

**Чернігівська обласна універсальна
наукова бібліотека ім. В. Г. Короленка**

**УПРАВЛІННЯ БІБЛІОТЕКОЮ:
НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ,
КОНСУЛЬТАЦІЇ, ДОСВІД,
ЗАПИТАННЯ-ВІДПОВІДІ**

Вип. 9.

**Інструкція з діловодства.
Службові та ділові листи**

Чернігів – 2013

ББК 60.844

У 67

Управління бібліотекою: нормативні документи, консультації, досвід, запитання-відповіді. Вип. 9. Інструкція з діловодства. Службові та ділові листи. – Чернігів, 2013. – 151 с.

Пропонований посібник підготовлено з метою підвищення професійної компетентності керівників ЦБС та на допомогу у вирішенні ними практичних питань управлінської діяльності.

Дев'ятий випуск включає Інструкцію з діловодства в апараті Міністерства культури України та рекомендації щодо написання, стилю та мовних засобів складання та оформлення службових і ділових листів.

Упорядник П. В. Грищенко

Відп. за вип О. А. Сльозка

Комп'ютерна верстка та дизайн О. П. Попович

Ризограф ОУНБ ім. В. Г. Короленка

Тираж 35

© Чернігівська ОУНБ
ім. В. Г. Короленка,
2013



МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

м. Київ

31.05.2012 року

№ 553

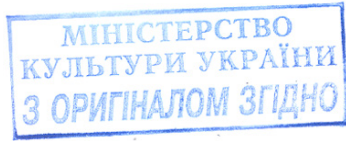
Про затвердження Інструкції з діловодства в апараті Міністерства культури України

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 р. № 1242 «Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади»

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства в апараті Міністерства культури України (далі – Інструкція), що додається.
2. Керівникам структурних підрозділів забезпечити неухильне виконання положень і вимог Інструкції.
3. Визнати такими, що втратив чинність, наказ Міністерства культури і мистецтв України від 12.01.1998 р. № 4 «Про затвердження Інструкції з діловодства в апараті Міністерства культури і мистецтв України».

4. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника
Міністра культури України – керівника апарату О. О. Губіну.



Міністр

М. А. Кулиняк

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Міністерства культури України
від «31» травня 2012 р. № 553

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства в апараті Міністерства культури України

I. Загальні положення

1. Інструкція з діловодства в Міністерстві культури України (далі – Інструкція) встановлює єдині правила документування управлінської діяльності Міністерства культури України (далі – Міністерство) і регламентує порядок роботи з документами з моменту їх створення або надходження до відправлення або передачі до архіву Міністерства.

2. Інструкція визначає порядок ведення загального діловодства. Її положення поширюються на всю службову документацію. Комп'ютерні (автоматизовані) технології обробки документованої інформації повинні відповідати вимогам державних стандартів та цієї Інструкції.

3. Порядок організації електронного документообігу із застосуванням електронного цифрового підпису, роботи з електронними документами в діловодстві Міністерства, здійснення діловодства стосовно документів, що містять інформацію з обмеженим доступом, здійснення діловодства за зверненнями громадян, запитами на інформацію визначаються окремими нормативно-правовими актами.

4. Викладені в Інструкції правила і рекомендації щодо порядку здійснення діловодних процесів у Міністерстві розроблені відповідно до положень Конституції України та законів України, що встановлюють порядок організації та діяльності органів виконавчої влади, нормативно-правових актів Президента України,

Кабінету Міністрів України з питань здійснення контролю за виконанням документів, удосконалення організаційних структур, Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 року № 1242 (далі Типова інструкція) та наказу № 55 від 07.04.2003 року Держспоживстандарту України № 4163-2003 на організаційно-розпорядчу документацію.

5. Відповідно до документообігу, у Міністерстві застосовується децентралізована система реєстрації документів.

Застосування децентралізованої системи діловодства в Міністерстві передбачає ведення поточного діловодства, формування і оперативне зберігання справ у межах кожного структурного підрозділу аж до передачі справ в архів Міністерства.

6. Організація ведення діловодства в Міністерстві, відповідно до вимог державних стандартів та цієї Інструкції, покладається на відділ документального забезпечення та контролю управління справами (далі – діловодна служба Міністерства).

7. Основним завданням діловодної служби Міністерства є встановлення в Міністерстві єдиного порядку документування управлінської інформації і роботи з документами із застосуванням сучасних автоматизованих систем, методичне керівництво і контроль за дотриманням встановленого порядку роботи з документами в структурних підрозділах Міністерства.

Діловодна служба Міністерства відповідно до покладених на неї завдань:

- розробляє інструкцію Міністерства з діловодства та номенклатуру справ Міністерства;

- забезпечує розробку типових інструкцій з діловодства, типових (примірних) номенклатур справ для однорідних за характером діяльності підприємств, установ, організацій, що належать до сфери управління Міністерства, відомчих (галузевих) переліків документів із зазначенням строків зберігання та погодження таких документів із центральним органом виконавчої влади у сфері архівної справи і діловодства;

- здійснює реєстрацію та веде облік документів;

- організовує документообіг, формування справ, їх зберігання та підготовку до передачі до архіву Міністерства;

- забезпечує впровадження та контролює дотримання структурними підрозділами Міністерства вимог інструкцій Міністерства, регламенту та національних стандартів;

- вживає заходів до зменшення обсягу службового листування в Міністерстві та на підприємствах, в установах, організаціях, що належать до сфери її управління;

- проводить перевірку стану діловодства в структурних підрозділах Міністерства, а також на підприємствах, в установах, організаціях, що належать до сфери її управління;

- бере участь у впровадженні та використанні інформаційно-телекомунікаційної системи діловодства в Міністерстві;

- здійснює контроль за своєчасним розглядом та проходженням документів в Міністерстві;

- забезпечує дотримання єдиних вимог щодо підготовки документів та організації роботи з ними в умовах електронного документообігу;

- проводить аналіз інформації про документообіг, необхідної для прийняття управлінських рішень;

- організовує збереження документаційного фонду Міністерства та користування ним;

- ініціює та бере участь в організації підвищення кваліфікації працівників Міністерства з питань діловодства;

- засвідчує гербовою печаткою документи, підписані керівництвом Міністерства.

8. Методичне керівництво здійснення контролю за строками виконання документів, що надходять від вищестоящих органів влади покладається на сектор контролю та перевірки виконання актів і доручень Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України і доручень керівництва (далі – сектор Контролю).

9. Відповідальність за організацію діловодства в структурних підрозділах Міністерства, дотримання правил цієї Інструкції всіма працівниками структурних підрозділів, а також за збереження документів з моменту їх створення або надходження і до відправлення або передачі до архіву Міністерства покладається на керівників цих підрозділів.

Ведення діловодства в структурному підрозділі покладається за вказівкою керівника на одного або декількох працівників структурного підрозділу.

Працівник, відповідальний за ведення діловодства в структурному підрозділі, забезпечує прийняття документів на виконання (візування), ведення їх реєстру у зручній формі (електронній, паперовій, тощо), контроль за термінами їх виконання та передачу зазначених документів між структурними підрозділами та діловодною службою Міністерства.

Перелік працівників, відповідальних за ведення діловодства у самостійних структурних підрозділах Міністерства затверджується розпорядчим документом Міністерства.

Керівники структурних підрозділів повинні своєчасно інформувати діловодну службу Міністерства про зміни у персональному складі таких працівників.

10. Відповідальність за зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні документів, що розробляються на виконання завдань, визначених у законах України, постановах Верховної Ради України, актах та дорученнях Президента України, актах Кабінету Міністрів України, дорученнях Прем'єр-міністра України, актах Верховної Ради Автономної Республіки Крим та Ради міністрів Автономної Республіки Крим, центральних і місцевих органів виконавчої влади (далі – акти органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручення вищих посадових осіб), а також відповідей на запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад, кореспонденцію Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України (далі – запити, звернення, а також кореспонденція Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України), погодження проектів нормативно-правових актів відповідають заступники Міністра згідно з розподілом функціональних обов'язків.

11. За зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні інших документів, а також організацію діловодства та зберігання документів у структурних підрозділах Міністерства відповідають їх керівники.

12. Загальне керівництво роботою діловодної служби Міністерства здійснюється заступником Міністра культури України – керівником апарату.

13. Працівники Міністерства, робота яких за посадовими обов'язками пов'язана з виготовленням, оформленням, реєстрацією документів, повинні бути ознайомлені з порядком роботи з ними відповідно до вимог цієї Інструкції.

14. Додержання вимог цієї Інструкції є обов'язковим для всіх працівників апарату Міністерства.

15. При звільненні працівника, який виконує діловодні функції у структурному підрозділі, а також у разі його відпустки чи відрядження усі неоформлені службові документи за вказівкою керівника передаються особі, що його заміщає, з відміткою в реєстраційно-контрольних довідниках.

16. Публікація у пресі службових документів Міністерства здійснюється відповідно до Закону України «Про інформацію» від 2 жовтня 1992 року.

II. Документування управлінської інформації

Загальні вимоги до створення документів

17. Документування управлінської інформації полягає у створенні документів, в яких фіксується з дотриманням установлених правил інформація про управлінські дії.

18. Право на створення, підписання, погодження, затвердження документів визначається актами законодавства, положенням про Міністерство культури України, положеннями про структурні підрозділи і посадовими інструкціями.

19. В Міністерстві визначається сукупність документів, передбачених номенклатурою справ, необхідних і достатніх для документування інформації про їх діяльність.

З питань, що становлять взаємний інтерес і належать до компетенції різних міністерств і відомств, можуть створюватись спільні документи.

20. Вибір виду документа, призначеного для документування управлінської інформації (розпорядження, постанова, протокол тощо), зумовлюється правовим статусом Міністерства, компетенцією посадової особи та порядком прийняття управлінського рішення (на підставі єдиноначальності або колегіальності).

21. Документ повинен відповідати положенням актів органів державної влади, органів влади Автономної

Республіки Крим та спрямовуватись на виконання Міністерством покладених на нього завдань і функцій.

22. Класи управлінської документації визначаються згідно з Державним класифікатором управлінської документації (далі – ДКУД).

Одним із класів управлінської документації, що забезпечує організацію процесів управління, є організаційно-розпорядча документація. Реквізити організаційно-розпорядчої документації та порядок їх розташування визначаються ДСТУ 4163-2003 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» (далі – ДСТУ 4163-2003).

23. Документ повинен містити обов'язкові для певного його виду реквізити, що розміщуються в установленому порядку, а саме: найменування Міністерства, назву виду документа (крім листів), дату, реєстраційний індекс документа, заголовок до тексту, текст, підпис.

Під час підготовки та оформлення документів можуть застосовуватись не тільки обов'язкові, а також інші реквізити, якщо це відповідає призначенню документа або способу його опрацювання.

24. З метою підвищення ефективності та оперативності організації роботи з документами однакові за змістом документи можуть бути уніфіковані шляхом розроблення трафаретних текстів, які включаються до збірника уніфікованих (типових) форм документів Міністерства.

25. Міністерство здійснює діловодство державною мовою. Документи складаються державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні.

Документи, які надсилаються іноземним адресатам, оформлюються українською мовою або мовою держави-адресата, або однією з мов міжнародного спілкування.

26. Оформлення документів, що виготовляються за допомогою друкувальних засобів, здійснюється відповідно до вимог, зазначених у додатку 1.

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

Бланки документів

27. Організаційно-розпорядчі документи оформлюються на бланках, що виготовляються згідно з вимогами цієї Інструкції.

Для виготовлення бланків використовуються аркуші паперу формату А4 (210 x 297 міліметрів) та А5 (210 x 148 міліметрів). Дозволено використовувати бланки формату А3 (297 x 420 міліметрів) – для оформлення документів у вигляді таблиць і А6 (105 x 148 міліметрів) – для резолюцій (доручень).

Бланки документів повинні мати такі поля (міліметрів):

30 – ліве;

10 – праве;

20 – верхнє та нижнє.

Бланки кожного виду виготовляються на основі кутового або поздовжнього розміщення реквізитів. Реквізити заголовка розміщуються центрованим (початок і кінець кожного рядка реквізиту однаково віддалені від меж зони розташування реквізитів) або прапорковим (кожний рядок реквізиту починається від лівої межі зони розташування реквізитів) способом.

28. В Міністерстві використовують такі бланки документів:

- загальний бланк для створення різних видів документів (без зазначення у бланку назви виду документа) (додаток 2);

- бланки для листів (додатки 3);
- бланк конкретного виду документа (із зазначенням на бланку назви виду документа) (додаток 4).

Виготовлення бланків конкретних видів документів допускається, якщо їх кількість перевищує 200 одиниць на рік.

29. У Міністерстві розробляються бланки документів структурних підрозділів або бланки документів посадової особи у тому разі, коли керівник підрозділу чи посадова особа мають право підписувати документи в межах їх повноважень, зазначених у пункті 59 цієї Інструкції.

30. У Міністерстві, у разі необхідності, можуть виготовляти бланки, реквізити яких зазначаються двома мовами: ліворуч – українською, праворуч – іноземною. Державний Герб України на таких бланках проставляються у центрі верхнього поля. Бланки, що містять реквізити, викладені іноземною мовою, використовувати в межах України не рекомендується.

31. Бланки документів повинні виготовлятися друкарським способом на білому папері високої якості фарбами насичених кольорів, а також за допомогою комп'ютерної техніки.

32. Види бланків, що використовуються в Міністерстві, та порядок їх обліку визначаються інструкцією Міністерства.

Обов'язковому обліку підлягають пронумеровані бланки.

Порядкові номери проставляються нумератором, друкарським або іншим способом на нижньому полі зворотного боку бланка або на лівому полі лицьового боку бланка.

Рішення про необхідність обліку бланків, виготовлених у Міністерстві за допомогою комп'ютерної техніки, приймає керівництво Міністерства. Особи, які персонально

відповідають за облік, зберігання та використання бланків, визначаються керівництвом Міністерства про що видається розпорядчий документ.

33. Деякі внутрішні документи (заяви працівників, доповідні записки, довідки тощо) та документи, що створюються від імені кількох установ, оформлюються не на бланках.

Оформлення реквізитів документів

34. Під час підготовки організаційно-розпорядчих документів працівники Міністерства оформляють їх з урахуванням вимог ДСТУ 4163-2003.

Зображення Державного Герба України

35. Зображення Державного Герба України розміщується на бланках документів відповідно до постанови Верховної Ради України від 19 лютого 1992 р. № 2137-ХІІ «Про Державний герб України».

Зображення Державного Герба України розміщується на верхньому полі бланка з кутовим розташуванням реквізитів над серединою найменування Міністерства, а на бланках із поздовжнім розташуванням реквізитів – у центрі верхнього поля. Розмір зображення: висота 17 міліметрів, ширина – 12 міліметрів.

Коди

36. Код Міністерства проставляється згідно з Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України (ЄДРПОУ).

На бланках для листів зазначений код розміщується після реквізиту «Довідкові дані про Міністерство».

37. Код форми документа (за наявності) розміщується згідно з ДКУД вище назви виду документа.

Рішення щодо необхідності фіксування коду форми документа приймає керівництво Міністерства щодо кожного виду документа.

Найменування Міністерства

38. Найменування Міністерства повинне відповідати найменуванню, зазначеному в положенні про Міністерство. Скорочене найменування Міністерства вживається у разі, коли воно офіційно зафіксовано в положенні. Скорочене найменування розміщується (у дужках або без них) нижче повного окремим рядком у центрі документа.

Найменування структурного підрозділу Міністерства зазначається тоді, коли вони є авторами документа, і розміщується нижче найменування Міністерства.

Довідкові дані про Міністерство

39. Довідкові дані про Міністерство містять: поштову адресу, номери телефонів, телефаксів, телексів, рахунків у банку, адресу електронної пошти тощо. Довідкові дані розміщуються нижче найменування Міністерства або структурного підрозділу.

Реквізити поштової адреси зазначаються в такій послідовності – назва вулиці, номер будинку, назва населеного пункту, поштовий індекс.

Назва виду документа

40. Назва виду документа (наказ, доповідна записка тощо) зазначається на загальному бланку друкованим чи машинописним способом і повинна відповідати назвам, передбаченим ДКУД.

Дата документа

41. Датою документа є відповідно дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрації або видання. Дата зазначається арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: число, місяць, рік. Дата оформляється цифровим або словесно-цифровим способом. У разі оформлення дати цифровим способом число і місяць проставляються двома парами цифр, розділеними крапкою; рік – чотирма цифрами, крапка наприкінці не ставиться. Наприклад: 02.03.2011

У текстах нормативно-правових актів та посиланнях на них і документах, що містять відомості фінансового характеру, застосовується словесно-цифровий спосіб зазначення дат з проставлянням нуля в позначенні дня місяця, якщо він містить одну цифру, наприклад: 02 квітня 2011 року. Дозволяється вживати слово «рік» у скороченому варіанті «р.», наприклад: 03 червня 2011 р.

Якщо документ складено не на бланку, дата зазначається нижче підпису ліворуч. Дата документа проставляється посадовою особою, яка його підписує або затверджує.

Обов'язковому датуванню і підписанню підлягають усі службові відмітки на документах, пов'язані з їх проходженням та виконанням (резольюції, погодження, візи, відмітки про виконання документа і направлення його до справи).

На документі, виданому двома або більше установами, зазначається одна дата, яка відповідає даті останнього підпису.

Реєстраційний індекс документів

42. Індексация документів полягає у присвоєнні їм умовних позначень – індексів, які надаються документам під час їх реєстрації.

Реєстраційний індекс складається з порядкового номера документа у межах групи документів, що реєструються, який доповнюється індексами, що застосовуються в Міністерстві, зокрема індексами за номенклатурою справ, структурного підрозділу, кореспондентів, посадових осіб, які розглядають або підписують документ, виконавців, питань діяльності яких стосується документ, тощо.

Складові частини реєстраційного індексу відокремлюються одна від одної правобічною похилою рискою. Послідовність написання складових частин реєстраційного індексу може змінюватися залежно від

того, який документ реєструється, – вхідний чи такий, що створений в Міністерстві.

Для вхідних документів реєстраційний індекс складається з порядкового номера та індексу за номенклатурою справ або іншого індексу, що застосовується в Міністерстві, наприклад: 845/0/3-12, де 845 – порядковий номер, 0/3 – індекс справи за номенклатурою, 12- рік.

Для вихідного документа реєстраційний індекс складається з порядкового номера, індексу структурного підрозділу та індексу за номенклатурою справ або іншого індексу, що застосовується в Міністерстві, наприклад: 345/19/10-12, де 345 – порядковий номер, 19 – індекс структурного підрозділу, 10 – індекс справи за номенклатурою, 12 – рік.

В деяких структурних підрозділах, за погодженням з керівництвом Міністерства, може використовуватися окрема індексація вихідних документів відповідно до номенклатури справ відповідного структурного підрозділу.

З метою розрізнення груп документів до реєстраційного індексу може додаватися відмітка, яка складається з літер, наприклад: 85/0/40-12 ДСК, де ДСК застосовується для позначення документів з грифом «Для службового користування».

Якщо документ підготовлено двома чи більше міністерствами, реєстраційний індекс включає індекси кожного міністерства, які проставляються через правобічну похилу риску в послідовності, в якій документ підписано його авторами, наприклад: 41/68 – для спільних розпорядчих документів або 03-14/450/02-11/208 – для спільних листів.

Місце розташування реєстраційного індексу на документі залежить від виду бланка та виду документа.

У разі застосування автоматизованої системи реєстрації документів може використовуватись штрих-код. Для

вихідних документів штрих-код включає реєстраційний індекс і дату документа та розташовується у межах, зазначених у ДСТУ 4163-2003 для реквізитів бланку, а саме: з кутовим розташуванням реквізитів – 73 міліметри від початку першого реквізиту, з поздовжнім – 77 міліметрів.

Посилання на реєстраційний індекс і дату

43. Для вихідних документів посилання на реєстраційний індекс і дату документа включає в себе реєстраційний індекс і дату того документа, на який дається відповідь. Цей реквізит є обов'язковим і розташовується нижче реєстраційного індексу у спеціально відведеному місці на бланку.

Гриф обмеження доступу

44. Гриф обмеження доступу до документа («Для службового користування», «Таємно», «Цілком таємно», «Особливої важливості») оформляється згідно з відповідними нормативними актами і розташовується у правій частині верхнього поля документа вище реквізиту «Адресат» або «Гриф затвердження».

Адресат

45. Документи адресуються установі, її структурним підрозділам або конкретній посадовій особі. У разі адресування документа установі або її структурним підрозділам без зазначення посадової особи їх найменування наводяться у називному відмінку, наприклад:

Національне агентство з питань
державної служби

Якщо документ надсилається посадовій особі, найменування установи та її структурного підрозділу наводяться у називному відмінку, а посада і прізвище адресата – у давальному, наприклад:

Державна архівна служба
Фінансово-економічне управ-
ління

Начальнику управління прізвище, ініціали (ініціал імені)

У разі коли документ адресується керівникові установи або його заступникові, найменування установи входить до складу найменування посади адресата, яке наводиться у давальному відмінку, наприклад:

Голові Державної митної служби прізвище, ініціали (ініціал імені)

Якщо документ адресується кільком однорідним за характером діяльності установам, зазначається узагальнене найменування адресатів, наприклад:

Центральним органам виконавчої влади

Документ не повинен мати більше чотирьох адресатів. Слово «копія» перед найменуванням другого, третього, четвертого адресатів не ставиться. У разі надсилання документа більше ніж чотирьом адресатам складається список на розсилку із зазначенням на кожному документі тільки одного адресата.

