**Тема 2.**

**Лекція 3. Правила оформлення службових документів**

1. Вимоги до зовнішнього оформлення документів: відповідність паперу, наявність абзаців і недопустимість виправлень.
2. Вимоги до змісту документа: точність і достовірність фактів, повнота інформації, стислість, закінченість думки, грамотність.
3. Основні реквізити документів.

**1. Вимоги до зовнішнього оформлення документів: відповідність паперу, наявність абзаців і недопустимість виправлень.**

1. Для оформлення **текстів** службових документів використовується гарнітура Times New Roman та шрифт розміром **12-14** друкарських пунктів або **8-12** друкарських пунктів для друкування реквізиту “**Прізвище виконавця і номер його телефону**”, виносок, пояснювальних написів до окремих елементів тексту документа або його реквізитів тощо.

2. При оформленні застосовується шрифт:

**напівжирний** шрифт великими літерами – для назви виду документа;

**напівжирний** (**прямий** або **курсив**) – для заголовків та короткого змісту документа.

3. При оформленні текстів **міжрядковий інтервал** повинен становити:

**1** – для складових тексту документа, реквізиту “**Додаток**” та посилання на документ, що став підставою для підготовки (видання) поточного документа;

**1,5** – для складових частин реквізитів “**Адресат**” та “**Гриф затвердження**”;

**1,5-3** – для **відокремлення реквізитів документа один від одного**.

4. **Ім’я та прізвище** в реквізиті “**Підпис**” розміщується на рівні останнього рядка назви посади.

5. **Максимальна довжина рядка** багаторядкових реквізитів (крім реквізиту тексту) – 73 міліметри (28 друкованих знаків).

6. Якщо **короткий зміст до тексту** перевищує **150 знаків** (п’ять рядків), його дозволяється **продовжувати до межі** правого поля. **Крапка в кінці заголовка не ставиться**.

7. При оформленні документів відступ від межі лівого **поля документа** становить:

**125 міліметрів** – для ім’я та прізвища реквізиту “Підпис”;

**100 міліметрів** – для реквізита “Гриф затвердження”;

**90 міліметрів** – для реквізиту “Адресат”;

**10 міліметрів** – для абзаців у тексті, а також слів “СЛУХАЛИ”, “ВИСТУПИЛИ”, “ВИРІШИЛИ”, “УХВАЛИЛИ”, “НАКАЗУЮ”, “ЗОБОВ’ЯЗУЮ”;

**0 міліметрів** – для реквізитів “Дата документа”, “Короткий зміст документа”, “Текст” (без абзаців), “Відмітка про наявність додатків”, “Прізвище виконавця і номер його телефону”, “Відмітка про виконання документа і надсилання його до справи”, слово “Додаток, реквізити “Додаток” та слово “Підстава” запису про посилання на документ, що став підставою для підготовки (видання) поточного документа, найменування посади у реквізиті “Підпис”, засвідчувального напису “Згідно з оригіналом” та для першого реквізита “Гриф затвердження”, якщо їх в документі два.

8. Під час оформлення документів (додатків до них) на двох і більше сторінках **друга та наступні сторінки повинні бути пронумеровані**.

9. **Номери сторінок ставляться посередині верхнього поля сторінки** арабськими цифрами **без зазначення** слова “сторінка” та розділових знаків.

**Перша сторінка не нумеруєтьс**я ні в документі, ні в кожному з додатків.

**Документ і кожен з додатків мають окрему нумерацію**.

10. Тексти документів **друкуються на одному боці аркуша**. Документи не постійного строку зберігання обсягом більше 20 сторінок допускається друкувати на лицьовому і зворотному боці аркуша, при цьому реквізит “Підпис” повинен бути розміщений на лицьовому, а не на зворотному боці останнього аркуша документа.

11. Під час підготовки організаційно-розпорядчих документів у паперовій формі працівники установ оформляють їх з урахуванням вимог ДСТУ 4163-2003.

12. Документи повинні мати такі поля (міліметрів):

**30** – ліве;

**10** – праве;

**20** – верхнє та нижнє.

**Правила оформлення заголовків і підзаголовків**

Заголовок пишеться великими літерами. Він має бути не довшим ніж 40 знаків. Не дозволяється у заголовку переносити слова.

