох логічних елементів: 1) нагадування про виконання дій і 2) заходи, що будуть вжиті у разі їх невиконання. Ключовим словом є форма дієслова: «*Нагадуємо...*»

АКТ

АКТ - документ, складений декількома особами, що підтверджує встановлені факти та події. Можливе складання акта одним, але спеціально уповноваженою особою - ревизор або інспектор. Акти складають по результатам ревізії при прийомні - передачі справ, прийомні об'єктів на випробуваннях, по результатам перевірок (податкова інспекція, санепідемстанція). Затверджується (при необхідності) вищестоящою організацією або керівником підприємства. (Наприклад, акт про ліквідацію установи, затверджений керівником віщої установи).

Основні реквізити акту:

1. Реквізити штампа загального бланку.
2. Код підприємства по 2КПО.
3. Код форми документу по 2КУД
4. Назва виду документа.
5. Дата, індекс.
6. Заголовок до тексту.
7. Гриф затвердження. 8. Текст.
9. Відмітка про наявність додатків.
10. Підпис голови та членів комісії.
11. Відмітка про візування.
12. Відмітка про контроль.
13. Відмітка про виконання документу та направлення його до справи.

Текст акту має наступну структуру: вступна та констатуюча частини, висновки (не обов'язково).

У вступній частині вказують підставу, перераховують членів комісії та її задачі.
Прізвища членів комісії - в алфавітному порядку.

В констатуючій частині - описують сутність та характер проведеної роботи, встановлені факти, дають пропозиції

Акт має уніфіковану форму:

Найменування ЗАТВЕРДЖУЮ

Міністерства, відомства _____ (розшифровка підпису)

Дата

Акт

18.05. 99 №12 м. Хмельницький (місце видання)

Підстава: наказ директора заводу від _____ № _____ "Про проведення інвентаризації" Складений комісією:

Голова _____

(посада, П. І. Б.)

Члени комісії: 1. _____

(посада, П. І. Б.)

_____ 3. _____

(текст) Складений у 3-х екземплярах

1-й екземпляр _____

2-й екземпляр _____

3-й екземпляр _____

До справи 05-24

Голова комісії Підпис Розшифровка підпису

Члени комісії Підпис Розшифровка підпису

Текст акту має форму:

При перевірці:

У період (число) була проведена перевірка. діяльності підприємства, відділу та ін.

Перевіркою виявлено (по пунктах, всі аспекти, що проявилися у процесі роботи комісії).

При передачі: лице, що передає (П. І. Б.), лице, що приймає (П. І. Б., посада), у присутності третього лица (П. І. Б., посада).
Склали цей акт, про те, що..... перший здав, а другий прийняв (перелік по пунктах матеріальних цінностей, що підлягають передачі).

При списанні:

"__" ____ р. була проведена експертиза цінностей (офісних меблів, техніки та ін.).

Списанню підлягають (дані про матеріали, що підлягають списанню, розміщують у таблицю.

Назва (кількість).

Дякуємо за увагу!