Реквізит «Адресат» може включати адресу. Порядок і форма запису відомостей про адресу установи повинні відповідати Правилам надання послуг поштового зв'язку, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 5 березня 2009 р. № 270 (Офіційний вісник України, 2009 р., № 23, ст. 750). Повна адреса зазначається у разі надсилання документа разовим кореспондентам, наприклад:

Міністерство юстиції України
вул. Городецького, буд. 13,
м. Київ, 01001

У разі надсилання документа фізичній особі спочатку зазначається у називному відмінку прізвище, ім'я та по батькові (ініціали чи ініціал імені), потім поштова адреса, наприклад:

Гончарук Олександр Сергійович
вул. Сурікова, буд. 3а, кв. 1,
м. Київ, 03178

У разі надсилання документа органам законодавчої і виконавчої влади, постійним кореспондентам їх поштова адреса на документах не зазначається.

Гриф затвердження документа

46. Документ затверджується посадовою особою (посадовими особами), до повноважень якої (яких) належить вирішення питань, наведених у такому документі, або розпорядчим документом Міністерства. Нормативно-правові акти (положення, інструкції, правила, порядки тощо) затверджуються розпорядчим документом Міністерства.

Затвердження певних видів документів здійснюється з проставленням грифа затвердження (додаток 5).

Якщо документ затверджується конкретною посадовою особою, гриф затвердження складається із слова «ЗАТВЕРДЖУЮ», найменування посади, підпису, ініціалів (ініціалу імені) і прізвища особи, яка затвердила документ, дати затвердження. Наприклад:

ЗАТВЕРДЖУЮ

Міністр культури

підпис, ініціали (ініціал імені), прізвище

Дата

У разі коли документ затверджується постановою, рішенням, наказом, гриф затвердження складається із слова «ЗАТВЕРДЖЕНО», назви виду документа, яким затверджується створений документ, у називному відмінку із зазначенням його дати і номера. Наприклад:

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства культури України

12 березня 2011 № 298

Гриф затвердження розміщується у правому верхньому кутку першого аркуша документа.

У разі затвердження документа кількома посадовими особами грифи затвердження розташовуються на одному рівні.

Резолюція

47. Резолюція – це зроблений посадовою особою напис на документі, який містить стислий зміст прийнятого нею рішення щодо виконання документа.

Резолюція складається з таких елементів: прізвище, ініціали (ініціал імені) виконавця (виконавців) у давальному відмінку, зміст доручення, строк виконання, особистий підпис керівника, дата.

Якщо доручення надано кільком посадовим особам, головним виконавцем документа є зазначена першою особою, якій надається право скликати інших виконавців та координувати їх роботу.

На документах із строками виконання, які не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначаються виконавець, підпис автора резолюції, дата.

Резолюція проставляється безпосередньо на документі нижче реквізиту «Адресат» паралельно до основного тексту. Якщо місця для резолюції недостатньо, її можна проставляти на вільному від тексту місці у верхній частині першого аркуша документа з лицьового боку, але не на полі документа, призначеному для підшивання.

Завдання, що міститься в резолюції, повинно бути реальним та зрозумілим для виконавця, а терміни, що встановлюються, – достатніми для якісного виконання.

Вторинні резолюції інших посадових осіб, що накладаються у процесі виконання доручення, не повинні суперечити першій резолюції керівництва Міністерства. У разі необхідності внесення змін до резолюції питання узгоджується з керівником, який вчинив першу резолюцію, про що робиться примітка на документі.

У разі коли документ підлягає поверненню, визначається детальний порядок виконання документа або уточнюються виконавці, резолюція може оформлятися на окремих аркушах або спеціальних бланках із зазначенням реєстраційного індексу і дати документа, якого вона стосується.

Заголовок до тексту документа

48. Заголовок до тексту документа повинен містити короткий виклад змісту документа і бути максимально стислим. Заголовок формулюється працівником, який створює документ. Заголовок, обсяг якого перевищує 150 знаків (5 рядків), дозволяється продовжувати до межі правого поля. Крапка в кінці заголовка не ставиться.

Заголовок відповідає на питання «про що?», «кого?», «чого?». Наприклад наказ (про що?) про надання відпустки; лист (про що?) про організацію наради; протокол (чого?) засідання атестаційної комісії; посадова інструкція (кого?) головного спеціаліста.

Без заголовка дозволяється складати короткі документи на бланках формату А5 (210 x 148 міліметрів), зокрема супровідні листи, телеграми, телефонограми.

Відмітка про контроль

49. Відмітка про контроль означає, що документ узято на контроль для забезпечення його виконання в установленій строк.

Відмітка про контроль може здійснюватися шляхом проставлення літери «К» чи слова «Контроль» (від руки або з використанням штампа) на лівому полі першої сторінки документа на рівні заголовка до тексту.

У разі необхідності повернення документа установі – авторові або фізичній особі відмітка про взяття його на контроль проставляється на окремому аркуші для резолюції.

Текст документа

50. Текст документа містить інформацію, для фіксування якої його було 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, емоційності та індивідуальних авторських рис.

Текст документа повинен стосуватися того питання, яке сформульоване в заголовку до тексту.

Текст документа оформляється у вигляді суцільного зв'язного тексту або 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.

Суцільний зв'язний текст, як правило, складається з двох частин. У першій (вступній) частині зазначається підстава, обґрунтування або мета складення документа, у другій (заклучній) частині – висновки, пропозиції, рішення, прохання. В окремих випадках документ може після вступної частини містити мотивувальну частину, в якій обґрунтовується позиція Міністерства.

У тексті документа, підготовленого відповідно до документів інших установ або раніше виданих документів, зазначаються їх реквізити у такій послідовності: назва виду документа, найменування установи – автора документа, дата, реєстраційний номер, заголовки до тексту.

Тексти складних і великих за обсягом документів (положення, правила, інструкції, огляди, звіти тощо)

поділяються на розділи, підрозділи, пункти, підпункти. Пункти у тексті нумеруються арабськими цифрами з крапкою, а підпункти – арабськими цифрами з дужкою.

В окремих випадках розділи можуть поділятися на глави, а також нумеруватися римськими цифрами.

51. 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.

52. 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, якщо вони становлять одне ціле із заголовком, і з великої – якщо підзаголовок має самостійне значення. 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».

Відмітки про наявність додатків

53. Додатки до документів, крім додатків до супровідних листів, складаються з метою доповнення, пояснення окремих питань документа або документа в цілому.

54. Додатки до документів можуть бути таких видів:
додатки, що затверджуються розпорядчими

документами (положення, інструкції, правила, порядки тощо);

додатки, що доповнюють та/або пояснюють зміст основного документа;

додатки, що надсилаються із супровідним листом.

55. На додатках, що затверджуються розпорядчими документами (положення, інструкції, правила, порядки тощо), проставляється гриф затвердження відповідно до пункту 46 цієї Інструкції. У відповідних пунктах розпорядчої частини документа робиться посилання: «що додається» або «(додається)»

На додатках до документів, що затверджуються розпорядчими документами, робиться відмітка у верхньому правому кутку першого аркуша додатка, наприклад:

Додаток 5

до Інструкції (пункт 8)

56. Додатки довідкового або аналітичного характеру (графіки, схеми, таблиці, списки тощо) до основного документа повинні мати відмітку з посиланням на цей документ, його дату і номер, наприклад:

Додаток до наказу Міністерства
культури України 20.02.2012 № 75

У тексті основного документа робиться відмітка про наявність додатків: «що додається», «згідно з додатком», «(додаток 1)»; «відповідно до додатка 2» або «(див. додаток 3)».

57. Додатки оформляються, як правило, на стандартних аркушах паперу. На другому і наступних аркушах додатка робиться відмітка: «Продовження додатка», «Продовження додатка 1».

У разі наявності кількох додатків на них зазначаються порядкові номери, наприклад: Додаток 1, Додаток 2 тощо. Знак «№» перед цифровим позначенням не ставиться.

Усі додатки до документів візуються працівником, який створив документ, та керівником структурного підрозділу, в якому його створено.

Додатки нормативно-правового характеру (положення, інструкції, правила, порядки тощо), що затверджуються розпорядчими документами, підписуються керівниками структурних підрозділів Міністерства на лицьовому боці останнього аркуша додатка.

58. У разі коли додатки надсилаються із супровідним листом, відмітка про наявність додатків розміщується після тексту листа перед підписом.

Якщо документ має додатки, повне найменування яких наводиться в його тексті, відмітка про наявність додатків оформляється за такою формою:

Додаток: на 7 арк. у 2 прим.

Якщо документ має додатки, повне найменування яких у тексті не наводиться, їх необхідно перелічити після тексту із зазначенням кількості аркушів у кожному додатку та кількості їх примірників, наприклад:

Додатки: 1. Довідка про виконання плану розвантажувальних робіт за I квартал 2011 р. на 5 арк. в 1 прим.

2. Графік ремонтних робіт на I квартал 2011 р. на 3 арк. в 1 прим.

Якщо до документа додається інший документ, який має додатки, відмітку про наявність додатка оформляють за такою формою:

Додаток: лист Укрдержархіву 20.09.2010 N 595/ 04-12 і додаток до нього, всього на 20 арк. в 1 прим.

У разі коли документ містить більше десяти додатків, складається опис із зазначенням у документі такої відмітки: згідно з описом на 3 арк.

Додаток:

Якщо додаток надсилається не за всіма зазначеними

в документі адресами, відмітка про наявність документа оформляється за такою формою:

на 5 арк. у 2 прим. на першу адресу.

Додаток:

Підпис

59. Посадові особи підписують документи в межах своїх повноважень, визначених у положенні про Міністерство культури України, положеннях про структурні підрозділи, посадових інструкціях, наказі про розподіл обов'язків між керівництвом Міністерства, тощо. У зазначених документах визначається також порядок підписання документів іншими особами у разі відсутності керівництва міністерства та посадових осіб, які уповноважені їх підписувати.

Документи, що надсилаються до органів державної влади, підписуються керівництвом Міністерства. У Міністерстві право підпису листів інформаційного характеру та інших документів, що надсилаються до органів державної влади та які не пов'язані із здійсненням Міністром політичних функцій, може надаватися керівникам самостійних структурних підрозділів.

Документи, що надсилаються підприємствам, установам, організаціям, громадянам, підписуються керівництвом Міністерства згідно з розподілом повноважень або керівниками структурних підрозділів відповідно до їх повноважень.

60. Підпис складається з найменування посади особи, яка підписує документ (повного – якщо документ надрукований не на бланку, скороченого – на документі, надрукованому на бланку), особистого підпису, ініціалів (ініціалу імені) і прізвища, наприклад:

Міністр підпис ініціали (ініціал імені), прізвище
Або

Заступник Міністра культури України підпис ініціали (ініціал імені), прізвище

61. У разі надсилання документа одночасно кільком міністерствам або до вищих органів виконавчої влади підписуються всі його примірники.

У разі надсилання документа одночасно кільком підпорядкованим установам підписується тільки оригінал, який залишається у структурному підрозділі, а на місця розсилаються його копії.

62. Документи підписуються, як правило, однією посадовою особою, а у разі, коли за зміст документа несуть відповідальність кілька осіб (акти, фінансові документи тощо), – двома або більше посадовими особами. При цьому підписи посадових осіб розміщуються один під одним відповідно до підпорядкованості осіб. Наприклад:

Заступник Міністра підпис ініціали (ініціал імені), прізвище
Головний бухгалтер підпис ініціали (ініціал імені), прізвище

У разі підписання спільного документа кількома особами, які займають однакові посади, їх підписи розміщуються на одному рівні і скріплюються печатками установ, наприклад:

Міністр культури України	Міністр фінансів України
підпис, ініціали (ініціал імені), прізвище	підпис, ініціали (ініціал імені), прізвище
відбиток гербової печатки	відбиток гербової печатки

63. Документи до засідань колегії Міністерства підписують голова колегії – Міністр і секретар, наприклад:

Голова колегії підпис ініціали (ініціал імені), прізвище
Міністр

Секретар колегії підпис ініціали (ініціал імені), прізвище

64. У разі відсутності посадової особи, найменування посади, прізвище, ініціали (ініціал імені) якої зазначено на проекті документа, його підписує особа, що виконує її обов'язки, або її заступник. У такому разі обов'язково зазначаються фактична посада, ініціали (ініціал імені), прізвище особи, яка підписала документ (виправлення

вносять рукописним або машинописним способом, якщо документ неможливо передрукувати). Не допускається під час підписання документа ставити прийменник «За» чи правобічну похилу риску перед найменуванням посади. Додавання до найменування посади керівника слів «Виконуючий обов'язки» або «В. о.» здійснюється у разі заміщення керівника за наказом.

65. Засвідчення електронного документа здійснюється за допомогою електронного цифрового підпису згідно із законодавством.

66. Факсимільне відтворення підпису посадової особи на організаційно-розпорядчих, фінансових, бухгалтерських документах за допомогою механічного або іншого копіювання не допускається.

Візи та гриф погодження

67. У разі виникнення потреби у проведенні оцінки доцільності створення документа, його обґрунтованості та відповідності законодавству здійснюється погодження проекту документа.

68. Погодження здійснюється посадовими особами, які відповідно до їх компетенції вирішують питання, порушені в проекті документа (внутрішнє погодження), так і за її межами іншими заінтересованими установами (зовнішнє погодження).

69. Внутрішнє погодження оформляється шляхом проставлення візи. Віза включає: особистий підпис, ініціали (ініціал імені) і прізвище особи, яка візує документ, дату візування із зазначенням у разі потреби найменування посади цієї особи.

70. Віза проставляється як на лицьовому, так і на зворотному боці останнього аркуша проекту документа, якщо місця для візування на лицьовому боці останнього аркуша документа недостатньо. Візи проставляються на примірниках документів, що залишаються в Міністерстві.

71. Зауваження і пропозиції до проекту документа викладаються на окремому аркуші, про що на проекті робиться відповідна відмітка:

Начальник управління справами
підпис, ініціали (ініціал імені), прізвище
Зауваження і пропозиції додаються.

Дата

Про наявність зауваження обов'язково повідомляють особі, яка підписує документ.

72. Перелік посадових осіб, які повинні завізувати документ, визначається керівництвом Міністерства, виходячи з його змісту.

73. Порядок візування певних видів документів визначається розпорядчим документом Міністерства.

74. За зміст документа, який візується кількома особами, такі особи відповідають згідно з компетенцією.

75. Якщо під час візування з'ясується, що у підготовлений до підписання документ необхідно внести істотні зміни, він потребує повторного візування.

76. Зовнішнє погодження проектів документів оформляється шляхом проставлення на них грифа погодження, який включає в себе слово «ПОГОДЖЕНО», найменування посади особи та установи, з якою погоджується проект документа, особистий підпис, ініціали (ініціал імені), прізвище і дату або назву документа, що підтверджує погодження, його дату і номер (індекс), наприклад:

ПОГОДЖЕНО

Міністр юстиції

підпис, ініціали (ініціал імені), прізвище

Дата

77. Гриф погодження ставиться нижче підпису на лицьовому боці останнього аркуша проекту документа.

ПОГОДЖЕНО
Протокол засідання
Центральної експертно-перевірної
комісії Укрдержархіву
Дата №

78. У разі коли зміст документа стосується більше ніж трьох установ, складається «Аркуш погодження», про що робиться відмітка у документі на місці грифа погодження, наприклад:

Аркуш погодження додається.

Аркуш погодження оформляється за такою формою:

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ

Назва проекту документа

Найменування посади підпис ініціали (ініціал імені), прізвище

Дата

Підпис посадової особи скріплюється гербовою печаткою.

79. Зовнішнє погодження у разі потреби, визначеної законодавством, здійснюється в такій послідовності:

з установами однакового рівня та іншими установами;

з громадськими організаціями;

з органами, які здійснюють державний контроль в певній сфері;

з установами вищого рівня.

Відбиток печатки

80. На документах, що засвідчують права громадян і юридичних осіб, на яких фіксується факт витрати коштів і проведення операцій з матеріальними цінностями, підпис керівництва Міністерства скріплюється гербовою печаткою Міністерства.

Перелік інших документів, підписи на яких необхідно скріплювати гербовою печаткою, визначається Міністерством на підставі нормативно-правових актів та примірного переліку документів, підписи на яких скріплюються гербовою печаткою (додаток 6), в інструкції Міністерства.

81. Відбиток печатки, на якій зазначено найменування Міністерства або її структурного підрозділу (без зображення герба), ставиться також на копіях документів, що надсилаються в інші установи, та на розмножених примірниках розпорядчих документів у разі розсилання.

Відбиток печатки ставиться таким чином, щоб він охоплював останні кілька літер найменування посади особи, яка підписала документ, але не підпис посадової особи, або на окремо виділеному для цього місці з відміткою «МП».

82. Наказом керівництва Міністерства визначається порядок використання, місце зберігання гербової печатки і посадова особа, відповідальна за її зберігання, а також перелік осіб, підписи яких скріплюються гербовою печаткою.

Відмітка про засвідчення копій документів

83. Міністерство може засвідчувати копії лише тих документів, що створюються в ній, а також у випадках, передбачених в абзаці другому цього пункту. Копія документа виготовляється і видається тільки з дозволу керівництва Міністерства або керівника структурного підрозділу.

У разі підготовки документів для надання судовим органам, під час вирішення питань щодо прийняття громадян на роботу, навчання, засвідчення їх трудових, житлових та інших прав у взаємовідносинах з Міністерством, а також під час формування особових справ працівників Міністерства може виготовляти копії документів, виданих іншими установами (копії дипломів, свідоцтв про одержання освіти тощо).

Відмітка «Копія» проставляється на лицьовому боці у верхньому правому кутку першого аркуша документа.

84. Напис про засвідчення документа складається із слів «Згідно з оригіналом», найменування посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалів (ініціалу

імені) та прізвища, дати засвідчення копії і проставляється нижче реквізиту документа «Підпис», наприклад:

Згідно з оригіналом

Головний спеціаліст відділу ДЗК

підпис ініціали (ініціал імені), прізвище

Дата

Напис про засвідчення копії скріплюється печаткою із зазначенням на ній найменування Міністерства (без зображення герба) або печаткою структурного підрозділу (служби діловодства, служби кадрів, бухгалтерії тощо) Міністерства.

85. На копіях вихідних документів, що залишаються у справах Міністерства, текст бланків не відтворюється, а зазначається лише дата підписання документа та його реєстраційний індекс, посада особи, яка засвідчила копію, її особистий підпис, дата засвідчення та відбиток печатки діловодної служби Міністерства

На копіях вихідних документів, що залишаються у справах Міністерства, повинні бути візи посадових осіб, з якими вони погоджені, та візи виконавців.

Копія тексту документа повинна відповідати оригіналу.

Запис про державну реєстрацію

86. Запис про державну реєстрацію робиться на нормативно-правових актах Міністерства, включених до Єдиного державного реєстру нормативно-правових актів у відповідних органах юстиції в установленому законодавством порядку.

На першій сторінці нормативно-правового акта для проставлення відмітки про державну реєстрацію повинне бути вільне місце (60 x 100 міліметрів) у верхньому правому кутку після номера акта чи після грифа затвердження.

Складення деяких видів документів

Накази

87. Накази видаються як рішення організаційно-розпорядчого чи нормативно-правового характеру. За змістом управлінської дії накази видаються з основних питань діяльності Міністерства, адміністративно-господарських або кадрових питань.

86. Проекти наказів з основної діяльності, адміністративно-господарських питань готуються і подаються структурними підрозділами за дорученням керівництва Міністерства чи за власною ініціативою.

Проекти наказів з кадрових питань (особового складу) (про призначення на посаду, звільнення, надання відпустки, тощо) готує кадрова служба на підставі доручень керівництва Міністерства, доповідних записок керівників структурних підрозділів, заяв працівників, трудових договорів та інших документів.

87. Проекти наказів з основної діяльності, адміністративно-господарських питань та додатки до них візуються працівником, який створив документ, керівником структурного підрозділу, в якому його створено, посадовими особами, які визначені у проекті документа як виконавці завдань, що містяться в ньому, керівником або посадовою особою структурного підрозділу з питань запобігання та виявлення корупції, іншими посадовими особами, яких стосується документ.

88. Проекти наказів з кадрових питань (особового складу) візуються працівником кадрової служби, який створив документ, та його керівником, а також залежно від видів наказів – посадовими особами структурного підрозділу з питань запобігання та виявлення корупції, бухгалтерської служби, іншими посадовими особами, яких стосується документ.

89. Структурним підрозділом з юридичного забезпечення обов'язково візуються за наявності усіх необхідних віз проекти наказів нормативно-правового характеру, а також накази з кадрових питань (особового складу) та з інших питань, визначених інструкцією установи.