Якщо заголовок великий, то його ділять (за змістом) на декілька рядків, наприклад:

*Організація контролю за виконанням*

 *розпорядчих документів на підприємстві*

У документах заголовок пишеться з малої літери тоді, коли він розташований після назви виду документа, а з великої літери, якщо передує їй. Наприклад:

*про внесення доповнень*

або

*Актове діловодство*

 Текст від заголовка, як правило, розміщується через 3–4 інтервали.

Розміщується заголовок посередині рядка або на початку рядка біля лівого поля. Крапка після заголовка не ставиться.

 Не слід писати заголовок у кінці сторінки, якщо немає місця для тексту, краще перенести його на наступну сторінку.

Короткі заголовки пишуться у розрядку, тобто з проміжком в один знак між буквами в межах одного слова, наприклад:

*А к т*

Підзаголовки пишуть малими літерами без підкреслень. Відстань між заголовком і підзаголовком — два інтервали, а від підзаголовка до тексту — три чи чотири.

Якщо підзаголовок містить декілька рядків, то вони відділяються один від одного одним інтервалом.

 **Прийоми виділення окремих частин тексту**

Іноді в роботі треба звернути увагу на терміни, вжиті у тексті вперше, зробити логічний чи смисловий наголос, виділити правило, теорему, визначення тощо. Наприклад:

***Тарифи*** — це система ставок, яка визначає розміри оплати за послуги (ціна послуг).

Для виділення у тексті окремих слів або частин існує чотири способи [5];

1. ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ. Цей спосіб слугує для виділення окремих слів.

2. У розрядку оформляються окремі слова і короткі фрази. Коли слово пишеться у розрядку, то після кожної букви в слові робиться проміжок в один знак, а між словами, написаними у розрядку, й текстом роблять відступ у 2–З знаки, щоб слова відділялись. Розділові знаки після слів у розрядку ставляться на відстані одного знака, а наступне слово починається за 2–3 знаки.

3. Підкреслення — найзручніший спосіб виділення окремих слів і фраз. Лінію підкреслення починають під першою, а закінчують під останньою буквою слова, яке виділяють; розділовий знак, що стоїть після слова, не підкреслюють. Проте лапки і дужки підкреслюють.

4. *Курсивом* виділяються слова, речення, частини тексту. Цим способом переважно користуються, коли текст набирають на комп’ютері.

 **Оформлення приміток, додатків і підстав до тексту**

***Примітка*** — додаткова помітка, пояснення до тексту. Примітки слугують для того, щоб пояснити незрозумілі місця у тексті або такі, які вимагають додаткових пояснень і матеріалів, без яких певне поняття буде неповним, однобоким.

***Додаток*** — подання додаткової інформації (документа) після тексту.

***Підстава*** — причина, достатній привід, які виправдовують дію, вчинок.

Зробити щось на підставі означає виконати ту чи іншу дію виходячи з чого-небудь, спираючись на щось [5]. Наприклад, підставою звільнення працівника з організації за власним бажанням може бути його відповідна заява на ім’я керівника організації.

**Виготовлення копій**

***Копiя документа*** виготовляєтьcя й видаєтьcя працівникам чи взагалі громадянам з дозволу керiвника уcтанови або керiвника її cтруктурного пiдроздiлу. Звичайно уcтанова може робити копiї лише cвоїх документiв (це не cтоcуєтьcя архiвних уcтанов i нотарiатiв).

Копiя документавiдтворюєтьcя, як правило, на бланку уcтанови й заcвiдчуєтьcя пiдпиcом поcадової оcоби. В разі виготовлення копiї на звичайному аркуші паперу повнicтю вiдтворюєтьcя текcт бланка оригiналу і вci його реквiзити. На першому аркушi копiї робитьcя позначка «Копiя» (праворуч угорi над реквiзитом «адреcат»).

Копiї документiв засвiдчують проcтавленням нижче реквiзиту «пiдпиc» заcвiдчувального напиcу «вiрно», найменування поcади працiвника, який заcвiдчує копiю, його оcобиcтого пiдпиcу й дати;

 наприклад:

«Вiрно». Інcпектор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Р. Петренко

24.04.2022

Дозволяєтьcя заcвiдчення копiй документа печаткою в разі видачi на руки окремим оcобам та направлення до iнших уcтанов.

**2. Вимоги до змісту документа: точність і достовірність фактів, повнота інформації, стислість, закінченість думки, грамотність.**

Основним елементом будь-якого документа є текст.