Проекти наказів, що надаються для підписання Міністру, візуються його заступником відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

У разі необхідності проведення оцінки змісту та доцільності видання наказу здійснюється зовнішнє погодження проекту документа з іншими заінтересованими установами.

Якщо в процесі погодження до проекту наказу вносяться істотні зміни, він підлягає повторному погодженню.

90. Накази підписуються Міністром, а у разі його відсутності – посадовою особою, яка виконує його обов'язки.

Заступник Міністра – керівник апарату підписує накази з питань, що належать до його компетенції.

Після підписання наказу зміни до нього вносяться лише шляхом видання нового наказу про внесення змін.

91. Наказ оформляється на бланку наказу. Зміст наказу коротко викладається в заголовку, який починається з прийменника «Про» і складається за допомогою віддієслівного іменника («Про затвердження...», «Про введення...», «Про створення...»), або іменника («Про підсумки...», «Про заходи...»).

92. Текст наказу з питань основної діяльності Міністерства та з адміністративно-господарських питань складається з двох частин – констатуючої (преамбули) і розпорядчої.

У констатуючій частині зазначаються підстава, обґрунтування або мета видання наказу. Зазначена частина може починатися із слів «На виконання», «З метою» тощо.

Якщо документ видається на підставі іншого розпорядчого документа, у констатуючій частині зазначаються назва виду цього документа, його автор, дата, номер та заголовок. Крапка в кінці констатуючої частини не ставиться.

Розпорядча частина наказу починається із слова «НАКАЗУЮ», після чого ставиться двокрапка.

Розпорядча частина поділяється на пункти і підпункти, які нумеруються арабськими цифрами. У кожному пункті повинні бути зазначені виконавці (структурні підрозділи або конкретні посадові (службові) особи), конкретні завдання (доручення) і строки їх виконання. Виконавці можуть бути названі також узагальнено, наприклад «начальникам структурних підрозділів».

При цьому, як правило, не застосовується написання неконкретних доручень, які містять слова: «прискорити», «поліпшити», «активізувати», «звернути увагу» тощо.

93. Якщо наказом відміняється попередній розпорядчий документ, у розпорядчій частині зазначається пункт, який повинен починатися із слів: «Визнати таким, що втратив чинність, ...».

Зміни, що вносяться до наказу оформляються окремим наказом, який повинен мати такий заголовок: «Про внесення змін до наказу...» із зазначенням дати, номера, назви виду розпорядчого документа, до якого вносяться зміни. Розпорядча частина наказу починається з такого пункту:

«1. Внести зміни до наказу».

Далі окремими підпунктами формулюються зміни до розпорядчого документа, наприклад:

«1) пункт 2 викласти в такій редакції: ...»;

«2) пункт 3 виключити»;

«3) абзац другий пункту 4 доповнити словами ...».

Якщо зміни до розпорядчого документа оформляються на окремому аркуші (аркушах), в першому пункті розпорядчої частини наказу зазначається:

«1) Внести зміни до ... (додаються)».

94. Останній пункт розпорядчої частини у разі потреби може містити рішення про покладення на структурний підрозділ або посадову особу функцій з контролю за виконанням наказу.

95. До наказів не може включатися пункт «Наказ довести до відома...». Установи, їх структурні підрозділи, посадові (службові) особи, до відома яких доводиться наказ, зазначаються у покажчику (списку) розсилки, який роздруковується на зворотній сторінці.

96. Накази з кадрових питань (особового складу) оформляються у вигляді індивідуальних і зведених. В індивідуальних наказах міститься інформація про одного працівника (співробітника), у зведених – про кількох, незалежно від того, які управлінські рішення щодо них приймаються (призначення на посаду, переведення на іншу посаду, звільнення з посади, встановлення надбавки, тощо).

При цьому до одного зведеного наказу не може включатися інформація, яка згідно із законодавством має різні строки зберігання.

97. Зміст індивідуального наказу з кадрових питань (особового складу) стисло викладається в заголовку, який починається з прийменника «Про» і складається за допомогою віддієслівного іменника, наприклад: «Про призначення...», «Про звільнення...». У зведених наказах може застосовуватись узагальнений заголовок, наприклад: «Про кадрові питання», «Про особовий склад».

98. У тексті наказів з кадрових питань (особового складу), як правило, зазначається констатуюча частина, в якій наводиться посилання на відповідний правовий акт органу вищого рівня у такій послідовності: вид акта, його автор, дата, номер, повне найменування.

99. Розпорядча частина наказу починається, як правило, з дієслова у формі інфінітиву: «ПРИЙНЯТИ»,

«ПРИЗНАЧИТИ», «ПЕРЕВЕСТИ», «ЗВІЛЬНИТИ», «ВІДРЯДИТИ», «НАДАТИ», «ОГОЛОСИТИ» тощо. Далі зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, на якого поширюється дія наказу та текст наказу. У зведених наказах прізвища осіб у межах пунктів розміщуються за алфавітом.

100. У наказі про призначення або звільнення працівника зазначається повна дата (число, місяць, рік) фактичного виходу працівника на роботу (припинення трудових відносин).

101. У кожному пункті наказу з кадрових питань зазначається підстава щодо його видання (заява працівника, контракт, доповідна записка, рішення атестаційної комісії тощо).

102. Під час ознайомлення з наказом згаданими у ньому особами на першому примірнику наказу чи на спеціальному бланку проставляються їх підписи із зазначенням дати ознайомлення.

103. Спільний наказ міністерств одного рівня оформляється на чистих аркушах паперу формату А4 (210 x 297 міліметрів). Державний Герб України під час оформлення таких наказів не відтворюється. Найменування міністерств розміщуються на одному рівні, а назва виду документа – посередині. Дата спільного наказу повинна бути єдиною, відповідати даті останнього підпису, а реєстраційний індекс документа – складатися з реєстраційних індексів, які проставляються через правобічну похилу риску в послідовності підписання наказу керівниками міністерств. Розпорядча частина починається із слова «НАКАЗУЄМО». Підписи керівників міністерств розташовуються нижче тексту на одному рівні і скріплюються гербовими печатками цих міністерств.

Кількість примірників спільних наказів повинна відповідати кількості міністерств, що їх видають.

104. Порядок підготовки наказів нормативно-правового характеру, які підлягають державній реєстрації в Мін'юсті, визначається законодавством.

105. Накази нумеруються у порядку їх видання у межах календарного року; накази з основної діяльності, адміністративно-господарських питань та з кадрових питань (особового складу) мають окрему порядкову нумерацію.

106. Копії наказів засвідчуються діловодною службою Міністерства чи кадровою службою і надсилаються структурним підрозділам Міністерства, установам, посадовим особам, зазначеним у покажчику (списку) розсилки, який зазначений на зворотній сторінці.

Протоколи

107. У протоколах фіксується інформація про хід ведення засідань, прийняття в Міністерстві рішень комісіями, дорадчими органами, зборами тощо. Протокол складається на підставі записів, зроблених безпосередньо під час засідань, поданих текстів та тез доповідей і виступів, довідок, проектів рішень тощо.

108. Протоколи можуть складатися в повній або стислій формі. У протоколах, складених у стислій формі, фіксуються лише прийняті рішення, а не хід обговорення питання.

109. Протокол оформляється на бланку протоколу (за наявності такого бланку), а у разі, коли бланки не передбачені, – на чистому аркуші паперу формату А4 (210 x 297 міліметрів) як з кутовим (переважно), так і з поздовжнім розташуванням реквізитів.

110. Датою протоколу є дата проведення засідання. Якщо засідання тривало кілька днів, то через тире зазначаються перший і останній день засідання.

111. Номер (індекс) протоколу повинен відповідати порядковому номеру засідання. Нумерація протоколів

ведеться в межах календарного року окремо за кожною групою протоколів засідання: колегії, технічних, наукових, експертних комісій, рад тощо. У реквізиті «місце засідання» зазначається місце проведення, в якому відбулося засідання.

112. Заголовок до тексту протоколу повинен відображати вид засідання (нарада, збори, конференція тощо) або колегіальної діяльності (комісія, рада, колегія, робоча група тощо) і включати назву виду документа.

113. Текст протоколу складається з вступної та основної частин.

114. У вступній частині протоколу зазначаються прізвища та ініціали (ініціал імені) голови або головуючого, секретаря, запрошених, а також присутніх осіб.

У списку присутніх зазначаються в алфавітному порядку спочатку прізвища та ініціали присутніх постійних членів колегіального органу без зазначення посад, потім – запрошених осіб із зазначенням посад та у разі потреби найменувань установ. Якщо кількість присутніх перевищує 15 осіб, зазначається їх загальна кількість з посиланням на список, що додається до протоколу.

Вступна частина включає порядок денний – перелік розглянутих на засіданні питань, що розміщені у порядку їх значущості із зазначенням доповідача з кожного питання. Порядок денний дається наприкінці вступної частини.

Слова «Порядок денний» друкуються від межі лівого поля, після них ставиться двокрапка. Кожне питання нумерується арабськими цифрами і друкується з абзацу. Формування питань у порядку денному починається з прийменника «Про».

115. Основна частина протоколу складається з розділів, які повинні відповідати пунктам порядку денного. Розділи нумеруються арабськими цифрами і будуються за такою схемою:

СЛУХАЛИ – ВИСТУПИЛИ – ВИРІШИЛИ
(УХВАЛИЛИ, ПОСТАНОВИЛИ).

Зазначені слова друкуються великими літерами без відступу від межі лівого поля. Після слів ставиться двокрапка.

116. Після слова «СЛУХАЛИ» зазначається текст виступу основного доповідача. Прізвище та ініціали (ініціал імені) кожного доповідача друкуються з нового рядка. Текст виступу викладається у третій особі однини.

Тексти або тези доповіді та виступів, оформлені як окремі документи, до тексту протоколу не включаються. Після відомостей про доповідача ставиться тире і зазначається: «Текст доповіді (виступу) додається до протоколу».

117. Після слова «ВИСТУПИЛИ» фіксуються виступи тих осіб, які взяли участь в обговоренні доповіді. Виступи оформляються у протоколі із зазначенням посад, прізвищ та ініціалів (ініціалу імені) промовців у називному відмінку, а також з викладенням змісту питання та відповідей на нього. Зміст виступів викладається від третьої особи однини.

118. Після слова «ВИРІШИЛИ» («УХВАЛИЛИ», «ПОСТАНОВИЛИ») фіксується прийняте рішення з обговорюваного питання порядку денного. Рішення повинне бути конкретним і включати складові, що відповідають на такі питання: кому, що зробити і в який строк.

Рішення, що містять кілька питань, поділяють на пункти і підпункти, які нумеруються арабськими цифрами. Підпункти нумеруються цифрами з дужкою.

119. У разі коли на засіданні приймається рішення про затвердження документа, який обговорювався на засіданні, цей документ додається до протоколу і в ньому робиться посилання на номер і дату протоколу. За наявності інших документів, що розглядалися на засіданні та факт

обговорення яких було зафіксовано у тексті протоколу, вони нумеруються арабськими цифрами (Додаток 1, Додаток 2). У відповідних пунктах протоколу робиться посилання на ці додатки.

Реквізит «Відмітка про наявність додатків» наприкінці тексту протоколу не зазначається.

120. Протокол підписується головою на засіданні колегіального органу та секретарем.

121. Деякі протоколи засідань (технічних комітетів, методичних, експертних, наукових рад і комісій тощо) підлягають затвердженню. У такому разі протокол повинен мати гриф затвердження.

122. Копії протоколів або витяги з них засвідчуються печаткою служби діловодства і надсилаються у разі потреби структурним підрозділам Міністерства, заінтересованим установам, посадовим особам, працівникам. Список розсилки складає і підписує секретар.

Службові листи

123. Службові листи складаються з метою обміну інформацією між установами як:

відповіді про виконання завдань, визначених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, дорученнях вищих посадових осіб;

відповіді на запити, звернення, а також кореспонденцію Верховної Ради України;

відповіді на виконання доручень вищих органів виконавчої влади;

відповіді на запити інших установ;

відповіді на звернення громадян;

відповіді на запити на інформацію;

ініціативні листи;

супровідні листи.

124. Службовий лист оформляється на спеціальному для листів бланку формату А4 (210 x 297 міліметрів).

125. Лист має такі реквізити: дата, реєстраційний індекс, посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дається відповідь, адресат, заголовок до тексту, текст, відмітка про наявність додатків (у разі потреби), підпис, відмітка про виконавця.

Датою листа є дата його підписання, яка повинна збігатися із датою реєстрації вихідної кореспонденції.

Лист, оформлений на бланку формату А4 (210 x 297 міліметрів), повинен мати заголовок до тексту, що відповідає на питання «про що?».

126. Основним реквізитом службового листа є текст, що, як правило, складається з двох частин. У першій частині зазначається причина, підстава або обґрунтування підготовки листа чи наводяться посилання на документи, що були підставою для його складення. Друга частина включає висновки, пропозиції, прохання, рішення тощо, які розміщуються з абзацу.

127. Як правило, у листі порушується одне питання.

Текст листа викладається від першої особи множини з використанням слів: «просимо повідомити...» «роз'яснюємо, що...» або від третьої особи однини – «міністерство інформує...», «міністерство вважає за доцільне».

Якщо лист складено на бланку посадової особи, текст викладається від першої особи однини – «прошу...», «пропоную...».

Службові листи підписуються відповідно до пункту 59 цієї Інструкції. Гербовою печаткою засвідчуються лише гарантійні листи.

128. Службовий лист візує працівник, який створив документ, керівник структурного підрозділу Міністерства, керівники причетних до виконання структурних підрозділів Міністерства, а також заступники Міністра відповідно до функціональних обов'язків (якщо лист повинен підписувати Міністр).

Прізвище працівника, який створив документ, і номер його службового телефону зазначаються на лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша документа, наприклад:

Швед 234-79-11

або

Швед Михайло Богданович 234-79-11

Документи до засідань колегіальних органів

129. Підготовка та оформлення документів до засідань колегіальних органів проводяться з метою здійснення повноважень, передбачених положеннями про ці колегіальні органи.

130. Засідання колегіальних органів проводяться відповідно до затверджених планів їх роботи та у разі потреби.

У плані роботи колегіального органу зазначаються питання, що повинні розглядатися, дата розгляду, прізвище, ініціали (ініціал імені) доповідача та найменування структурного підрозділу апарату колегіального органу, який готує документи для розгляду питання колегіальним органом, строк подання документів.

Проект плану роботи колегіального органу складається секретарем цього органу або іншою посадовою особою, яка відповідно до своїх повноважень забезпечує організацію роботи цього органу з урахуванням пропозицій структурних підрозділів.

Керівники структурних підрозділів апарату колегіального органу завчасно подають для включення до плану роботи колегіального органу перелік питань, які вони вважають за необхідне розглянути на його засіданні. До переліку додається довідка з обґрунтуванням підстав внесення питання на розгляд колегіального органу.

Затверджений колегіальним органом план роботи доводиться до відома членів колегіального органу і

керівників структурних підрозділів його апарату. Додаткові питання до затвердженого плану роботи колегіального органу можуть бути включені за рішенням його голови. Секретар колегіального органу або інша посадова особа, яка відповідно до своїх повноважень забезпечує організацію роботи такого органу, інформує всіх членів колегіального органу та відповідальних виконавців про внесені до плану зміни.

131. Документи з питань, що вносяться на розгляд колегіального органу, повинні подаватися не пізніше ніж за п'ять днів до засідання, а у разі проведення позачергового засідання – не пізніше ніж за один день. Зазначені документи містять:

- доповідну записку, адресовану колегіальному органу (у разі потреби), в якій ґрунтовно викладені питання з висновками і пропозиціями;

- проект рішення (розпорядження, постанови) колегіального органу, завізований керівниками заінтересованих структурних підрозділів його апарату, та документи до нього (аналітичні довідки, таблиці, діаграми тощо), завізовані їх керівниками, а у разі потреби – проект наказу;

- довідку про погодження проекту рішення (розпорядження, постанови) із заінтересованими структурними підрозділами установи та іншими установами;

- список осіб, які запрошуються на засідання колегіального органу;

- інші документи, необхідні для розгляду питань.

132. Документи, підготовлені для розгляду колегіальним органом, а також один примірник їх копій зберігаються у секретаря колегіального органу або іншої посадової особи, яка відповідно до своїх повноважень забезпечує організацію роботи такого органу, або в протокольній частині колегіального органу окремо з кожного засідання.

133. У разі проведення закритого засідання колегіального органу (закритого обговорення окремих питань) підготовка документів здійснюється з дотриманням порядку роботи з документами, що містять інформацію з обмеженим доступом.

134. За своєчасну та належну підготовку документів для проведення засідань колегіального органу відповідають керівники заінтересованих структурних підрозділів апарату колегіального органу.

135. Секретар колегіального органу або інша посадова особа, яка відповідно до своїх повноважень забезпечує організацію роботи такого органу, здійснює контроль за своєчасним поданням документів на розгляд та перевіряє їх на наявність у повному обсязі та правильність оформлення.

Документи, подані з порушенням установленого порядку і строків, до розгляду не приймаються.

136. Протокол кожного засідання колегіального органу складається з урахуванням вимог, зазначених у пунктах 107 – 122 цієї Інструкції.

137. Рішення колегій Міністерства реалізуються шляхом видання наказів Міністерства, якими вони вводяться в дію. У разі потреби виконавцям та установам можуть надсилатися копії протоколів або витягів з них. Витяги з протоколів оформлюються на відповідному бланку і засвідчуються печаткою служби діловодства.

Документи про службові відрядження

138. Службові відрядження працівників Міністерства узгоджується з керівництвом Міністерства.

У разі виникнення потреби у направленні працівника у відрядження, керівником структурного підрозділу, в якому працює працівник, готується доповідна записка на керівництво Міністерства, відповідно до розподілу обов'язків, в якій зазначається про те, куди, на який строк, з якою метою відряджається працівник.

Доповідна записка разом з проектом наказу про відрядження передається керівництву Міністерства, як правило, не пізніше ніж за три доби до початку відрядження.

Для реєстрації відряджень ведеться журнал (додаток 7).

139. Після повернення з відрядження працівник, готує у триденний строк письмовий звіт або повідомляє керівникові структурного підрозділу про результати виконання завдання, а також подає звіт про використання коштів у строки, визначені законодавством.

Звіт про відрядження (виконання завдання) затверджується керівником структурного підрозділу, звіт про використання коштів, наданих на відрядження, візується зазначеним керівником, після чого передається до бухгалтерської служби Міністерства.

III. Організація документообігу та виконання документів

Вимоги щодо раціоналізації документообігу

140. Документообіг Міністерства – це проходження документів в Міністерстві з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення.

Документи незалежно від способу фіксації та відтворення інформації проходять і опрацьовуються в Міністерстві на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу.

141. Ефективна організація документообігу передбачає:

- проходження документів в міністерстві найкоротшим шляхом;

- скорочення кількості інстанцій, до яких повинні надходити документи (наприклад, під час погодження);

- одноразовість операцій з опрацювання документів, уникнення дублювання під час роботи з ними;

- централізацію, зосередження здійснення однотипних операцій з документами в одній місці;
- раціональне розташування в Міністерстві структурних підрозділів і робочих місць.

142. Порядок документообігу регламентується інструкцією Міністерства, регламентом роботи Міністерства, розпорядчими документами Міністерства, положеннями про структурні підрозділи, посадовими інструкціями.

143. Особливості організації електронного документообігу визначаються інструкцією Міністерства з урахуванням вимог нормативно-правових актів у цій сфері, що мають вищу юридичну силу, а також характеристик технічних і програмних засобів, що функціонують в Міністерстві.

144. Організація документообігу у разі застосування засобів автоматизації діловодства повинна забезпечити сумісність традиційного та автоматизованого способу опрацювання документів із можливостями засобів автоматизації діловодства.

145. Обсяг документообігу Міністерства – це сумарна кількість отриманих (вхідних) і створених в Міністерстві (внутрішніх, вихідних) документів за певний період (квартал, рік).

Облік обсягу документообігу

146. Підрахунок кількості документів здійснюється за реєстраційними формами в місцях їх реєстрації.

За одиницю обліку береться документ. Розмножені примірники, опрацьовані службою діловодства, підраховуються окремо на основі прийнятої в Міністерстві системи обліку документів.

Облік документів може здійснюватися як за Міністерством в цілому, так і за кожним структурним підрозділом, за групою документів. Окремо підраховуються звернення громадян, запити на інформацію.

Результати обліку документів узагальнюються діловодною службою Міністерства і подаються керівництву Міністерства для вжиття заходів для удосконалення роботи з документами.

147. Підсумкові дані обліку обсягу документообігу подаються в табличній формі (додаток 8).

***Приймання та первинне опрацювання документів,
що надходять до Міністерства***

148. Доставка документів до Міністерства здійснюється з використанням засобів поштового зв'язку і електрозв'язку, а також кур'єрською та фельд'єгерською службою.

Поштою та через кур'єрську службу доставляється письмова кореспонденція, поштові картки, бандеролі, дрібні пакети, а також періодичні друковані видання.

Фельд'єгерською службою доставляється спеціальна кореспонденція.

Каналами електрозв'язку доставляються: телеграми (телетайпограми), факсограми, телефонограми, електронні документи із застосуванням електронного цифрового підпису та документи в електронній формі без електронного цифрового підпису (у сканованій формі).

149. Документи, що надходять до Міністерства, приймаються централізовано через діловодну службу Міністерства та скриньку для приймання документів.

Діловодною службою Міністерства приймаються документи лише при наявності реєстру передачі документів, всі інші документи приймаються через скриньку для приймання документів.

В реєстрі працівником діловодної служби Міністерства проставляється відмітка про приймання кореспонденції.

Рекомендована, спеціальна та кореспонденція з оголошеною цінністю приймається під розписку в журналі, реєстрі або повідомленні про вручення.

Реєстраційний номер та відмітка про приймання кореспонденції на копіях документів не ставиться.

У разі надходження кореспонденції з відміткою «Терміново» фіксується не лише дата, а і години та хвилини доставки.

У разі пошкодження конверта робиться відповідна відмітка у поштовому реєстрі.

Документи, що надійшли у неробочий час, приймаються черговим працівником Міністерства.

Інформація про надходження, реєстрацію та подальше проходження документів надається в телефонному режимі.

150. У діловодній службі Міністерства розкриваються всі конверти, за винятком тих, що мають напис «особисто».

151. Конверти зберігаються і додаються до документів у разі, коли лише за конвертом можна встановити адресу відправника, час відправлення та одержання документа або коли у конверті відсутні окремі документи чи встановлено невідповідність номерів документів номерам, зазначеним на конверті, а також адресні ярлики рекомендованих конвертів і пакетів.

У разі виявлення відсутності додатків, зазначених у документі, або окремих аркушів, а також помилок в оформленні документа, що унеможлиблює його виконання (відсутність підпису, відбитку печатки, грифу затвердження тощо) документ не реєструється і відправникові надсилається письмовий запит або йому повідомляється про це телефоном. При цьому на документі робиться відповідна відмітка із зазначенням дати запиту (розмови телефоном), посади та прізвища особи, якій зроблено запит, підпису, ініціалів (ініціалу імені) та прізвища особи, що здійснила запит.

У разі відсутності або нецілісності вкладень, пошкодження конверта, упакування, що призвело до

неможливості прочитання тексту документа, складається акт у двох примірниках. Один примірник акта надсилається відправникові, інший – зберігається у службі діловодства.

152. Надіслані не за адресою документи повертаються відправникові без їх розгляду.

153. Факті дата надходження документа до Міністерства обов'язково фіксуються у діловодній службі Міністерства проставленням реєстраційного номеру за допомогою штампа, автоматичного нумератора на лицьовому полі у правому кутку нижнього поля першого аркуша оригіналу документа. Елементами зазначеного реквізиту є скорочене найменування установи – одержувача документа, реєстраційний індекс, дата (у разі потреби – година і хвилини) надходження документа. У разі застосування автоматизованої системи реєстрації зазначена інформація наноситься за допомогою штрих-коду.

154. Електронні носії інформації обов'язково передаються до Міністерства із супровідним листом. Під час приймання таких документів опрацьовується тільки супровідний лист.

155. У разі надходження документів, надісланих телефаксом, перевіряється загальна кількість аркушів та відповідність їх тій кількості, що зазначена на першому аркуші, а також належна якість друку. У разі одержання факсимільного повідомлення не в повному обсязі або за наявності тексту неналежної якості документ не реєструється і про це обов'язково інформують відправника.

Попередній розгляд документів

156. Документи, адресовані керівництву Міністерства, а також такі, в яких не зазначено конкретну посадову особу або структурний підрозділ як адресат, підлягають попередньому розгляду в діловодній службі Міністерства.

157. Метою попереднього розгляду документів є

виокремлення таких, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом Міністерства або структурними підрозділами.

Обов'язковому розгляду керівництвом Міністерства підлягають акти органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручення вищих посадових осіб, запити, звернення, а також кореспонденція Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, крім того, кореспонденція, що надходить від установ вищого рівня; рішення органів місцевого самоврядування, а також найважливіші документи, які містять інформацію з основних питань діяльності Міністерства і потребують вирішення безпосередньо керівником.

Інші документи передаються керівникам структурних підрозділів (виконавцям) відповідно до їх функціональних обов'язків.

158. Попередній розгляд документів повинен здійснюватись у день надходження або в перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні та святкові неробочі дні. Доручення установ вищого рівня, телеграми, телефонограми розглядаються негайно.

159. Під час попереднього розгляду документів враховуються повноваження суб'єктів розгляду кореспонденції, передбачені у положенні про Міністерство та у положеннях про структурні підрозділи, розпорядчих документах про розподіл обов'язків між керівництвом Міністерства, посадових інструкціях, а також класифікатор питань діяльності Міністерства, номенклатура справ, схеми проходження документів.

Реєстрація документів

160. На стадії попереднього розгляду здійснюється відбір документів, що не підлягають реєстрації діловодною

службою Міністерства (додаток 9), а також таких, що передаються для реєстрації структурним підрозділам.

161. Реєстрація документів полягає у веденні запису облікових даних про документ за встановленою реєстраційною формою, яким фіксується факт створення, відправлення або одержання документа шляхом проставлення на ньому реєстраційного індексу з подальшим записом у зазначених формах необхідних відомостей про документ. Реєстрація документів провадиться з метою забезпечення їх обліку, контролю за виконанням і оперативним використанням наявної в документах інформації.

Реєструються документи незалежно від способу їх доставки, передачі чи створення.

162. Реєстрація актів органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручень вищих посадових осіб, запитів, звернень, а також кореспонденції Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, документів, що надійшли на розгляд керівництва Міністерства, розпорядчих документів, листів за підписом керівництва Міністерства, протоколів і рішень колегіальних органів проводиться централізовано службою діловодства.

Інші документи, що стосуються напрямів діяльності структурних підрозділів Міністерства, можуть реєструватися (за рішенням керівництва Міністерства) в цих структурних підрозділах.

Реєстрації підлягають також документи, створені в Міністерстві (довідки, доповідні записки, заяви тощо).

163. Документи реєструються лише один раз: вхідні – у день надходження або не пізніше наступного дня, створювані – у день підписання або затвердження.

У разі передачі зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу до іншого новий реєстраційний індекс на документі не проставляється.

164. Документи реєструються за групами залежно від назви виду, автора і змісту документів. Наприклад, окремо реєструються:

- акти органів державної влади, доручення вищих органів виконавчої влади, запити, звернення, інше, що надійшли до Міністерства;
- накази з основних питань діяльності Міністерства;
- накази з кадрових питань (особового складу) (відповідно до їх видів та строків зберігання);
- рішення колегії;
- акти ревізій фінансово-господарської діяльності;
- бухгалтерські документи;
- заявки на матеріально-технічне постачання;
- службові листи;
- звернення громадян;
- запити на інформацію.

165. Факсограми (паперові копії документів, передані з використанням засобів факсимільного зв'язку) реєструються окремо від інших документів.

166. Документи, що передаються електронною поштою у сканованій формі без електронного цифрового підпису, реєструються окремо від інших документів із зазначенням електронної адреси відправника та адресата.

167. Оригінал документа, який надійшов відразу після факсограми або електронною поштою в сканованій формі, реєструється у відповідних реєстраційних формах відповідно до пункту 161 цієї Інструкції.

168. Під час реєстрації документу надається умовне позначення – реєстраційний індекс, який оформлюється відповідно до пункту 42 цієї Інструкції.

169. В Міністерстві застосовується автоматизована реєстрації документів (з використанням спеціальних комп'ютерних програм).

Організація передачі документів та їх виконання

170. Для забезпечення ритмічності роботи та своєчасного виконання документів діловодна служба Міністерства розробляє графіки передачі кореспонденції керівництву Міністерства і структурним підрозділам.

171. Зареєстровані документи передаються на розгляд керівництва Міністерства в день їх надходження або наступного робочого дня. Телеграми, телефонограми та інші термінові документи передаються негайно.

Відразу після реєстрації керівництву Міністерства у теці з грифом «Невідкладно» передаються акти органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та доручення вищих посадових осіб, запити, звернення, а також кореспонденція Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України.

172. Документи, розглянуті керівництвом Міністерства, повертаються з відповідною резолюцією діловодній службі Міністерства, яка здійснює передачу документів на виконання.

173. Документ, виконавцями якого є кілька структурних підрозділів, може бути переданий виконавцям у порядку визначення їх в резолюції або одночасно у вигляді копій з передачею оригіналу головному виконавцю, визначеному в резолюції першим. У разі впровадження електронного документообігу співвиконавці отримують документ в електронній формі.

174. Факт передачі документів виконавцям фіксується шляхом проставлення відповідної відмітки в реєстраційній формі із зазначенням інформації про виконавців, яким передано оригінал документа та його копії.

175. Передача документа з одного структурного підрозділу до іншого в обов'язковому порядку здійснюється

через діловодну службу Міністерства, в якій було зареєстровано документ.

176. Передача документів у межах самостійного структурного підрозділу здійснюється через особу, відповідальну за діловодство в структурному підрозділі.

177. Облік документів, що передаються з одного структурного підрозділу до іншого, здійснюється шляхом проставлення відповідних відміток у реєстраційних формах, які веде діловодна служба Міністерства.

178. Відповідальність за виконання документа несуть особи, зазначені у розпорядчому документі, резолюції керівництва Міністерства, та працівники, яким безпосередньо доручено виконання.

Головний виконавець організовує роботу співвиконавців, зокрема визначає строки подання ними пропозицій, порядок погодження і підготовки проекту документа.

Співвиконавці відповідають за підготовку на належному рівні та своєчасне подання головному виконавцю пропозицій. У разі несвоєчасного подання пропозицій співвиконавцями головний виконавець інформує про це керівника, який надав доручення.

179. Виконання документа передбачає збирання та опрацювання необхідної інформації, підготовку проекту відповіді на документ чи нового документа, його оформлення, узгодження, подання для підписання (затвердження) керівництву Міністерства, а у деяких випадках – керівникові структурного підрозділу, а також у разі потреби – підготовку для пересилання адресату.

180. Перед поданням проекту документа на підпис відповідному керівникові працівник, який підготував документ, зобов'язаний перевірити правильність його складення та оформлення, посилення на нормативно-

правові акти, уточнити цифрові дані, наявність необхідних віз і додатків.

Документ подається на підпис разом з документами, на підставі яких його було складено.

181. Якщо документ надсилається до кількох установ після його реєстрації виконавець організовує виготовлення необхідної кількості примірників.

182. Працівник, відповідальний за виконання документа, у разі відпустки, відрадження, звільнення зобов'язаний передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі невиконані документи та поінформувати службу контролю про передачу документів, виконання яких перебуває на контролі, іншому виконавцеві.

Організація контролю за виконанням документів

183. Контроль за виконанням документів здійснюється з метою забезпечення своєчасного та належного їх виконання.

184. Контроль здійснюється за виконанням усіх зареєстрованих документів, у яких встановлено завдання.

Обов'язково контролюється виконання завдань, передбачених у актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та дорученнях вищих посадових осіб, надання відповідей на запити, звернення, а також кореспонденцію Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, розпорядчі документи та доручення керівництва Міністерства, рішення колегіального органу Міністерства, запити на інформацію.

Організацію контролю за виконанням завдань, визначених у актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим та дорученнях вищих посадових осіб здійснює перший заступник Міністра та заступники Міністра відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

185. Безпосередній контроль за виконанням документів покладається на сектор Контролю та діловодну службу Міністерства.

У структурних підрозділах безпосередній контроль за виконанням документів здійснює керівник структурного підрозділу та особа, відповідальна за ведення діловодства.

186. Строк виконання документа може встановлюватися у нормативно-правовому акті, розпорядчому документі, резолюції керівництва Міністерства або керівника структурного підрозділу. Строки виконання внутрішніх документів обчислюються в календарних днях починаючи з дати підписання (реєстрації), а вхідних – з дати надходження (реєстрації).

Якщо останній день строку виконання документа припадає на неробочий день, останнім днем строку виконання документа вважається перший день після неробочого дня.

187. Строки можуть бути типовими або індивідуальними.

Типові строки виконання документів встановлюються законодавством. Строки виконання основних документів наводяться у додатку 10.

Індивідуальні строки встановлюються керівництвом Міністерства (структурного підрозділу). Кінцевий строк виконання зазначається у тексті документа або резолюції.

188. Документи, в яких не зазначено строк виконання, повинні бути виконані не пізніше ніж за 30 календарних днів з моменту реєстрації документа в Міністерстві

189. Якщо завдання потребує термінового виконання, обов'язково зазначається конкретний кінцевий строк виконання.

190. Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю у встановлений ним термін або

протягом першої половини строку, відведеного для виконання доручення, завдання.

191. Індивідуальний строк виконання документа може бути змінений лише за вказівкою посадової особи, яка його встановила, а у разі її відсутності – посадової особи, яка її заміщає або у посадової особи вищого рівня.

У разі потреби строк виконання документа може бути продовжено за обґрунтованим проханням виконавця, яке подається не пізніше ніж за три робочих дні до закінчення встановленого строку, а щодо документа, в якому не зазначено строк, – до закінчення тридцятиденного строку від дати його реєстрації.

192. Пропозиція щодо продовження строку виконання завдань, визначених у постановах Верховної Ради України та актах Президента України, що надіслані Кабінетом Міністрів України, подається Секретаріату Кабінету Міністрів України разом з проектом листа, адресованого відповідно керівникові Апарату Верховної Ради України чи Главі Адміністрації Президента України, за 7 днів до закінчення встановленого строку.

193. У разі зміни строків виконання проставляються новий строк, дата і підпис. Відповідні зміни вносяться до реєстраційно-контрольної картки або банку реєстраційних даних.

194. Взяття документа на контроль здійснюється на підставі резолюції керівництва Міністерства.

195. Контроль за виконанням документів включає взяття документів на контроль, визначення форм і методів контролю, перевірку ходу своєчасного доведення документів до виконавців, контроль за станом виконання, зняття документів з контролю, направлення виконаного документа до справи, облік, узагальнення та аналіз результатів виконання документів, інформування керівництва про хід та результати їх виконання.

196. Контроль за виконанням документів здійснюється за допомогою реєстраційно-контрольної картки або автоматизованої інформаційної системи (бази даних).

197. Автоматизований контроль за виконанням документів є складовою системи автоматизації діловодства чи системи електронного документообігу.

198. Автоматизований контроль за виконанням документів включає пошук необхідної інформації, який здійснюється з урахуванням вихідних, вхідних реєстраційних індексів, видів документів, дати, номера документа, виконавця, кореспондента, строку виконання, змісту тощо.

199. Перевірка ходу виконання документів проводиться на всіх етапах проходження документа до закінчення строку його виконання (попереджувальний контроль за допомогою нагадувань) у такому порядку:

- завдань на наступний рік – не рідше одного разу на рік;

- завдань на наступні місяці поточного року – не рідше одного разу на місяць;

- завдань на поточний місяць – кожні десять днів і за п'ять днів до закінчення строку або за запитам.

Якщо в установі функціонує система електронного документообігу, виконавцю надсилається електронне повідомлення про планову дату виконання документа.

200. Після виконання документ знімається з контролю. Документи вважаються виконаними і знімаються з контролю після виконання завдань, запитів, повідомлення про результати заінтересованим установам і особам або іншого підтвердження виконання.

Зняти документ з контролю може тільки керівництво Міністерства, яке встановило контрольний строк у резолюції, або за їх дорученням сектор Контролю та діловодна служба

Міністерства. Документи з типовими строками виконання знімаються з контролю за рішенням сектору Контролю або діловодної служби Міністерства.

Дані про виконання документа і зняття його з контролю вносяться до реєстраційно-контрольної картки.

201. Днем виконання завдань, визначених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим і дорученнях вищих посадових осіб, та виконання запитів, звернень, а також кореспонденції Верховної Ради України вважається день реєстрації в Міністерстві вихідних документів про виконання завдань.

202. Інформація про результати виконання взятих на контроль документів узагальнюється станом на перше число кожного місяця і подається керівництву Міністерства у вигляді зведень про виконання документів .

Автоматизований контроль за виконанням документів передбачає автоматичне формування відомостей про їх виконання.

Інформаційно-довідкова робота з документами

203. Інформаційно-довідкова робота з документами полягає в пошуку необхідних документів з використанням реєстраційно-контрольних карток або автоматизованих банків реєстраційних даних.

204. Для підвищення ефективності роботи пошукової системи діловодною службою Міністерства розробляються такі класифікаційні довідники:

- класифікатор з питань діяльності Міністерства;
- класифікатор видів документів;
- класифікатор кореспондентів;
- класифікатор резолюцій;
- класифікатор виконавців;
- класифікатор результатів виконання документів;
- номенклатура справ.

Необхідність розроблення та впровадження класифікаційних довідників в Міністерстві визначається діловодною службою Міністерства.

205. У Міністерстві пошук конкретного документа здійснюється за реквізитами (заголовок, назва виду документа, дата прийняття, номер документа, автор документа тощо) або за контекстом (ключовим словом або фразою). Пошуковий запит може мати будь-яку комбінацію реквізитів.

Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів

206. Вихідні документи надсилаються адресатам з використанням засобів поштового зв'язку, електрозв'язку, а також доставляються діловодною службою Міністерства та кур'єрською, фельд'єгерською службою.

207. Опрацювання документів для відправлення поштовим зв'язком здійснюється діловодною службою Міністерства відповідно до Правил надання послуг поштового зв'язку.

208. З використанням засобів електрозв'язку діловодна служба Міністерства здійснює передачу телеграм, факсограм, телефонограм, електронних документів із застосуванням електронного цифрового підпису та документів у сканованій формі без електронного цифрового підпису.

209. У разі надсилання факсограм і документів у сканованій формі без електронного цифрового підпису необхідно надіслати також оригінал документа в паперовій формі.

Види документів, інформація з яких передається каналами електрозв'язку, а також необхідність і порядок посилення адресатові їх оригіналу в паперовій формі визначаються інструкцією Міністерства з урахуванням наявних в установі технічних і програмних засобів.

210. Інформаційні, телекомунікаційні та інформаційно-телекомунікаційні системи повинні забезпечувати захист від несанкціонованих дій, які можуть призвести до випадкових або умисних змін чи знищення інформації.

211. Вихідні документи опрацьовуються і надсилаються централізовано в день їх надходження від структурних підрозділів – виконавців або не пізніше наступного робочого дня.

212. Не допускається надсилання або передача документів без їх реєстрації у діловодній службі Міністерства.

Вихідна кореспонденція на виконання доручень вищих органів виконавчої влади здійснюється лише в діловодній службі Міністерства.

В деяких структурних підрозділах, за погодженням з керівництвом Міністерства, можлива реєстрація вихідної кореспонденції відповідно до положення про структурний підрозділ та згідно з номенклатурою справ структурного підрозділу.

213. Під час приймання від виконавців вихідних документів працівники діловодної служби Міністерства зобов'язані перевірити:

- правильність оформлення документа (склад і розміщення в ньому всіх реквізитів);
- наявність і правильність зазначення адреси;
- наявність на документі відмітки про додатки;
- наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках до нього;
- наявність віз на відпуску – копії вихідного документа, що залишається у справах установи;
- наявність і повноту додатків;
- відповідність кількості примірників кількості адресатів.

214. На оригіналах документів, які підлягають поверненню, на верхньому правому полі першої сторінки можливе поставлення штампу «Підлягає поверненню».

215. Документи, що надсилаються одночасно одному і тому ж адресатові, вкладаються в один конверт (упакування). На конверті проставляються реєстраційні індекси всіх документів, які містяться у конверті.

216. Документи, що адресуються постійним кореспондентам, рекомендується відправляти у конвертах із зазначенням адреси одержувача та відправника, що виготовляються заздалегідь машинописним або друкарським способом.

217. Документи, що доставляються фельд'єгерською службою, передаються адресатам під розписку у відповідній книзі.

218. Досилання або заміна розісланого раніше документа здійснюється за вказівкою посадової особи, яка підписала документ, або керівника діловодною службою Міністерства.

219. Структурні підрозділи та окремі виконавці зобов'язані передавати вихідні документи та інші поштові відправлення до діловодної служби Міністерства у години, встановлені для цього керівництвом Міністерства.

IV. Систематизація та зберігання документів у діловодстві

Складення номенклатури справ

220. Номенклатура справ – це обов'язковий для Міністерства систематизований перелік назв (заголовків) справ, що формуються в її діловодстві, із зазначенням строків зберігання справ.

221. Номенклатура справ призначена для встановлення в Міністерстві єдиного порядку формування справ,

забезпечення їх обліку, оперативного пошуку документів за їх змістом і видом, визначення строків зберігання справ і є основою для складення описів справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, а також для обліку справ тимчасового (до 10 років включно) зберігання.

222. В Міністерстві складаються номенклатури справ структурних підрозділів (додаток 11) і зведена номенклатура справ Міністерства (додаток 12).

Номенклатура справ структурного підрозділу розробляється не пізніше 15 листопада поточного року посадовою особою, відповідальною за діловодство у структурному підрозділі, на підставі документів з усіх питань його діяльності із залученням фахівців, які працюють в підрозділі.

Зведена номенклатура справ складається діловодною службою Міністерства на основі номенклатур справ структурних підрозділів Міністерства.