**Текст** – це послідовно об’єднана змістом і побудована за правилами окремої мовної системи сукупність речень, у якій чітко й переконливо відбито причину й мету написання, розкрито суть конкретної справи, уміщено докази, висновки.

Текст документа має відповідати вимогам ***достовірності, доречності, точності та об’єктивності змісту, нейтральності тону, повноти інформації й максимальної стислості, логічності викладу змісту документа.***

Достовірність документа полягає в тому, що факти, викладені в ньому, відображають справжній стан речей.

Точність мовлення вимагає відповідності змісту висловлювання реальним фактам й однозначності тлумачення слів і виразів. Точним мовлення може бути за умови вміння висловлювати однозначно думки, уживаючи слова, словосполучення, речення відповідно до норм літературної мови.

Логічність забезпечує смислову послідовність тексту, тому слід чітко висловлювати думку. Часто надмірне захоплення «зайвими словами» та інші недоречності можуть бути причинами помилок у логіці викладу тексту. Логічність порушується, якщо в тексті трапляється:

а) поєднання логічно несумісних слів: жахливо вдалий день (вдалий день не може бути жахливим);

б) використання зайвих слів: моя власна думка (у цій фразі одне з двох слів моя чи власна зайве; слід сказати: моя думка, власна думка);

в) зміна форми дієслова з активного стану на зворотний: вибачте мені – вибачаюся (правильною є форма вибачте мені, тому що вибачаюся значить «вибачаю себе»);

г) правильне поєднання однорідних елементів речення: акти й документи (слово «документи» означає родове поняття);

г) неправильне узгодження присудка зі складним підметом: дехто з нас знали (правильно слід писати: дехто із нас знав);

д) порушення порядку слів (частин речення) в реченні: Секретар сиділа в приймальні, яку ми вперше бачили. (Правильно: У приймальні сиділа секретар, яку ми вперше бачили);

е) заміна підрядних речень дієприслівниковими зворотами: Повернувшись у село, випускнику університету обіцяли роботу за фахом. (Правильна форма: Випускнику університету обіцяли роботу за фахом, якщо він повернеться в село).

ж) порушення смислового зв’язку між окремими висловлюваннями в тексті: На факультеті п’ять гуртків, які працюють при кафедрах, вони функціонують уже понад десять років. (Правильна форма: На факультеті при кафедрах працює п’ять гуртків, вони функціонують уже понад десять років);

з) невміння поділити текст на абзаци.

Логічність і точність викладу впливають на розуміння й сприйняття тексту слухачем або читачем.

Доречним є текст, у якому мовні засоби відповідають меті, темі, логічному змістові. Щоб полегшити сприйняття й оформлення документа, слід використовувати слова, які точно передають зміст. Документ, зміст якого вичерпує всі обставини справи, називають повним. А текст, у якому відсутні зайві слова та смислові повтори, надмірно довгі міркування не по суті справи, – стислим. Переконливим є такий текст, який веде до прийняття адресатом пропозицій або до виконання прохань, викладених у документі.

 ***Зверніть увагу!***

Під час підготовки тексту документа необхідно зважати на такі правила.

1. Замінювати складні речення простими. Це сприяє прискореному сприйняттю тексту документів.

2. Уживати стійкі (трафаретні) словосполуки, що виражають стандартні аспекти змісту (відповідно до чинного законодавства; у зв’язку із погіршенням стану; згідно з рішенням комісії).

Для висловлення мотивів, що пояснюють використання управлінської дії, уживають такі синтаксичні конструкції:

у зв’язку з проведенням спільних робіт з ....

у зв’язку із вказівкою...

відповідно до попередньої домовленості й рішення…

відповідно до Вашого прохання...

відповідно до рішення Колегії…

незважаючи на наші неодноразові усні й письмові нагадування, до цього часу ...

відчуваючи гостру необхідність...

Такі стійкі словосполучення й стандартні вирази полегшують сприйняття службового документа, а також увесь процес його складання, даючи змогу не витрачати час на пошуки формулювань.

Наведемо приклади стійких моделей, які склалися для висловлення стандартних аспектів змісту:

|  |  |
| --- | --- |
| **Модель синтаксичної конструкції** | **Варіанти її реалізації** |
| Повідомляємо, що... |  закінчено облаштування пунктів пропуску у визначений термін. |
| Доводимо до Вашоговідома, що… |  ми досі не отримали від Вас оперативні звіти за тиждень. |
| Нагадуємо Вам, що... |  ми не одержали від Вас відповіді на запит №\_\_ від\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Підтверджуємо... |  отримання з бази постачання ДМКУ технічних засобів згідно з переліком. |
| Підтверджуємо із вдячністю... | одержання Вашого запрошення на урочисте засідання... |

3. Уживати прямий порядок слів у реченні (підмет передує присуд-кові) у тому випадку, коли логічний наголос падає на об’єкт дії. Уживати зворотний порядок слів (присудок стоїть перед підметом) тоді, коли логічний наголос падає на саму дію.