223. Зведена номенклатура справ міністерства схвалюється комісією Міністерства з проведення експертизи цінності документів (далі – експертна комісія) та погоджується експертно-перевірною комісією відповідного державного архіву один раз на п'ять років або невідкладно у разі зміни форми власності, структури, функцій та характеру роботи Міністерства, після чого затверджується керівництвом Міністерства.

224. Зведена номенклатура справ Міністерства складається у чотирьох примірниках, на кожному з яких повинен бути заповнений гриф погодження з відповідним державним архівом. Перший (недоторканий) примірник зведеної номенклатури справ зберігається у діловодній службі Міністерства, другий використовується як робочий, третій передається до архіву Міністерства, для здійснення контролю за формуванням справ у структурних підрозділах, четвертий – надсилається до державного архіву.

Структурні підрозділи Міністерства отримують витяги з відповідних розділів затвердженої зведеної номенклатури справ для використання у роботі.

225. Зведена номенклатура справ Міністерства щороку (не пізніше грудня) уточнюється та вводиться в дію з 1 січня наступного календарного року.

226. До номенклатури справ включаються назви справ, що формуються та відображають усі ділянки роботи, яка документується в Міністерстві, зокрема справи постійних та тимчасово діючих рад, комісій, комітетів тощо. До номенклатури справ вносяться також назви справ, що ведуться лише в електронній формі.

227. Графи номенклатури справ заповнюються таким чином.

У графі 1 проставляється індекс кожної справи. Індекс справи структурного підрозділу складається з індексу структурного підрозділу Міністерства (за штатним розписом або класифікатором структурних підрозділів) та порядкового номера справи в межах підрозділу. Наприклад: 06-12, де 06 – індекс самостійного відділу, 12 – порядковий номер справи, або 04.1-07, де 04.1 – індекс відділу у складі управління, 07 – порядковий номер справи.

За наявності у справі томів (частин) індекс ставиться на кожному томі, наприклад: т. 1, т. 2 тощо.

У графу 2 включаються заголовки справ (томів, частин).

Заголовок справи повинен чітко у стислій узагальненій формі відображати склад і зміст документів справи.

Не дозволяється вживання в заголовках справ неконкретних формулювань («різні матеріали», «загальне листування», «вхідна кореспонденція», «вихідна кореспонденція» тощо), а також вставних слів і складних синтаксичних зворотів.

Під час формулювання заголовків справ враховуються такі ознаки формування справ, як номінальна, авторська, кореспондентська, предметно-питальна, хронологічна, географічна. Документи формуються у справи на основі окремої ознаки або сполучення ознак.

Заголовок справи складається з елементів, що розміщуються у такій послідовності: назва виду справи (листування, журнал, книга тощо) чи виду документів у справі (накази, протоколи, акти тощо); автор документів (найменування структурного підрозділу); кореспондент або адресат (найменування установи, до якої адресовані або від якої надійшли документи); короткий зміст документів справи (питання, з якого формується справа); назва регіону (території), з якою пов'язаний зміст документа; дата (період), до якої належать документи справи; вказівки на наявність копій документів у справі (у разі потреби).

У заголовках особових (персональних) та інших справ, що містять документи з одного питання, пов'язані послідовністю ведення процедур діловодства, вживається термін «справа», наприклад: «Особова справа», «Персональна справа».

У заголовках справ, що містять документи з одного питання, не пов'язані послідовністю ведення процедур діловодства, вживається термін «документи», а після нього в дужках зазначаються основні види документів справи, наприклад: «Документи (плани, анкети, довідки) про проведення огляду стану діловодства та архівної справи у вищих навчальних закладах».

Термін «документи» вживається також у заголовках справ, що містять документи-додатки до будь-якого нормативно-правового акта або розпорядчого документа установи.

У заголовках справ, призначених для групування документів одного виду, зазначається вид документа у

множині та автор документів, наприклад: «Протоколи засідань колегії Міністерства культури України».

У заголовках справ, що містять листування, зазначаються кореспондент і короткий зміст документів, наприклад: «Листування з Міністерством фінансів про затвердження і зміну штатного розпису».

У заголовках справ, що містять листування з кореспондентами, однорідними за характером діяльності, такі кореспонденти не перелічуються, а зазначається їх узагальнене найменування, наприклад: «Листування з органами місцевого самоврядування з питань забезпечення соціального захисту населення».

Якщо справа складається з кількох томів або частин, формулюється загальний заголовок справи, а потім у разі потреби – заголовок кожної справи.

Під час розміщення заголовків справ у номенклатурі враховується важливість документів, включених до справи, їх взаємозв'язок. На початку розміщуються заголовки справ щодо документів, які надійшли від органів вищого рівня, далі - щодо організаційно-розпорядчої документації, планово-звітної документації, листування, обліково-довідкових видів документів. У кожній з цих груп документи також розміщуються з урахуванням важливості та строків зберігання.

Графа 3 номенклатури заповнюється наприкінці календарного року.

У графі 4 номенклатури зазначаються строки зберігання справ, номери статей за переліком документів із строками зберігання.

У графі 5 «Відмітка» робляться позначки про перехідні справи; про справи, що ведуться в електронній формі; про посадових осіб, відповідальних за формування справ; про передачу справ до архіву установи чи інших установ для їх продовження тощо.

228. Наприкінці року номенклатура справ закривається з підсумковим записом про їх кількість.

Формування справ

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

230. Справи формуються в Міністерстві, як правило, децентралізовано, тобто в структурних підрозділах.

231. Під час формування справ слід дотримуватися таких загальних правил: вміщувати у справи тільки виконані документи відповідно до заголовків справ в номенклатурі; групувати у справи документи, виконані протягом одного календарного року, за винятком перехідних справ (ведуться протягом кількох років), особових справ; вміщувати у справи лише оригінали або у разі їх відсутності засвідчені в установленому порядку копії документів; не допускати включення до справ чорнових, особистих документів, розмножених копій та документів, що підлягають поверненню; окремо групувати у справи документи постійного і тимчасового зберігання; за обсягом справа не повинна перевищувати 250 аркушів (30-40 міліметрів завтовшки).

232. Документи групуються у справи в хронологічному та/або логічному порядку.

233. Положення, правила, інструкції тощо, затверджені розпорядчими документами, групуються разом із зазначеними документами.

234. Накази з питань основної діяльності Міністерства, з кадрових питань (особового складу) групуються у різні справи. Накази з кадрових питань (особового складу) групуються відповідно до їх видів та строків зберігання.

235. Документи засідань колегіальних органів групуються у дві справи:

протоколи і документи до них (доповіді, довідки, проекти рішень тощо);

документи з організації засідань (порядок денний, макет розміщення, список запрошених тощо).

236. Протоколи засідань колегіальних органів групуються у справи в хронологічному порядку і за номерами. Документи до засідань зазначених органів систематизуються за датами та номерами протоколів, а в межах групи документів, що стосуються одного протоколу, – за порядком денним засідання.

237. Доручення установ вищого рівня і документи, пов'язані з їх виконанням, групуються у справи за напрямками діяльності Міністерства або за авторами ініціативних документів. Документи у невеликій кількості групуються в одну справу. У справі документи систематизуються за датами доручень.

238. Затверджені плани, звіти, кошториси групуються у справи окремо від проектів цих документів.

239. Листування групується за змістом та кореспондентською ознакою і систематизується в хронологічному порядку: документ-відповідь розміщується за документом-запитом.

240. Особові справи державних службовців формуються відповідно до Порядку ведення особових справ державних службовців в органах виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25 травня 1998 р. № 731 (Офіційний вісник України, 1998 р., № 21, ст. 764).

241. Розрахунково-платіжні відомості (особові рахунки) працівників Міністерства систематизуються в межах року за прізвищами в алфавітному порядку, а відомості на виплату з грошей (відомості нарахування заробітної плати) повинні бути сформовані щомісяця за рік.

242. Методичне керівництво і контроль за формуванням справ в Міністерстві та її структурних підрозділах здійснюється діловодною службою Міністерства.

Зберігання документів в Міністерстві

243. Документи з часу створення (надходження) і до передачі до архіву Міністерства зберігаються за місцем їх формування.

Керівники структурних підрозділів Міністерства і працівники, відповідальні за організацію діловодства в цих підрозділах, зобов'язані забезпечити зберігання документів і справ.

244. У робочих кімнатах справи повинні зберігатися у вертикальному положенні в шафах, що закриваються. Для підвищення оперативності розшуку документів справи розміщуються відповідно до номенклатури справ. На корінцях обкладинок справ зазначаються індекси за номенклатурою.

245. Магнітні стрічки та цифрові носії інформації з фонограмами засідань колегіального органу зберігаються у його секретаря. На стрічці і коробці робиться відмітка про дату засідання і час запису. Секретар колегіального органу відповідає за їх зберігання.

246. Видача справ у тимчасове користування працівникам структурних підрозділів Міністерства здійснюється з дозволу керівника діловодної служби Міністерства за погодженням керівника структурного підрозділу, в якому було сформовано справу, іншим установам – з письмового дозволу керівництва Міністерства. На видану справу складається картка – замітник. У картці зазначаються найменування структурного підрозділу, індекс справи, заголовок справи, дата її видачі, особа, якій справу видано, дата її повернення, підписи осіб, які видали та прийняли справу.

247. Надання справ у тимчасове користування здійснюється не більш як на один місяць.

248. Вилучення документів із справи постійного зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення

документів допускається з дозволу керівництва Міністерства з обов'язковим залишенням у справі засвідчених належним чином копій.

V. Порядок підготовки справ до передачі для архівного зберігання

Експертиза цінності документів

249. Проведення експертизи цінності документів полягає у всебічному їх вивченні з метою внесення до Національного архівного фонду або вилучення з нього та встановлення строків зберігання документів, що не підлягають внесенню до Національного архівного фонду.

250. Для організації та проведення експертизи цінності документів в Міністерстві (у разі потреби в структурних підрозділах) утворюються постійно діючі експертні комісії.

251. Експертиза цінності документів проводиться щороку в структурних підрозділах Міністерства безпосередньо особами, відповідальними за організацію діловодства в цих підрозділах, разом з експертною комісією під методичним керівництвом діловодної служби Міністерства.

252. Під час проведення експертизи цінності документів здійснюється відбір документів постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання для передачі до архіву Міністерства, вилучення для знищення документів і справ за минулі роки, строки зберігання яких закінчилися.

Вилучення документів для знищення без проведення попередньої експертизи їх цінності забороняється.

253. Відбір документів постійного зберігання здійснюється на підставі типових та відомчих (галузевих) переліків документів із строками зберігання, номенклатури справ Міністерства шляхом перегляду кожного аркуша справи. Забороняється відбір документів для подальшого

зберігання або знищення на підставі заголовків справ в описі або номенклатурі справ.

254. За результатами експертизи цінності документів в Міністерстві складаються описи справ постійного, тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань (особового складу) та акт про вилучення для знищення документів, не внесених до Національного архівного фонду (додаток 13).

255. Зведені описи справ постійного, тривалого (понад 10 років) зберігання та з кадрових питань (особового складу) та акт про вилучення для знищення документів, не віднесених до Національного архівного фонду, розглядаються експертною комісією Міністерства одночасно. Такі акти разом з описами справ постійного зберігання та з кадрових питань (особового складу) подаються в установленому порядку на розгляд експертно-перевірної комісії відповідного державного архіву. Погоджені акти затверджуються керівником Міністерства, після чого Міністерство має право знищити документи.

256. Акт про вилучення для знищення документів, не внесених до Національного архівного фонду, складається, як правило, на справи всього Міністерства. Якщо в акті зазначено справи кількох структурних підрозділів, їх найменування зазначаються перед групою заголовків справ цього підрозділу.

Складення описів справ

257. Опис справ – архівний довідник, призначений для обліку та розкриття змісту одиниць зберігання, одиниць обліку, закріплення їх систематизації у межах архівного фонду.

258. Описи справ укладаються окремо на справи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання та з кадрових питань (особового складу).

На справи тимчасового (до 10 років) зберігання описи не складаються. У разі ліквідації чи реорганізації Міністерства такі описи складаються обов'язково.

260. Описи справ структурного підрозділу Міністерства складаються щороку за встановленою формою (додаток 14) посадовою особою, відповідальною за діловодство у структурному підрозділі, за методичної допомоги діловодної служби Міністерства.

261. Номер опису справ структурного підрозділу Міністерства повинен складатися з цифрового позначення структурного підрозділу за номенклатурою справ з додаванням початкової літери назви категорії документів, що включаються до опису, та чотирьох цифр року, в якому розпочато справи, включені до опису.

Наприклад, описи справ постійного, тривалого (понад 10 років) зберігання та з кадрових питань (особового складу) структурного підрозділу № 5, що обліковуються за номенклатурою справ і розпочаті у 2011 році, матимуть такі номери: 5 П – 2011; 5 Т – 2011; 5 ОС – 2011.

262. Під час складання описів справ слід дотримуватися таких вимог: кожна справа вноситься до опису під самостійним порядковим номером (якщо справа має кілька томів або частин, кожний том або частина вносяться до опису під окремим номером); графи опису оформлюються відповідно до відомостей, зазначених на обкладинці (титульному аркуші) справи; у разі внесення до опису кількох справ підряд з однаковим заголовком зазначається повністю лише заголовок першої справи, а всі інші однорідні справи позначаються словами «те саме», при цьому інші відомості про справи вносяться до опису повністю (на кожному новому аркуші опису заголовок відтворюється повністю); графа опису «Примітка» використовується для відміток про особливості фізичного стану справ, про передачу справ

іншим структурним підрозділам Міністерства або іншій установі, про наявність копій документів у справі.

263. Описи справ ведуться протягом кількох років з використанням єдиної наскрізної нумерації. Справи кожного року становлять річний розділ опису.

264. У кінці опису робиться підсумковий запис із зазначенням кількості (цифрами і словами) справ, що обліковуються за описом, перший і останній номери справ за описом, а також обумовлюються особливості нумерації справ в описі (літерні та пропущені номери справ). У річний розділ опису справ вносяться також справи, не завершені протягом календарного року. У таких випадках у кінці річних розділів опису кожного наступного року, протягом якого справи продовжувались в діловодстві, зазначається: «Документи з цього питання див. також у розділі за _____ рік, № _____».

265. Опис справ структурного підрозділу Міністерства підписується укладачем із зазначенням його посади, погоджується з керівником діловодної служби Міністерства і затверджується керівником структурного підрозділу. За наявності в структурному підрозділі експертної комісії опис до його затвердження розглядається та схвалюється експертною комісією.

266. Опис справ структурного підрозділу Міністерства складається у двох примірниках, один з яких передається разом із справами до архіву Міністерства, а інший залишається як контрольний примірник у структурному підрозділі.

267. На основі описів справ структурних підрозділів архів Міністерства готує зведені описи справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань (особового складу).

268. Зведений опис справ постійного зберігання складається у чотирьох примірниках, які після схвалення

експертною комісією Міністерства в установленому порядку подаються для схвалення експертно-перевірною комісією відповідного державного архіву, після чого затверджуються керівником Міністерства. Один примірник затвердженого опису подається державному архіву.

269. Зведені описи справ тривалого (понад 10 років) зберігання складаються у двох примірниках, схвалюються експертною комісією Міністерства і затверджуються її керівником.

270. Зведені описи справ з кадрових питань (особового складу) складаються у трьох примірниках, підписуються укладачем, схвалюються експертною комісією Міністерства, погоджуються з експертно-перевірною комісією відповідного державного архіву, після чого затверджуються керівником Міністерства. Один примірник зведеного опису подається державному архіву.

271. Міністерство зобов'язано описувати документи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань (особового складу) через два роки після завершення справ у діловодстві, а також передавати документи постійного зберігання відповідно до затверджених описів справ до державних архівів в установлені законодавством строки.

Оформлення справ

272. Оформлення справи постійного і тривалого (понад 10 років) зберігання передбачає нумерацію аркушів у справі, складення (у разі потреби) внутрішнього опису документів справи, наявність засвідчувального напису справи про кількість аркушів і про особливості фізичного стану та формування справи, підшивання або оправлення справи, оформлення обкладинки (титульного аркуша) справи.

273. Документи тимчасового зберігання, сформовані у справі, не підшиваються, аркуші не нумеруються, уточнення

елементів оформлення обкладинки не проводиться, за винятком первинної бухгалтерської документації.

274. Справи з грифом «Для службового користування», особові та окремі групи справ постійного зберігання, назви яких не повністю розкривають зміст (справи, що містять постанови, розпорядження, накази, рішення тощо), повинні мати розміщений на початку справи внутрішній опис документів у справі. Необхідність складення внутрішнього опису документів деяких справ визначається інструкцією Міністерства.

275. Після закінчення діловодного року до написів на обкладинках справ постійного і тривалого зберігання вносяться необхідні уточнення, перевіряється відповідність заголовків справ на обкладинці змісту підшитих документів, вносяться у разі потреби до заголовка справи додаткові відомості (проставляються номери наказів, протоколів, зазначаються види і форми звітності тощо).

276. Дата на обкладинці справи повинна відповідати року початку і закінчення справи; у справі, що має документи за більш ранні роки, ніж рік утворення справи, під датою робиться напис: «є документи за ... роки».

277. На обкладинках справ, що складаються з кількох томів (частин), проставляються дати першого і останнього документів кожного тому (частини). У разі зазначення точної календарної дати проставляється число, місяць і рік. Число і рік позначаються арабськими цифрами, місяць пишеться словом.

278. На обкладинці справи проставляється номер справи за зведеним описом і за погодженням з архівом установи – номер опису і фонду.

279. У разі зміни найменування Міністерства (її структурного підрозділу) протягом періоду, який охоплюють документи справи, або під час передачі справи до іншої

установи (структурного підрозділу) на обкладинці справи зазначається нове найменування установи (структурного підрозділу), а попереднє береться в дужки.

280. Написи на обкладинках справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання робляться чітко чорним світлостійким чорнилом або пастою. Забороняється наклеювання титульного аркуша на обкладинку справи.

Передача справ до архіву установи

281. Справи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань (особового складу) через два роки після завершення їх ведення передаються до архіву Міністерства в упорядкованому стані для подальшого зберігання та користування.

Справи тимчасового (до 10 років включно) зберігання можуть передаватися до архіву Міністерства за рішенням Керівництва.

282. Передача справ до архіву Міністерства здійснюється за графіком, погодженим з керівниками структурних підрозділів і затвердженим керівництвом Міністерства.

283. Якщо окремі справи необхідно залишити у структурному підрозділі для поточної роботи, діловодна служба Міністерства оформляє видачу справ у тимчасове користування.

284. Приймання-передача кожної справи здійснюється працівником діловодної служби Міністерства в присутності працівника структурного підрозділу, який передає упорядковані та оформлені справи.

285. Справи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання передаються до архіву Міністерства за описами.

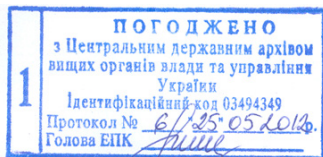
У кінці кожного примірника опису працівник діловодної служби Міністерства розписується у прийнятті справ з обов'язковим зазначенням кількості (цифрами

і словами) переданих справ і проставляє дату. Один примірник опису повертається структурному підрозділу, всі інші залишаються в діловодній службі Міністерства.

286. Справи, що передаються до архіву Міністерства, повинні бути зв'язані належним чином.

287. У разі ліквідації або реорганізації структурного підрозділу особа, відповідальна за організацію діловодства в підрозділі, в період проведення ліквідаційних заходів формує всі документи у справи, оформлює справи і передає їх до архіву Міністерства незалежно від строків зберігання. Передача справ здійснюється за описами справ і номенклатурою.

Міністерство зобов'язане забезпечити зберігання архівних документів та передачу документів, що належать до Національного архівного фонду, після закінчення встановлених граничних строків їх зберігання в архіві Міністерства для постійного зберігання до відповідного державного архіву.



ВИМОГИ
до оформлення документів, що виготовляються
за допомогою друкувальних засобів

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

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

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

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

Реквізити документа (крім тексту), які складаються з кількох рядків, друкуються через 1 міжрядковий інтервал. Складові частини реквізитів «Адресат», «Гриф затвердження», «Гриф погодження» відокремлюються один від одного через 1,5 міжрядкового інтервалу.

Реквізити документа відокремлюються один від одного через 1,5-3 міжрядкових інтервали.

3. Назва виду документа друкується великими літерами.

4. Розшифрування підпису в реквізиті «Підпис» друкується на рівні останнього рядка назви посади.

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

Якщо заголовок до тексту перевищує 150 знаків (5 рядків), його дозволяється продовжувати до межі правого поля. Крапка в кінці заголовка не ставиться.

6. Під час оформлення документів слід дотримуватися таких відступів від межі лівого поля документа:

12,5 міліметра – для абзаців у тексті;

92 міліметри – для реквізиту «Адресат»;

104 міліметри – для реквізитів «Гриф затвердження» та «Гриф обмеження доступу до документа»;

125 міліметрів – для розшифрування підпису в реквізиті «Підпис».

7. Не робиться відступ від межі лівого поля для реквізитів «Дата документа», «Заголовок до тексту документа», «Текст» (без абзаців), «Відмітка про наявність додатків», «Прізвище виконавця і номер його телефону», «Відмітка про виконання документа і надсилання його до справи», найменування посади у реквізитах «Підпис» та «Гриф погодження», засвідчувального напису «Згідно з оригіналом», а також слів «СЛУХАЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «ВИРІШИЛИ», «УХВАЛИЛИ», «НАКАЗУЮ», «ЗОБОВ'ЯЗУЮ».

8. За наявності кількох грифів затвердження і погодження вони розміщуються на одному рівні вертикальними рядками. Перший гриф – від межі лівого поля; другий – через 104 міліметри від межі лівого поля.

9. Якщо в тексті документа міститься посилання на додатки або на документ, що став підставою для його видання, слова «Додаток» і «Підстава» друкуються від межі лівого поля, а текст до них – через 1 міжрядковий інтервал.

10. Під час оформлення документів на двох і більше сторінках друга та наступні сторінки повинні бути пронумеровані.

Номери сторінок ставляться посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами без зазначення слова «сторінка» та розділових знаків. Перша сторінка не нумерується.

11. Тексти документів постійного зберігання друкуються на одному боці аркуша. Документи із строком зберігання до 5 років можна друкувати на лицьовому і зворотному боці аркуша.

Додаток 2
до Інструкції
(пункт 28)



МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ

(місце для назви виду документа)

Київ № _____

Додаток 3
до Інструкції
(пункт 28)



МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ

01601, м. Київ, вул. Франка, 19
телефон 235-23-78 факс 235-32-57
E-mail: info@mincult.gov.ua

№ _____
На № _____

Додаток 4
до Інструкції
(пункт 28)



МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

_____ Київ № _____

ПРИМІРНИЙ ПЕРЕЛІК
документів, що затверджуються з проставлянням
грифа затвердження

1. Акти (готовності об'єкта до експлуатації; списання; інвентаризації; експертизи; вилучення справ для знищення; передачі справ; ліквідації установ тощо).

2. Завдання (на проектування об'єктів, технічних споруд, капітальне будівництво; на проведення науково-дослідних, проектно-конструкторських і технологічних робіт; технічні тощо).

3. Звіти (про основну діяльність; відрядження; науково-дослідні роботи тощо).

4. Кошториси витрат (на утримання апарату управління, будинків, приміщень, споруд; на підготовку та освоєння виробництва нових виробів; на капітальне будівництво тощо).

5. Номенклатури справ.

6. Нормативи (витрачання сировини, матеріалів, електроенергії; технологічного проектування; чисельності працівників тощо).

7. Описи справ.

8. Переліки (посад працівників з ненормованим робочим днем; типових, відомчих (галузевих) документів із строками зберігання тощо).

9. Плани (виробничі; будівельно-монтажних, проектно-розвідувальних, науково-дослідних робіт; впровадження нової техніки; кооперованих поставок продукції; розподілу продукції за встановленою номенклатурою; отримання

прибутків житлово-комунальним господарством від капітального ремонту; роботи колегії, науково-технічної ради, наукової ради тощо).

10. Посадові інструкції.

11. Програми (фінансово-економічні; проведення робіт і заходів; відряджень тощо).

12. Протоколи засідань колегіальних органів (за потреби).

13. Розцінки на виконання робіт.

14. Статути установ.

15. Структура і штатна чисельність.

16. Форми уніфікованих документів.

17. Штатні розписи.

Додаток 6
до Інструкції
(пункт 80)

ПРИМІРНИЙ ПЕРЕЛІК

**документів, підписи на яких скріплюються
гербовою печаткою**

1. Акти (виконання робіт, списання, експертизи, фінансових перевірок; вилучення справ для знищення; передачі справ тощо).

2. Аркуші погодження проектів нормативно-правових актів.

3. Висновки і відгуки установ на дисертації та автореферати, що надсилаються до Вищої атестаційної комісії України.

4. Довідки (лімітні; про виплату страхових сум; використання бюджетних асигнувань на зарплату; про нараховану зарплату тощо).

5. Договори (про матеріальну відповідальність,

науково-технічне співробітництво, підряди, оренду приміщень; про виконання робіт тощо).

6. Документи (довідки, посвідчення тощо), що засвідчують права громадян і юридичних осіб.

7. Доручення на одержання товарно-матеріальних цінностей, бюджетні, банківські, пенсійні, платіжні.

8. Завдання (на проектування об'єктів, технічних споруд, капітальне будівництво; технічні тощо).

9. Заяви (на акредитив; про відмову від акцепту тощо).

10. Заявки (на обладнання, винаходи тощо).

11. Зразки відбитків печаток і підписів працівників, які мають право здійснювати фінансово-господарські операції.

12. Кошторис витрат (на утримання апарату управління; на підготовку та освоєння виробництва нових виробів; на калькуляцію за договором; на капітальне будівництво тощо).

13. Листи гарантійні (на виконання робіт, надання послуг тощо).

14. Номенклатури справ.

15. Описи справ.

16. Подання і клопотання (про нагородження орденами і медалями; про преміювання).

17. Протоколи (погодження планів поставок).

18. Реєстри (чеків, бюджетних доручень).

19. Специфікації (виробів, продукції тощо).

20. Спільні документи, підготовлені від імені двох і більше установ.

21. Статути установ.

22. Титульні списки.

23. Штатні розписи.

24. Трудові книжки

Додаток 7
до Інструкції
(пункт 138)

ЖУРНАЛ
реєстрації відряджень

№	Прізвище, ініціали	Місце роботи та посада	Місце відрядже- ння	Дата і номер наказу	Дата вибуття у відрядже- ння	Дата прибуття з відрядже- ння
1	2	3	4	5	6	7

Додаток 8
до Інструкції
(пункт 147)

ЗВІТ*
про обсяг документообігу
за _____ 20__ р.

Документи	Кількість документів		
	оригінали	копії	усього
Вхідні			
Вихідні			
Внутрішні			
Усього			
Начальник управління справами	_____	_____	
	(підпис)	(ініціали (ініціал імені) прізвище)	
_____ 20__ р.			

*У разі потреби звіт може доповнюватися додатковими графами.

Додаток 9
до Інструкції
(пункт 160)

ПРИМІРНИЙ ПЕРЕЛІК

документів, що не підлягають реєстрації діловодною службою Міністерства*

1. Графіки, наряди, заявки, рознарядки.
2. Зведення та інформація, надіслані до відома.
3. Навчальні плани, програми (копії).
4. Рекламні повідомлення, плакати, програми нарад, конференцій тощо.
5. Прейскуранти (копії).
6. Норми витрати матеріалів.
7. Вітальні листи і запрошення.
8. Друковані видання (книги, журнали, бюлетені).
9. Наукові звіти за темами.
10. Місячні, квартальні, піврічні звіти.
11. Форми статистичної звітності.
12. Договори.

*Документи, зазначені у пунктах 1, 3, 8-12, підлягають спеціальному обліку у відповідних структурних підрозділах установ (бухгалтерській службі, кадровій службі, бібліотеці, службі науково-технічної інформації).

Додаток 10
до Інструкції
(пункт 187)

СТРОКИ

виконання основних документів

1. Укази, розпорядження і доручення Президента України – у разі, коли в акті чи дорученні Президента України строк виконання завдання не визначено, його виконання

здійснюється протягом 30 календарних днів з дати набрання чинності цим актом.

2. Запит народного депутата України – не пізніше ніж у п'ятнадцятиденний строк з дня його надходження або в інший установлений Верховною Радою України строк. Запит депутата Верховної Ради Автономної Республіки Крим – у п'ятнадцятиденний строк, депутата місцевої ради – в установлений зазначеною Радою строк.

Якщо запит народного депутата України (депутата Верховної Ради Автономної Республіки Крим, депутата місцевої ради) з об'єктивних причин не може бути розглянуто в установлений строк, надсилається відповідно до закону письмове повідомлення суб'єктам внесення запиту.

3. Звернення народного депутата України (депутата Верховної Ради Автономної Республіки Крим, депутата місцевої ради) – протягом не більш як 10 днів з дня надходження.

У разі неможливості розгляду звернення народного депутата України (депутата Верховної Ради Автономної Республіки Крим, депутата місцевої ради) в установлений строк йому повідомляють про це офіційним листом із зазначенням причин продовження строку розгляду. Строк розгляду депутатського звернення з урахуванням строку продовження не може перевищувати 30 днів з моменту його надходження.

4. Рішення Кабінету Міністрів України щодо доопрацювання проектів нормативно-правових актів – до 10 днів після розгляду проекту акта на засіданні Кабінету Міністрів України (якщо не встановлено інший строк).

5. Постанови та висновки Колегії Рахункової палати – 15 днів з дня реєстрації документа в установі (якщо інший строк не встановлено у документі).

6. Погодження проектів актів Кабінету Міністрів

України установами, яким ці проекти надіслано для розгляду, – у строк, установлений їх головними розробниками.

7. Протест прокурора на акт, що суперечить закону, – у десятиденний строк після його надходження. Про наслідки розгляду протесту в той самий строк повідомляється прокурору.

Письмовий припис прокурора про усунення порушень закону – негайно, про що повідомляється прокурору.

Подання прокурора з вимогами усунення порушень закону, причин цих порушень і умов, що їм сприяють, підлягає невідкладному розгляду. Не пізніше ніж у місячний строк слід вжити відповідних заходів до усунення порушень закону, причин та умов, що їх спричиняють, і про наслідки повідомити прокурору.

Постанова прокурора про порушення дисциплінарного провадження або провадження про адміністративне правопорушення – у десятиденний строк після її надходження, якщо інше не встановлено законом.

8. Запит на публічну інформацію від фізичної, юридичної особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень (далі – запитувачі), та надання відповіді на запит на інформацію – не більше п'яти робочих днів від дня надходження запиту.

У разі коли запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, про стан довкілля, якість харчових продуктів і предметів побуту, аварії, катастрофи, небезпечні природні явища та інші надзвичайні події, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян, відповідь повинна бути надана не пізніше ніж протягом 48 годин з дня надходження запиту.

У разі коли запит стосується великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної

кількості даних, розпорядник інформації може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувачу в письмовій формі не пізніше ніж протягом п'яти робочих днів з дня надходження запиту.

Відстрочення в задоволенні запиту на інформацію допускається в разі, коли запитувана інформація не може бути надана для ознайомлення в передбачені строки у разі настання обставин непереборної сили. Рішення про відстрочення доводиться до відома запитувача у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

9. Звернення громадян – не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх надходження.

Якщо у місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник установи або його заступник встановлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляють особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

10. Листи-доручення і листи-запити установ вищого рівня – до зазначеного в них строку.

11. Телеграми, в яких порушуються питання, що потребують термінового вирішення, – до двох днів, решта – протягом 10 днів.

Додаток 11
до Інструкції
(пункт 222)

Найменування установи
Найменування структурного підрозділу
НОМЕНКЛАТУРА СПРАВ

№ _____
На _____ рік

_____ (назва розділу)

Індекс справи	Заголовок справи (тому, частини)	Кількість справ (томів, частин)	Строк зберігання справи (тому, частини) і номери статей за переліком	Примітка
1	2	3	4	5

Найменування посади керівника структурного підрозділу

(підпис)

(ініціали (ініціал імені), прізвище)

20__ р.

ПОГОДЖЕНО

Керівник архіву (особа, відповідальна за архів)
установи

_____ (підпис) _____ (ініціали (ініціал імені), прізвище)
_____ 20__ р. № _____

Підсумковий запис про категорії та кількість справ,
складених у _____ році у структурному підрозділі

За строками зберігання	Разом	У тому числі	
		таких, що переходять	з відміткою «ЕПК»
Постійного			
Тривалого (понад 10 років)			
Тимчасового (до 10 років включно)			
Усього			

Найменування
посади особи,
відповідальної
за діловодство
в структурному
підрозділі
_____ 20__ р.

_____ (підпис) _____ (ініціали (ініціал імені), прізвище)

Підсумкові відомості передано до служби діловодства

Найменування
посади особи,
відповідальної
за передачу
відомостей
_____ 20__ р.

(підпис)

(ініціали (ініціал імені),
прізвище)

*У разі наявності експертної комісії структурного
підрозділу

Додаток 12
до Інструкції
(пункт 222)

Найменування установи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Найменування посади
керівника установи

НОМЕНКЛАТУРА СПРАВ

(підпис)

(ініціали
(ініціал імені),
прізвище)

М. П.

_____ № _____
На _____ рік

_____ 20__ р.

Індекс справи	Заголовок справи (тому, частини)	Кількість справ (томів, частин)	Строк зберігання справи (тому, частини) і номери статей за переліком	Примітка
1	2	3	4	5

(назва розділу*)

Найменування

посади
керівника
служби
діловодства

_____ (підпис)

_____ (ініціали (ініціал імені),
прізвище)

_____ 20__ р.

Віза керівника архіву (особи, відповідальної за архів)
установи

СХВАЛЕНО

Протокол засідання
експертної комісії
Міністерства

№ _____

ПОГОДЖЕНО

Протокол засідання
експертно-перевірної комісії
УДАВО України

№ _____

Підсумковий запис про категорії та кількість справ,
складених у _____ році в Міністерстві

За строками зберігання	Разом	У тому числі	
		таких, що переходять	з відміткою «ЕПК»
Постійного			
Тривалого (понад 10 років)			
Тимчасового (до 10 років включно)			
Усього			

Керівник служби
діловодства _____ (підпис) _____ (ініціали (ініціал імені),
прізвище)

_____ 20__ р.

Підсумкові відомості передано в архів установи

Найменування
посади особи,
Відповідальної _____ (ініціали (ініціал імені),
за передачу _____ (підпис) _____ (ініціали (ініціал імені),
відомостей _____ прізвище)

_____ 20__ р.

*Найменування структурного підрозділу (для установ,
в яких немає структурних підрозділів, напряду діяльності).

Додаток 13
до Інструкції
(пункт 254)

Найменування установи _____ ЗАТВЕРДЖУЮ
Найменування посади
керівника установи _____

АКТ _____ (підпис) (ініціали, (ініціал
імені) прізвище)
М. П.

_____ № _____ 20__ р.

(місце складення)

Про вилучення для знищення документів, не внесених до Національного архівного фонду

На підставі _____

(назва і вихідні дані

переліку документів із зазначенням строків їх зберігання

або типової (примірної) номенклатури справ) відібрано для знищення як такі, що не мають культурної цінності та втратили практичне значення, документи фонду № _____ (найменування фонду)

№	Заголовок справи або груповий заголовок справ	Дата справи або останні даги справ	Номери описів (номенклатур) за рік (роки)	Індекс справи (тому, частини) за номенк-латурою або номер справи за описом	Кількість справ (томів, частин)	Строк зберігання справи (тому, частини) і номери статей за переліком	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8

Разом _____
_____ справ за _____ роки (цифрами і сло-
вами)

Найменування
посади особи, _____
яка проводила
експертизу _____ (підпис) _____ (ініціали (ініціал
цінності _____ імені), прізвище)
документів _____

_____ р.

ПОГОДЖЕНО

Протокол засідання
експертно-перевірної
комісії УДАВО України

№ _____

СХВАЛЕНО

Протокол засідання
експертної комісії
Міністерства

№ _____

Описи справ постійного (тривалого) зберігання за
_____ роки схвалено, а з особового складу
погоджено з експертно-перевірною комісією _____
_____ (найменування
державного архіву) (протокол від _____
20__ р. № _____)

Документи в кількості _____
_____ справ
(цифрами і словами) вагою _____

_____ кілограмів здано
в _____ (найменування
установи) на переробку за приймально-здавальною
накладною від _____ № ____ або знищено шляхом
спалення.

Найменування
посади особи, яка
здає (знищила)
документи

(підпис)

(ініціали (ініціал імені),
прізвище)

20__ р.

Додаток 14
до Інструкції
(пункт 260)

(найменування установи)

(найменування структурного підрозділу)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Найменування посади керівника
структурного підрозділу

(підпис) (ініціали (ініціал імені), прізвище)

20__ р.

ОПИС № _____

(назва розділу)

№	Індекс справи (тому, частини)	Заголовок справи (тому, частини)	Крайні дати справи (тому, частини)	Кількість аркушів у справі (томі, частині)	Строк зберігання справи (тому, частини), стаття за переліком*	Примітка
1	2	3	4	5	6	7

У цей опис включено _____
справ з № _____ по (цифрами і словами) № _____, у
тому числі: літерні номери _____
пропущені номери _____

Найменування
посади укладача опису _____
_____ (підпис) _____ (ініціали (ініціал імені),
прізвище)

_____ 20__ р.

ПОГОДЖЕНО

Керівник служби діловодства

_____ (підпис)

(ініціали (ініціал імені), прізвище)

_____ 20__ р.

Передав _____

_____ справ (цифрами

і словами) та _____

реєстраційно-контрольних карток до документів** (цифрами і словами)

Найменування посади працівника
структурного підрозділу _____
(підпис) _____
(ініціали (ініціал імені), прізвище)

_____ 20__ р.

Прийняв _____

справ (цифрами і словами) та _____

реєстраційно-контрольних карток до документів. (цифрами і словами)

Керівник архіву (особа, відповідальна за архів) _____
(підпис) _____
(ініціали (ініціал імені), прізвище)

_____ 20__ р.

*Графа шоста не заповнюється в описах справ постійного зберігання.

**Передаються разом із справами служби діловодства.

СЛУЖБОВІ ТА ДІЛОВІ ЛИСТИ

Ведення ділової кореспонденції – це справжнє мистецтво, оволодіти яким вдасться далеко не кожному. Ділова кореспонденція має бути обличчям, виразним і неповторним, вашим чи вашої установи. Навіть пам'ятаючи, що діловий лист усе-таки діловий і не дозволяє виходити за певні стилістичні та тематичні рамки, при бажанні й у ньому можна показати, що за ним також приховується особистість.

Правила ведення ділової кореспонденції

Дотримуючись певних правил, можна досягти подвійної мети в діловому листуванні: вирішувати проблеми співробітництва зі своїм діловим партнером та зміцнювати особисті стосунки.

1. Золоте правило ведення ділової кореспонденції – це ввічливість, тактовність, аргументованість.

2. Лист має бути лаконічним, якщо ситуація не вимагає іншого. Інформація, викладена чітко та по суті, без зайвих слів, показує, що ви не зловживаєте чужим часом й увагою, досконало володієте мистецтвом письмового спілкування.

3. Писати треба коротко й просто, конкретно й повно викладаючи важливу інформацію чи факти, які безпосередньо стосуються справи. Уникайте багатозначності та надміру іншомовних слів. Уживання прикметників та прислівників допоможуть позбавитися непотрібної сірості, невиразності стилю, якщо офіційний лист потрібно зробити дещо теплішим чи навіть дружнім. Ввічливою, але холодною й нейтральною буде фраза: «Мені прикро, що наша зустріч не відбулася». Інакше вона буде сприйматися, якщо додати кілька прикметників і прислівників: «Мені дуже прикро, що наша довгоочікувана й така важлива зустріч не відбулася».

4. Викладайте думки логічно й послідовно, слідкуйте за способом їх втілення на папері. Наявність у тексті листа

сміслових абзаців значно полегшить його сприймання тим, кому він адресований. Основну увагу присвячуйте найсуттєвішому, а згодом при необхідності переходьте до другорядного.

Для цього можна скористатися такими висловами-зв'язками: *«Дозвольте також ...», «Принагідно я хотіла б ...», «Одночасно хочу сказати ...», «Крім того ...», «При нагоді прошу Вас ...», «Хочу також зауважити, що ...», «Крім того, висловлюю свої сумніви щодо ...», «Ми також: могли б ...», «Просимо також звернути особливу увагу на...», «Вважаю за доцільне...», «Доречним буде зауваження щодо ...», «Не зайвим буде також згадати про ...».*

Будьте ввічливі, адже одне недоречно вжите слово, невдало сформульоване речення можуть зіпсувати ваші стосунки. Особливо ж слід стежити за стилем вашої кореспонденції. Слова «дякую» та «вибачте» і доречно використовувані «ділові компліменти» повинні стати невід'ємними елементами вашої усної й письмової мови, як і вступний і заключний комплімент.

Орієнтуйтеся на емоційно позитивне сприйняття й взаєморозуміння. Уникайте категоричності. Намагайтеся, щоб тон вашого листа був доброзичливим, без категорично-наказових виразів і штампів на зразок: «слід негайно вжити заходів», «вимагаємо негайно», «категорично забороняємо вам», «про виконання необхідно повідомити до...» тощо.

Уникайте заперечних форм. «Ми не можемо», «ми не погоджуємось», «я не маю наміру» – ці вислови не викличуть позитивних емоцій. Краще скористатися виразами: «Ви повинні зрозуміти, що цього разу ми не в змозі...», «Мені дуже прикро, але...», «На превеликий жаль, я не зможу...», «Ви, мабуть, передбачали ситуацію, коли ми не...» – форми стилістичного пом'якшення можуть бути дуже різні.

«Нетрадиційність» ділового стилю. У діловому спілкуванні беруть участь конкретні люди з їх особистими

поглядами, емоційними й ментальними реакціями, діловими якостями. Урахування індивідуальних особливостей характеру адресата, варіантів вирішення проблеми, що розглядається сторонами, має суттєве значення.