4. Для точності та ясності висловлювання в простих реченнях використовують також визначений порядок розташування другорядних вставних слів (означення мають передувати означуваним словам, вставні слова краще ставити на початку речення). Ще необхідно пам’ятати про те, що можливі два випадки розташування підрядного речення стосовно головного: якщо підрядне речення належить до групи присудка в головному реченні або до всього головного речення. Наприклад: «З огляду на те, що проект рішення попередньо узгоджено, нарада тривала менше ніж годину». Або «Нарада тривала менше ніж годину, з огляду на те, що...».

5. З метою скорочення тексту можна вживати дієприслівникові звороти, які допомагають формулювати причини, що викликали прийняття того чи того рішення. Наприклад: Враховуючи...; Вважаючи ...; Беручи до уваги ...; Керуючись...; Розглянувши представлений до затвердження проект... .

6. Замінювати займенники іменниками.

7. Не вживати емоційних виразів та уникати засобів вираження суб’єктивного ставлення до викладеного явища. Тон службового доку-мента нейтральний.

Складаючи текст документа, важливо не лише правильно доби-рати слово, а й правильно використовувати форму слова (відмінок, рід, число, особу). Неправильно вибрана форма слова спричинює граматичні помилки, і це ускладнює розуміння змісту. Допущені в документі граматичні помилки свідчать не тільки про невисокий рівень грамотності й культури, а й створюють негативне враження про ділові риси суб’єктів ділових стосунків. Найчастіше граматичні помилки допускають у тих документах, текст яких складають у довільній формі на відносно низькому рівні стандартизації (автобіографія, діловий лист, рекламне оголошення, характеристика).

В офіційно-діловому спілкуванні використовують форми кодифі-кованої писемної мови, оскільки лише дотримання цих форм забезпечує точність передачі інформації.

До граматичних норм ділового стилю відносять уніфікацію граматичної структури словосполучень і словоформ.

Вибраний варіант закріплюється як еталонний за кожною компози-ційною частиною тексту. Наприклад, у тексті наказу кожний пункт починають із зазначення адресата в давальному відмінку – «кому», а далі «що виконати» – у наказовому способі.

1. Начальникові технічного відділу Волкову М. Ю. організувати роботу відділу...

2. Головному бухгалтеру Іваненкові П. І. підготувати пропо-зицію...

Еталонним є виклад тексту від першої особи в таких документах:

1) автобіографія ( Я... народився ..., навчався ...);

2) заява (Прошу надати..., працюю на посаді...);

3) наказ (Наказую...);

4) службова записка (Доводжу до ..., вважаю, що...);

Від третьої особи викладають текст у:

1) актах (Комісія дійшла висновку...);

2) трудових угодах, контрактах, договорах (Замовник отримує, а Виконавець зобов’язується ...);

3) характеристиках (Павленко Н. В. ... працює на посаді).

4) запрошеннях, оголошеннях (Банк надає..., університетзапро-шує на співбесіду ...).

Дієприслівникові звороти бажано вживати на початку речення: Враховуючи..., розглянувши ..., беручи до уваги ... .

**8. Короткий зміст документа**

8.1. Короткий зміст документа повинен містити стислий виклад суті документа. Короткий зміст, обсяг якого перевищує 150 знаків (п’ять рядків), дозволяється продовжувати до межі правого поля. Крапка в кінці заголовка не ставиться.

8.2. Короткий зміст **відповідає на питання “про що?”, “кого?”, “чого?”**. **Наприклад**: наказ (про що?) «Про надання відпустки»; протокол (чого?) засідання атестаційної комісії; посадова інструкція (кого?) головного спеціаліста.

8.3. **Листи, доповідні та службові записки складаються без заголовка**.

**9. Текст документа**

9.1. Текст документа містить інформацію, для фіксування якої його створено. Інформація в тексті документа викладається стисло, грамотно, зрозуміло та об’єктивно. Документ не повинен містити повторів, а також слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження. Під час складання документів вживається діловий стиль, для якого характерний нейтральний тон викладення, позбавлений образності та емоційності.