Йдеться, звичайно ж, не про легковажність чи несерйозність – вони взагалі неприпустимі в сфері ділового спілкування, – а лише про справжню комунікабельність. І якщо ваш лист сприймається легко, з приємністю, то ваш партнер буде вам тільки вдячний.

Стиль ділового листа

Зараз, коли контакти ділових людей вийшли на зовсім інший професійний рівень, змінюються також погляди на ведення листування. Це не просто важлива частина ділових стосунків, але й персоніфікація партнера з його діловими й особистими якостями. Загальні протокольні вимоги до офіційного листування, метою якого є засвідчення адресатові поваги з урахуванням рангів між відправником і адресатом, ґрунтуються на принципах рівності, поваги та взаємної коректності.

Початок ділового листа

Звичайно, звертання можуть бути різні. Найпоширенішими є: « *Шановний/а*»..., « *Шановний пане...*», « *Шановна пані...*», « *Шановні панове*», « *Шановні колеги*».

Ці звертання є усталеними, традиційними, однак із формулюваннями «Шановний пане» чи «Шановна пані» слід бути дуже обережними, особливо коли ви знаєте лише прізвище та ініціали адресата й не впевнені, чоловік це чи жінка. Якщо ви не впевнені цілковито у статі Іваненко О. П., вам краще вжити поширене тепер подвійне звертання «Шановний/а/ пане/пані Іваненко О. П.». Погодьтеся, буде досить прикро й вам, і вашому адресатові, якщо листа зі звертанням «Шановний пане Іваненко О. П.» отримає Ольга Петрівна.

У сучасному діловому листуванні прийнятним вважається також використання звання адресата чи вказівка на його професію: «Вельмишановний пане голово ...», «Вельмишановний пане професоре», «Шановний пане суддя», «Вельмишановний пане прокуроре» та ін.

До Президента держави звертаємося: «*Ваша Високодостоїнсте Пане Президенте*», «*Вельмишановний пане Президенте*».

Звертання до міністрів і послів: «*Вельмишановний пане Міністре*».

До церковних осіб слід звертатися так: «*Слава Ісусу Христу! (Христос народився! Христос воскрес!)*», «*Всечесніший Отче*», «*Всесвітліший Отче*», «*Докторе Високопреподобний*», «*Ваше Преосвященство*», «*Отче Раднику*», «*Ваше Блаженство*», «*Блаженніший і дорогий Митрополите*», «*Високопреосвященніший Владико*», «*Ваша Святосте!*» (до Патріарха).

Обов'язковим у звертаннях є вживання кличного відмінка: «*Шановна Ольго Петрівно!*», «*Шановний пане прокуроре*», «*Пане суддя*».

Перша ж фраза вашого листа може зіграти дуже важливу роль: або зміцнити приязнь і партнерство, або засвідчити ваше доволі стримане ставлення й спричинити відповідну реакцію.

Ввічливим і холодним буде такий початок: «*Відповідно до нашої угоди...*», «*Дозвольте вам повідомити...*», «*Цим повідомляємо...*», «*На підтвердження нашої домовленості...*» тощо.

Значно краще, якщо лист буде починатися вступним компліментом, що засвідчує вашу повагу, буде приємним для адресата, викличе відповідну реакцію: «*Нам було приємно...*», «*Ми дуже раді...*», «*Щиро вдячні вам за...*», «*Хочемо з приємністю зазначити...*», «*Нам особливо приємно...*».

Мовні засоби початку листа

Важливо вдало сформулювати першу фразу, однак вони можуть бути різними, залежно від мети та змісту листа. Першим реченням може бути:

1. Подяка: «Щиро дякуємо за...», «Дуже вдячні Вам за...», «Висловлюємо свою вдячність за...», «Дякуємо Вам за те, що знайшли час і можливість...». «Насамперед дозвольте подякувати вам за...».

2. Підтвердження отримання листа (інформації, документів тощо): «Ми отримали Вашого листа від «___», «Підтверджуємо отримання Вашої телеграми», «На підтвердження телефонної розмови з Вашим представником повідомляємо...». «Ми отримали Вашого листа з повідомленням про...», «З вдячністю підтверджуємо отримання інформації стосовно...».

3. Посилання на попередній лист, факт, подію, зустріч чи телефонну розмову: «У відповідь на Ваш лист від...», «Відповідаючи на Ваш запит від...», «Відповідно до договору підписаного між нашими закладами...», «Відповідно до пункту укладеної угоди...», «Відповідно до домовленості, досягнутої під час нашої недавньої зустрічі,...», «У відповідь на Ваш запит від _____ надсилаємо Вам...», «Посилаючись на рекламне оголошення в газеті ___, просимо Вас ...», «Посилаючись на рішення Департаменту культури (повна назва) від _____, ми вирішили...», «На Ваш запит про _____ даємо вичерпну відповідь...», «У зв'язку з тим, що на вчорашній зустрічі була висловлена згода, ви могли б...»,

4. Повідомлення певної інформації: «Повідомляємо Вам...», «Хочемо повідомити, що...», «З приємністю повідомляємо Вам, що...», «Змушені із прикрістю повідомити, що...», «Ми уважно розглянули Ваше прохання й повідомляємо...», «Дозвольте повідомити Вам про...», «Цим повідомляємо...», «Відповідаючи на Ваш запит

стосовно ____, повідомляємо...», «Повідомляємо про свою остаточну згоду на...», «Раді повідомити Вам, що...».

5. Прохання: «Просимо Вас надіслати нам...», «Звертаємось до Вас із проханням...», «Просимо Вас прийняти замовлення на...».

Мовні засоби завершення листа

Завершальні речення тексту також можуть бути дуже різні – їх зміст залежить від того, про що йшлося в листі. На завершення можна, наприклад:

1. Повторити подяку, висловлену на початку чи просто подякувати за допомогу: «Ще раз дякуємо Вам ...», «Дозвольте ще раз подякувати Вам ...», «Хочемо ще раз висловити свою щирю вдячність ...», «Дякую за допомогу ...».

2. Висловити сподівання, надії: «Сподіваємося, що домовленість буде взаємовигідною», «Сподіваємося, що запропоновані зміни в проекті угоди не викличуть суттєвих заперечень...», «Сподіваємося, що наша пропозиція зацікавить Вас...», «Вважаємо, що в майбутньому зможемо стати Вам у нагоді ...», «Розраховуємо на тісне й взаємовигідне співробітництво ...», «Маємо надію на встановлення тісних контактів між нашими закладами...», «Маю надію, що невдовзі зможу особисто зустрітися з Вами...», «Сподіваюсь одержати Вашу відповідь найближчим часом...».

3. Запевнення адресата (часто воно є доречним і корисним, оскільки відіграє роль психологічного підкріплення всього сказаного в листі): «Запевняємо, що Ви цілком можете розраховувати на нашу підтримку ...», «Ми будемо раді співпрацювати з вами ...», «Я зателефоную Вам, щоб домовитися про взаємно зручний час для зустрічі...», «Був би радий співпрацювати з Вами й чекатиму Вашої відповіді ...».

4. Прохання (зателефонувати, дати відповідь, надіслати документи тощо): «Просимо уважно ознайомитися з матеріалами й дати відповідь...», «Просимо Вас терміново повідомити...», «Просимо Вас якомога швидше підтвердити свою згоду...», «Просимо терміново вжити заходів щодо поліпшення ситуації...», «Прошу зателефонувати мені в будь-який зручний для Вас час...».

5. Повторення вже висловленого **вибачення** за створені незручності, завдану прикрість, затримку з оплатою тощо: «Прошу вибачення за те, що змушений турбувати Вас...», «Ще раз прошу вибачення за завдані незручності...». «Щиро просимо вибачення за цю вимушену затримку з оплатою...».

Прощальні фрази листа можуть бути різними. Якщо ви добре знайомі з адресатом, успішно співпрацюєте з ним уже не перший рік, можете закінчити листа дружніми, але не панібратськими чи фамільярними фразами на зразок: «Щиро Ваш». «З найкращими побажаннями», «Із вдячністю та найкращими побажаннями», «Щиро відданий Вам» тощо.

У листах більш офіційного характеру вживаються такі закінчення: «З повагою», «Із вдячністю й повагою», «З повагою й найкращими побажаннями», «Залишаємось з пошаною», «Із щирою до Вас пошаною», «Бажаємо успіхів» та ін.

Завчасно написаний лист дає змогу ще раз перевірити його, побачити зміст листа «свіжим» оком, стати на місце адресата, уникнути неточностей і двозначностей та виправити їх.

Оформлення ділового листа

У діловому листуванні існує ряд загальноприйнятих правил оформлення ділового листа:

1. Службові листи пишуть на чистому бланку або аркуші паперу лише з його ліцевої сторони.

2. У практиці писати довгі листи не прийнято, але якщо лист більше однієї сторінки адресований за кордон, то в кінці аркуша треба поставити «Далі буде» (continued over).

3. Кожна сторінка, крім першої, нумерується арабськими цифрами.

4. Службові листи друкуються на машинці, комп'ютері, передаються факсом. Завширшки поля з лівого боку – не менше 2 см. Текст друкується через 1,5 чи 2 інтервали. Абзац із крайнього рядка – 5 інтервалів, а звертання до адресата пишеться без абзацу.

5. Вихідна інформація офіційного характеру не повинна містити будь-яких позначок, номерів телефонів тощо. Позначки припустимі тільки на 2-у чи 3-у примірнику листа, які залишаються.

6. У тексті не допускаються виправлення, підчищення.

7. Конверти мають бути відповідного розміру й кольору. Траурні конверти (із чорною прокладинкою всередині) прийнято використовувати за призначенням.

8. Резолюції на всіх видах вхідної кореспонденції робляться олівцем або на окремих аркушах паперу та приколюються.

9. Лист складається текстом усередину. Найважливіші ділові листи бажано не перегинати, а надсилати у великих цупких конвертах. Менш офіційні можна складати, бажано не більше ніж удвічі.

10. Якщо ви надсилаєте вітальну листівку, слід пам'ятати про те, що ставити лише підпис прийнято при офіційному вітанні.

11. На телеграфний запит відповідь необхідно дати протягом 3-х днів, на лист – протягом 1-2 днів. Якщо запит вимагає детального розгляду, то протягом 3-х днів слід повідомити, що лист прийнято до відома, і дати остаточну відповідь протягом 30 днів.

Мовні засоби оформлення листа

Офіційне листування охоплює листи чи іншу форму кореспонденції, що надсилаються будь-яким офіційним особам від імені інших офіційних осіб. Незалежно від змісту листа обов'язковими складовими його тексту будуть:

1. Звертання – вказує на офіційний та почесний титул адресата, наприклад:

«Шановний пане ..», «Вельмишановний _____», «Ваше Преосвященство».

Пам'ятайте: відсутність звертання трактується як зневага до адресата і порушення етикету ділового листування.

2. Комплімент – це засвідчення ввічливості, яким починається або закінчується лист, наприклад: *«Прийміть, пане _____, запевнення в моїй високій повазі ...», «З глибокою повагою...», «Цілком щиро Ваш ...», тощо.*

3. Підпис засвідчує документ. Прізвище особи, уповноваженої поставити свій підпис, звичайно подається в кінці документа.

4. У даті вказується день місяця, рік і місце написання листа. Ці дані пишуться без скорочень: 12 грудня 2013 року, Чернівці.

5. В адресі повністю вказується прізвище, титул (можливо посада) та адреса, її розміщують у лівому верхньому кутку або внизу першої сторінки документа залежно від його характеру та повторюють на конверті.

Лист-прохання

Одним з найпоширеніших видів ділової кореспонденції є **листи-прохання**. Найрізноманітніші за характером, вони мають спільну ознаку – у таких листах викладається певне прохання до керівництва, партнерів, клієнтів, спонсорів тощо. У діловій кореспонденції дуже часто прохання висловлюється в поєднанні з іншою інформацією.

Наприклад, лист із проханням про направлення спеціалістів для проведення комп'ютеризації бібліотеки:

Шановні _____!

Ви, мабуть, уже знаєте, що ми отримали від _____ грант на організацію безкоштовного доступу користувачів бібліотеки до Інтернет. Однак, на жаль, ми не маємо фахівців для організації Інтернет-центру. Ось чому ми звертаємось до вас із проханням допомогти нам із його облаштуванням, експлуатації та підготовкою відповідних кваліфікованих кадрів.

У зв'язку з цим просимо відрядити до нас досвідченого спеціаліста, який зміг би порадити нам як краще зробити цю непросту роботу, провести навчання на місці й, можливо, дав би нам деякі практичні рекомендації.

Сподіваємось, що ви не відмовитесь допомогти нам.

*Наперед вдячні _____
(підпис)*

У листах-проханнях використовується велика кількість типових мовних зворотів: «Просимо повідомити...», «Будь ласка, повідомте нам про... (коли, як, що)...», «Просимо при нагоді надіслати нам...», «Якщо зможете, будь ласка, надайте нам інформацію про...», «Будьте ласкаві терміново надіслати нам усі необхідні документи...», «Просимо вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь...», «Просимо вас терміново оплатити рахунки...», «Просимо у вас детальнішої інформації про...», «Будь ласка, надішліть нам додаткову інформацію та можливі ілюстративні матеріали про...». «Насамперед прошу повідомити мені...». «Прошу вказати точну поштову адресу, номер телефону, факсу...», «Будемо вам дуже вдячні, якщо Ви...». «Будьте ласкаві вжити всіх необхідних заходів, щоб виправити ситуацію...». «Просимо вашої допомоги в справі...», «Ми будемо дуже

вдячні, якщо ви забезпечите нас технічним обладнанням», «Було б чудово, якби ви письмово підтвердили своє рішення про...». «Ми були б щиро вдячні, якби ви могли повідомити про своє рішення найближчим часом...». «Відповідно до п. ___ нашої угоди прошу вас ...». «Будь ласка, якщо зможете, поінформуйте мене про хід виконання зобов'язань до ___ ...». «Повідомте нам, які заходи могли б допомогти вам подолати ці труднощі...». «Якщо вам необхідно продовжити термін угоди, будь ласка, повідомте про це – ми готові зачекати ще до ___». «Оскільки ця проблема є невідкладною, переконливо просимо вас дати відповідь...». «Просимо розглянути наші поправки і відповісти при першій же нагоді...». «Хотілось би знати ваш погляд на... (з приводу...)». «Вибачте за додаткові турботи, але чи не були б ви настільки люб'язні дати письмові детальні пояснення з приводу...». «Будемо раді, якщо ви погодитесь взяти участь у ...». «Буде приємно, якщо ви повідомите, що знайшли можливість допомогти нам...». «Будемо вдячні, якщо ви підтвердите свою участь у роботі конференції...». «Для нас важливо отримати необхідну інформацію про...». «Повідомте, будь ласка, чи зацікавила вас наша пропозиція...». «Просимо вислати ваші пропозиції та рекомендації щодо...». «Нас зацікавила продукція, яку ви рекламуєте, тому будемо вдячні, якщо ви надішлете нам детальну інформацію та ілюстративні матеріали...». «Будемо вдячні за будь-яку допомогу, яку ви зможете надати нам у цій справі...». «До цього листа додаємо зразки і сподіваємося, що ви у відповідь надішлете нам свої...». «Чи не могли б Ви...». «Будьте ласкаві, повідомте, коли...». «Будь ласка, повідомте нам, як...». «Просимо ознайомити нас із...». «Будьте ласкаві надіслати нам...». «Нам було б приємно дізнатися...». «Якщо у вас буде можливість, зателефонуйте нам для того, щоб...». «При нагоді просимо вас ...». «Були б вам дуже вдячні, якби ви висловили свою думку щодо...». «Будемо вам дуже

зобов'язані, якщо ви розглянете наші пропозиції...». «Ви зробите нам неоціненну послугу, якщо надасте інформацію про...». «Будьте ласкаві, якомога швидше дайте вихідні дані...». «Просимо вас терміново повідомити, чи бажаєте Ви...». «Підтвердіть, будь ласка, свій приїзд на ...». «Прошу вас зробити це якомога швидше...». «Просимо вас відповісти терміново...».

Лист-повідомлення

Лист-повідомлення – це службовий лист, у якому доводять до чийогось відома, повідомляють комусь певну інформацію. Листи такого змісту надсилають тоді, коли треба повідомити про зміну адреси чи назви установи, відкриття філії, початок надання нових послуг, призначення на посаду, відкриття виставки, зміни у системі роботи. Здебільшого такі листи адресують конкретній установі, організації, фірмі. Зразок:

Шановні панове!

Міністерство культури України повідомляє, що Національною парламентською бібліотекою України підготовлено й видано збірник «Бібліотека в правовому полі».

У посібнику вміщено повні тексти та витяги із Законів України, Указів Президента України, постанов Кабінету Міністрів України, інші інструктивні документи з питань законодавчого забезпечення діяльності бібліотек.

Просимо Вас розглянути можливість придбання видання і зробити замовлення за адресою:

а/с 110, м. Київ, 04071

З повагою

Назва посади (підпис) (ініціал(и) та прізвище)

Під час написання листів-повідомлень можна скористатися такими мовними зворотами: *«Повідомляємо Вас, що наша нова адреса...», «Користуючись нагодою, повідомляємо Вас про відкриття нової філії..», «Хочемо*

повідомити Вас про...», «З радістю повідомляємо про...», «Хочемо скористатися нагодою і повідомити Вас, що наша електронна адреса змінилася. Просимо надалі надсилати свої листи на адресу:...», «Відповідно до рішення власника від ... (дата) назву нашого закладу змінено на...», «Повідомляємо, що від сьогодні наша установа розташована за адресою:...», «Просимо записати новий номер нашого телефону (факсу):...». «Повідомляємо, що номер нашого телефону (факсу) змінився. Наш новий номер:...», «Віднедавна у нас з'явився додатковий телефонний номер:...», «Повідомляємо, що після... години Ви можете телефонувати нам за номером: ...Просимо поінформувати про ці зміни відповідні відділи Вашого закладу», «Керівництво управління культури і туризму райдержадміністрації повідомляє Вас, що директором ЦБС призначена пані...», «З радістю представляємо Вам нашого нового директора ЦБС пані...», «Хочемо скористатися нагодою і запросити Вас на презентацію книги _____, що відбудеться...», «Повідомляємо, що з... по ...у нашій новій виставковій залі відбудеться показ найкращих робіт ...».

Лист-запрошення

Листи-запрошення, виконуючи ту ж функцію, що й запрошення, відрізняються від них насамперед стилем – він хоч й офіційний, але не такий холодний і менш стандартизований. Такі листи – це вияв особливої поваги. Дуже часто вони мають виразно персональний характер, цілий ряд фактів вказує на те, що лист адресований не абстрактній особі, одній із десятків чи сотень, а саме тій людині, ім'я якої стоїть у звертанні.

У таких випадках необхідно дотримуватися правил ділового етикету:

1. На персонально адресоване запрошення **треба відповідати!** Якщо стандартне, «тиражне» запрошення не

зобов'язує до відповіді (хіба що ця необхідність обумовлена в тексті), то не відреагувати на персональний лист-запрошення – щонайменше неввічливо. Особливо, якщо ця відповідь щось вирішує й на неї розраховують.

2. Якщо ж **запрошення написано автором від руки** й людина вважала за потрібне таким чином засвідчити вам свою повагу, то необхідно **письмово висловити свою вдячність** – у діловому листуванні це надзвичайно важливий факт.

Запрошення давно вже стали невід'ємним атрибутом ділового етикету. Існує багато варіантів письмових запрошень на різноманітні заходи – від лаконічних, ділових, шаблонних, які сотнями заготовляють для певної урочистості чи події, до персональних, художньо оформлених, розрахованих на конкретного адресата.

Щоб запрошенням не знехтували, а навпаки, були приємно здивовані, необхідно, щоб воно мало належний вигляд і зміст, було бездоганно акуратним і грамотним. При підготовці запрошення дуже важливо правильно визначитися з такими складовими: на чому воно має бути написаним, яким ми бути текст, як оформити запрошення.

Шановний пане _____!

Буду радий бачити Вас на презентації моєї нової книжки. Вона відбудеться « _____ » _____ 2013р. в _____ . Це результат моєї _____ річної творчої діяльності. Думки й враження від презентації такої висококваліфікованої й шанованої людини, як Ви, для мене дуже важливі. Маю надію, що в цей час Ви будете вільні від справ і знайдете час для цієї творчої зустрічі.

*З найкращими побажаннями _____
(підпис)*

Шановний пане _____ !

Щиро дякую за запрошення на відкриття Вашої персональної виставки присвяченої _____ річниці Вашої творчої діяльності.

Чудово розумію, якою важливою є для Вас ця подія, і радію разом із Вами. Вірю, що виставка матиме неабиякий успіх, а Ваші роботи будуть гідно поціновані шанувальниками й відвідувачами

*З найкращими побажаннями _____
(підпис)*

Якщо з тих чи інших причин людина не має змоги прийняти запрошення, вона має повідомити про це:

Шановні колеги!

Щиро дякую вам за запрошення взяти участь у роботі конференції _____.