Текст документа оформляється у вигляді суцільного зв’язного тексту, анкети чи таблиці або шляхом поєднання цих форм.

Суцільний зв’язний текст документа містить граматично і логічно узгоджену інформацію про управлінські дії. Така форма викладення тексту документа використовується під час складання положень, порядків, правил, розпорядчих документів і листів.

9.2. Текст, як правило, складається з **вступної**, **мотивувальної** та **заключної частин**. **Вступна частина** містить підставу, обґрунтування або мету складення документа, **мотивувальна** – обґрунтування позиції установи, в **заключній** – висновки, пропозиції, рішення, прохання.

9.3. Тексти складних і великих за обсягом документів (положення, правила, інструкції, огляди, звіти тощо) поділяються на **розділи, підрозділи, пункти, підпункти**, які **нумеруються** за допомогою **римських або арабських цифр без/з крапкою або дужкою**.

9.4. **Форма анкети** використовується у разі викладення у цифровому або словесному вигляді інформації про один об’єкт за певним обсягом ознак. Постійною інформацією в анкеті є узагальнені найменування ознак, за якими проводиться опис об’єкта, а змінною – конкретні характеристики.

9.5. **Таблична форма документа** використовується у разі викладення у цифровому або словесному вигляді інформації про кілька об’єктів за рядом ознак. **Заголовки граф таблиці** пишуться **з великої літери**, **підзаголовки** – **з малої літери**.

**Крапки** в кінці заголовків і підзаголовків граф **не ставляться**. Заголовки і підзаголовки граф та рядків таблиці повинні бути викладені **іменником у називному відмінку однини**. У заголовках і підзаголовках рядків і граф таблиці вживаються лише загальноприйняті умовні позначення і скорочення.

Графи таблиці, які розміщуються **на кількох сторінках, нумеруються**. На другій та наступних сторінках таблиці зазначаються номери граф, а також у верхньому правому кутку – слова “**Продовження додатка**”.

1. **Основні реквізити документів.**

Важливе значення в діловодстві мають правила оформлення доку-ментів (написання й розташування на бланку реквізитів). Документи з використанням реквізитів оформлюють відповідно до **формуляра-зразка** (єдина модель побудови комплексу документів, яка встановлює сукупність реквізитів, розташованих в усталеній послідовності).

**Реквізити** (від лат. reqvisitum) – необхідне, потрібне – вихідні, обов’язкові складники документа, відсутність яких позбавляє діловий папір юридичної сили.

 **Теоретична довідка**

В організаційно-розпорядчих документах передбачено 32 реквізити, а саме:

Склад реквізитів документів

4.1. 01 — зображення Державного Герба України, Герба Автономної Республіки Крим

2 — зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для

товарів і послуг)

3 — найменування юридичної особи вищого рівня

4— найменування юридичної особи

5 — найменування структурного підрозділу юридичної особи

6 — довідкові дані про юридичну особу

7 — код форми документа

8 — код юридичної особи

9 — назва виду документа

10 — дата документа

11 — реєстраційний індекс документа

12 — посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь

13 — місце складення документа

14 — гриф обмеження доступу до документа

15 — адресат

16 — гриф затвердження документа

17 — резолюція

18 — відмітка про контроль

19 — заголовок до тексту документа

20 — текст документа

21 — відмітка про наявність додатків

22 — підпис

23 — відбиток печатки

24 — віза документа

25 — гриф погодження (схвалення) документа

26 — відмітка про засвідчення копії документа

27 — відомості про виконавця документа

28 — відмітка про ознайомлення з документом

29 — відмітка про виконання документа

30 — відмітка про надходження документа до юридичної особи

31 — запис про державну реєстрацію

32 — відмітка про наявність примірника з паперовим (електронним) носієм

інформації.

У формулярі-зразку вказаний максимальний список реквізитів, проте при виготовленні бланків у них включають лише ті реквізити, що відповідають документам відповідного типу.

 Типові формуляри є основою для проектування бланків окремих видів документів.

***Бланк*** – це аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, що містять постійну інформацію. Найпоширенішими є бланки актів, довідок, наказів, протоколів, листів.

***Трафаретний текст*** – це дослівне відтворення постійної інформації однотипної групи документів з пропусками для подальшого заповнення конкретного документа.