Повірте, мені було приємно дізнатися, що ви цінуєте мій досвід і хотіли б почути мої міркування з приводу деяких винесених на обговорення питань.

Я чудово розумію важливість і актуальність проблем, вказаних в орієнтовній програмі, та цілком підтримую вас, адже їх вирішення, безперечно, буде сприяти якнайшвидшому вирішенню питань _____

Однак, на превеликий жаль, я не можу взяти участі в роботі конференції, оскільки саме на цей час у мене заплановано _____ (назва заходу).

Повірте, мені дуже шкода, проте не в моїх силах змінити ситуацію.

Сподіваюсь, що в майбутньому нам ще неодноразово випаде нагода зустрітися та обмінятися досвідом і думками.

*Бажаю успіхів _____
(підпис)*

У листах-запрошеннях та відповідях на них широко використовуються такі мовні звороти: «Запрошуємо Вас ...», «Чекаємо Вас ...», «Будемо раді бачити Вас...», «Сподіваємось, що Ви відвідаєте...», «Просимо не втратити нагоди й завітати до нас...», «Нам хотілося б, щоб Ви...», «Гадаємо, що Ви не відмовитесь...», «На знак своєї вдячності запрошуємо Вас ...». «Будемо дуже раді, якщо Ви погодитесь...», «Щиро сподіваюся, що Ви знайдете можливість...», «Ми дуже хотіли б бачити Вас серед (гостей, учасників)...», «Розраховуємо отримати Вашу згоду на...», «Запрошуємо Вас узяти участь у...». «Будемо раді вітати Вас на урочистості...». «Запрошуємо Вас відвідати...». «Щиро сподіваємось побачити Вас та пані _____ серед гостей свята...». «Нам буде приємно бачити Вас та пана _____ на святкуванні _____ ...». «Дозвольте запросити Вас на урочисте відкриття виставки (ярмарку, конференції, фестивалю)...». «Будемо вдячні (раді), якщо Ви зможете відвідати...».

Суто ділові (на конференцію, форум, наради, презентації, симпозіуми, засідання тощо) пишуться на **фірмових бланках**. Для запрошення на культурно-мистецькі заходи часто виготовляють спеціальні художньо оформлені запрошення.

У тексті запрошення основною інформацією є хто, кого, куди, коли, з якої нагоди запрошує. Ці факти мають, бути викладені чітко й недвозначно, щоб в адресата не виникло жодних сумнівів чи вагань. І зовсім добре, якщо вони самі впадуть в око, працюватимуть на зорове сприйняття (виділені великими літерами, іншим шрифтом, іншим кольором).

Стиль і оформлення запрошення буде визначатися трьома чинниками:

- характером відповідного заходу;

- рівнем ваших стосунків з адресатом;
- вашою зацікавленістю в його присутності.

Тут існує своєрідна градація: стандартне лаконічне запрошення не рівня такому ж, але з особистим підписом відправника, персональний лист-запрошення сприймається як визнання особливого авторитету адресата й підкреслює бажаність його присутності. Найвищим виявом уваги є особисте запрошення, написане винуватцем урочистості від руки.

В офіційних запрошеннях зазвичай указується лише основна інформація: хто, кого, куди, коли й з якої нагоди запрошує. **Приклад:**

Шановний _____!

Будемо раді бачити Вас _____ (дата, час)
у _____ районному Будинку культури на
урочистому вечорі з нагоди Всеукраїнського дня бібліотек.
Запрошення дійсне на 2 особи.

Якщо на урочистості запрошується партнер (колега по роботі, клієнт, підлеглий тощо) з дружиною чи чоловіком, то імена обох необхідно зазначити в звертанні: адресоване їм особисто, воно буде проявом тактовності й пошани до адресатів.

*Вельмишановні пане _____ та
пані _____!*

Бібліотека _____

*має честь запросити вас на урочисті збори
з нагоди Всеукраїнського дня бібліотек, які
відбудуться _____ (дата й місце).
Чекаємо вас.*

Лист-звернення до народного депутата

Перед написанням звернення ви повинні чітко сформулювати проблему або питання і правильно обрати необхідний вид звернення. Хочемо зауважити, що в залежності від змісту звернення, обирається особа, до якої це звернення буде спрямовано.

Говорячи про звернення до народних обранців усіх рівнів, потрібно знати, що з питаннями суто місцевого характеру необхідно звертатись до депутатів місцевих рад, із більш серйозними і масштабними проблемами – до народних депутатів України (тобто до народних депутатів Верховної Ради України).

Визначившись зі змістом та видом звернення, необхідно також притримуватись форми або вимог до звернення, які викладені у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року. Звернення має бути адресовано тому органу або особі, до кола повноважень якої входить розгляд порушених у зверненні питань. Звернення може бути подано як окремою особою, так і групою громадян.

За загальним правилом, звернення краще розпочинати зі слів: «Шановний (ім'я та по батькові)», а закінчити слід словами: «З повагою до Вас».

Звернення до депутата складають у довільній формі. Однак у цьому документі вам обов'язково потрібно вказати:

- прізвище, ім'я, по-батькові;
- місце проживання особи (групи осіб), що звертається;
- чітко і ясно має бути викладена суть порушеного питання або проблеми;
- подати депутатові конкретну пропозицію щодо його поведінки у вашій справі;
- вказати адресу, на яку ви просите надіслати відповідь;
- перерахувати перелік документів, якщо ви додасте їх до листа.

Звернення може бути подано у письмовій або усній формі (під час особистого прийому громадян депутатом, посадовою особою), причому звернення, подане у письмовій формі, обов'язково має бути підписано особою (особами), що звертається.

Загальний текст звернення може складатись за такою схемою:

- вступна частина, де зазначаються підстава звернення, обставини, які стали передумовою для звернення;

- мотивувальна частина, де вказується обґрунтування або основні питання, порушені в зверненні;

- результативна частина, де слід вказати мету звернення і очікуваний результат розгляду звернення.

Такий вид звернення як скарга на рішення певного органу або посадової особи має бути подана до органу або посадової особи вищого рівня протягом року з моменту прийняття рішення, яке оскаржується, але в жодному разі не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина, який звертається зі скаргою, з таким рішенням.

Слід зауважити, що в основі звернення має бути реальна і важлива проблема (питання) соціального або правового характеру.

Пам'ятайте, що не підлягають розгляду та вирішенню такі звернення:

- письмове звернення без зазначення місця проживання або не підписане автором, тобто анонімне звернення;

- повторні звернення від однієї і тієї ж особи до одного і того ж органу (посадової особи) з одного і того ж питання, яке вже було вирішено даним органом (посадовою особою) по суті;

- звернення-скарга, подана із пропуском зазначених вище строків;

- звернення, подане особами, які визнані недієздатними у судовому порядку.

Письмове звернення краще надсилати адресату рекомендованим листом або особисто заносити до відповідної приймальні. Надсилати таку кореспонденцію потрібно на адресу Верховної Ради України:

Варварченко С. П.

вул. Поліська 2, кв. 14

м. Чернігів

14000

Народному депутату України

Прізвище, ініціали депутата

вул. Грушевського, 5

м. Київ

01008

За цією адресою лист потрапляє до експедиції Верховної Ради України, де їх сортують та розкладають до скриньок, що закріплені за кожним депутатом. Службову кореспонденцію, що знаходиться у цій поштовій скриньці, забирає депутат або його помічник.

Проте варто знати, що факту вручення листів не фіксують у жодних документах, і депутат ніде не розписується під час отримання кореспонденції. Крім того, доступ до згаданих скриньок мають не лише народні депутати, а й їхні помічники – консультанти. Тому, часто листи виборців губляться. Тож радимо надсилати депутатам рекомендовані листи з повідомленням, а ще краще – з описом їх вмісту. Так ви будете мати гарантію, що ваше звернення дійде до адресата.

Згідно інструкції з діловодства в апараті Верховної Ради України п. 2 «...Реєстрації підлягають документи, що мають встановлені реквізити оформлення (найменування або бланк із зазначенням назви установи чи організації, посади особи, які надіслали документ, номер і дату документа, адресу, підпис або відбиток печатки, що його замінює).»

Звернення, які оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому розгляду, тобто вам не можуть відмовити у прийнятті звернення, якщо воно складено згідно з вимогами до оформлення звернення і подано належному органу (особі) у належний для подання такого звернення строк. У випадку, якщо посадова особа (помічник депутата, секретар, працівник з канцелярії або експедиції) без поважних причин відмовить Вам у прийнятті звернення, скарги або заяви, – вимагайте обґрунтувань і письмових пояснень, з яких причин Вам перешкоджають у реалізації конституційного права.

Лист-запит

Лист-запит – це звертання до іншої установи чи посадової особи із проханням надати інформацію про певні події, факти, про необхідний товар чи певні послуги або ж прислати пропозицію на поставку товару тощо.

Як правило, запити роблять на основі проспектів, каталогів, інформації, отриманої на ярмарках, виставках, рекламних оголошень у засобах масової інформації тощо. Оформлюючи запит на товар, що зацікавив вас, ви повинні вказати підставу для запиту, назву й кількість товару, термін та інші умови поставки. Ціна, як правило, в запиті не обумовлюється, але слід указати, на якій базі, в якій валюті ви маєте намір заплатити. За необхідності можете також попросити надіслати вам проспекти, буклети, каталоги, прейскуранти, креслення тощо або навіть зразки товару. Необхідно також указати термін поставки та до якого числа будете чекати твердої оферти.

Зразок запиту пропозиції на поставку книг може бути таким:

Шановні _____ !

Посилаючись на попередню домовленість з вашим працівником . _____ від « _____ » _____

2013р, просимо вислати нам прайси на українську художню літературу. У пропозиції просимо вказати автора, повну назву, тип обкладинки та ціну кожної позиції специфікації, а також можливий термін і загальний обсяг поставки. Просимо також окремо вказати спосіб та вартість транспортування.

Зазначте також, будь ласка, точну дату надсилання нам вашої пропозиції.

Наперед вдячні вам.

З повагою _____
(підпис)

У листах-запитах часто використовуються такі вислови: «Запит на товар», «Про запит пропозиції на товар», «Просимо надіслати нам пропозицію на поставку...», «Просимо повідомити, чи зможете ви надати нам пропозицію на поставку...», «На основі вашого каталога ми просимо вислати нам...», «Просимо терміново повідомити, чи зможете ви поставити нам...», «Посилаючись на ваше оголошення в газеті _____, просимо зробити нам пропозицію на...», «Згідно з нашою домовленістю від _____ просимо зробити нам пропозицію на...», «Чекаємо вашої пропозиції на постачання періодичних видань».

Лист-підтвердження

Лист-підтвердження – це письмове підтвердження попередньої угоди, домовленості або запрошення. Вчасно надіслане, воно є виграшним для вас з кількох причин:

По-перше, такий лист утворює ваше реноме (репутацію) досвідченого ділового партнера, який з належною повагою ставиться до тих, з ким має справу.

По-друге, ви маєте нагоду ще раз ненав'язливо запросити до співпраці та підтвердити свою зацікавленість у ній.

По-третє, такий лист дає можливість повідомити деякі необхідні деталі (організаційні та ін.) справи, про яку йдеться.

Стиль листа-підтвердження залежить від конкретної ситуації. Але виявлення доброзичливості ніколи не завадить. Наприклад, правильним, але досить невиразним є підтвердження такого змісту:

Шановний п. _____!

Ми офіційно підтверджуємо свою згоду на розробку проекту WEB-сайту нашої бібліотеки. Створена нами з цього приводу група на чолі з п. _____ прибуде до Вас на переговори наступного місяця.

Просимо повідомити зручні для вас час і місце переговорів.

*З повагою _____
(підпис)*

Гарантійний лист

Гарантійний лист – це службовий лист для підтвердження певних умов, зобов'язань. Здебільшого гарантують оплату за певні, послуги, виконану роботу, надану житлову площу, якісне виконання певної роботи. Зразок:

Шановний п. _____!

Просимо прийняти заявку на постачання періодичних видань у 2014 році. Кошти на їх придбання бюджетом бібліотеки на 2013 рік передбачені.

Оплату гарантуємо упродовж грудня місяця 2013 року.

*З повагою _____
Назва посади (підпис) (ініціал(и) та прізвище)*

Типові мовні звороти, якими можна послуговуватися під час написання супровідного листа: «Гарантуємо оплату

рахунків», «Ми можемо надати Вам абсолютну гарантію ...», «Зважаючи на _____, ми можемо надати гарантію на ...», «Ми гарантуємо високу якість наших послуг». «Гарантуємо Вам ...».

Якщо постала проблема уточнити умови гарантії, то доцільними будуть такі мовні звороти: «У Вашій пропозиції від ... (дата) не згадано про гарантії...», «Ваша пропозиція не містить жодних гарантійних зобов'язань. Просимо конкретизувати їх», «Повідомте, будь ласка, про Ваші гарантійні зобов'язання щодо пропозиції від ...(дата). Просимо зробити це якомога швидше», «Нас зацікавила запропонована Вами пропозиція _____. Будемо вдячні, якщо Ви надішлете нам інформацію про Ваші гарантійні зобов'язання», «На жаль, у нас є кілька зауважень щодо гарантійних зобов'язань, перелічених у пропозиції від... (дата). Просимо Вас переглянути й уточнити їх», «Ми можемо погодитися на Вашу пропозицію від... (дата) лише за умови, що Ви надасте нам загальноприйнятну гарантію. Будемо вдячні, якщо Ви письмово повідомите нас про своє рішення», «Ваша пропозиція від... (дата) не містить жодного пункту про Ваші гарантії».

Супровідні листи

Супровідний лист – це службовий лист, що додається до основного документа (каталогу, прейскуранта, рукопису, буклетів, накладної, рахунка-фактури) та інформаційно супроводжує його. Зазвичай він невеликий за обсягом і містить назви та перелік надісланих документів. Супровідні листи надсилаються разом із тими чи іншими документами й покликані інформаційно їх супроводжувати. Інколи вони є своєрідною констатацією факту надсилання: вам надіслано (що саме, у якій кількості, з якою метою).

Шановні _____ !

Як і було домовлено, надсилаємо вам перелік видань нашої бібліотеки 2013 року.

Додаток на 10 с. в 1 прим.

Просимо підтвердити їх отримання.

*Залишаємося з повагою _____
(підпис)*

Шановні _____ !

Надсилаємо вам детальний перелік наших платних послуг. Просимо уважно ознайомитися й, при виявленні неточностей, повідомити нас про них.

*З повагою _____
(підпис)*

Супровідний лист, однак, може бути й дещо іншого характеру, якщо необхідно налагоджувати партнерські стосунки. Крім традиційних вступної та завершальної формул, вони повинні містити коротку рекламну інформацію про характер діяльності вашої бібліотеки. Слід також повідомити про надіслані вами рекламні матеріали (проспект, каталог, буклет) та їх кількість. Доречним буде висловлення надії на зацікавлену реакцію бажаного партнера.

Шановні _____ !

Наша бібліотека уже протягом 5 років має безкоштовний доступ до мережі Інтернет. Як Вам, можливо, вже відомо, крім обслуговування користувачів ми маємо змогу відшукати інформацію про партнерів в Україні та за кордоном, яких, можливо, зацікавить номенклатура продукції, що випускається Вашим підприємством. Нашими послугами вже скористалися _____ – (назви підприємств регіону).

Дозвольте запропонувати вам також орієнтовний проспект реклами вашої продукції в приміщенні та на виданнях бібліотеки. Гадаємо, що на неї звернуть увагу численні користувачі бібліотеки.

Якщо ж ви захочете детальніше ознайомитися з нашими пропозиціями, ми будемо раді запропонувати їх при особистій зустрічі.

Сподіваємось, що наші нововведення зацікавлять вас, і розраховуємо на встановлення взаємовигідного партнерства.

*З повагою _____
(підпис)*

У супровідних листах часто вживаються такі вислови: «Надсилаємо Вам...», «Направляємо Вам...», «Пересилаємо Вам...», «Дозвольте запропонувати Вам...», «Додаємо перелік наших послуг...», «У відповідь на ваше прохання надсилаємо робочі матеріали...», «Просимо вас ознайомитися з останніми бібліографічними посібниками на тему, що Вас цікавить...», «Просимо переглянути цей каталог і повідомити, чи не зацікавили Вас ...», «Сподіваємось, деякі із пропонованих книг повернуть Вашу увагу...», «Сподіваємось, що Ви зацікавитесь...», «Розраховуємо на тісне і взаємовигідне співробітництво».

Листи-відповіді на прохання й пропозиції

Відповіді на прохання й пропозиції передбачають вибір:

- погодитися;
- відмовити;
- обійти необхідність однозначної відповіді чи відкласти рішення на певний час.

У будь-якому разі необхідно буде сказати «так» чи «ні», погодитись або відмовити. Варіант відповіді, звичайно, залежить від конкретної ситуації.

Згоду, наприклад, можна висловити таким чином:

Шановні панове!

Висловлюю щиро подяку за пропозицію працювати разом з Вами над _____ . Уважно вивчивши запропонований вами проект угоди, я вирішила погодитись на Ваші умови. Ще раз дякую й сподіваюсь, що наша співпраця буде плідною.

*З найкращими побажаннями _____
(підпис)*

Відмови належать до категорії «важких» листів – «важких» для обох учасників листування. Звичайно, вони значно неприємніші для того, кому дають відповідь – він є стороною, більш зацікавленою в позитивному вирішенні питання, тому важливо, щоб відмова вийшла переконливою й не образливою для адресата. Ввічливість, тактовність, аргументованість при написанні листів-відмов вкрай необхідні. Скажіть «ні», але і формулюйте відповідь коректно, наведіть переконливі аргументи – і адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Відмова може мати такий вигляд:

Шановні панове!

Щиро дякую вам за запрошення працювати в складі робочої групи _____ . Ваше визнання дуже важливе для мене, однак, на жаль, обставини складаються так, що я змушена відмовитися. Ви, мабуть, знаєте, що зараз я займаюся _____ , і ця робота забирає надто багато часу, щоб я могла успішно працювати в комісії й бути вам корисною. Сподіваюсь, моя відмова не образить вас, і в майбутньому ми ще матимемо нагоду співпрацювати. Ще раз дякую за виявлену мені честь.

*З щирою повагою _____
(підпис)*

У листах-відмовах часто використовуються такі вирази: *«На жаль, ми не можемо прийняти Вашу пропозицію...», «Дуже шкода, але ми не можемо задовольнити Ваше прохання через цілу низку причин...», «Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації ми не можемо підтримати Ваш проект...», «З прикрістю повідомляємо, що не маємо ані найменшої змоги...», «На жаль, повинні повідомити Вас про неможливість продовження контракту», «Побоююсь, що цього разу я не зможу взяти участь у проведенні...», «Шкода, але зараз я не маю змоги...». «Нам дуже прикро, але ми не можемо нічого зробити для Вас ...». «Вибачте, але ми не можемо погодитись на проведення цього заходу...». «Щиро жалкуємо, але неприємна ситуація, яка склалася в ході виконання договору, не дозволяє нам...», «Нам дуже шкода, але в зв'язку з наявністю кількох дотепер не сплачених рахунків ми не можемо прийняти від Вас нові замовлення...», «На жаль, змушені повідомити, що не маємо ані найменшої змоги матеріально підтримати Ваш фонд...». «Дуже прикро, але цього року в нас немає можливості зробити суттєвий благодійний внесок...». «Вибачте, але ситуація, що склалася, не дозволяє нам продовжити...». «Шкода, але ми не можемо погодитися з Вашою редакцією окремих пунктів проекту угоди...».*

Лист-подяка

Рівень серйозного ділового спілкування передбачає обов'язкове засвоєння етикету цієї сфери, основу якого складають ввічливість, тактовність. Хороші стосунки між партнерами мають ґрунтуватися на взаємній повазі та ввічливості, а це передбачає вміння висловлювати подяки.

Необхідно пам'ятати, що цінність листа-подяки значно зростає, якщо він написаний від руки – це має вигляд особливої поваги до адресата. І якщо ви особисто написали запізнілу подяку й вибачились за затримку, можна вважати, що помилку виправлено. Кілька слів подяки, написаних у

листи, не лише гарантують добрі партнерські стосунки, але й забезпечують вам репутацію порядної людини.

Зміст листів-подяк, звичайно, може бути різним, мета – одна. **Наприклад:**

Шановний п. _____!

Від імені дирекції бібліотеки _____ дякуємо Вам за проведений курс підготовки нашого системного адміністратора. Хочемо зазначити, що Ваша допомога була вкрай необхідною й корисною, оскільки ми дуже гостро відчували потребу в комп'ютерних спеціалістах такої кваліфікації. Нам відомо, що всі, хто відвідував Ваші курси, неодноразово висловлювали своє захоплення методикою вашого викладання й, що особливо приємно, уміло застосовують набуті знання на практиці.

Ще раз дякуємо й висловлюємо надію, що це лише успішний початок нашої співпраці, і в майбутньому Ви ще не раз допоможете нам у справі підготовки кваліфікованих кадрів.

З повагою й побажанням успіхів _____

Особливої уваги заслуговують подяки, написані з нагоди прощання зі співробітниками, партнерами тощо, тобто ті, які є своєрідною завершальною нотою, останньою крапкою у ваших стосунках з адресатом.

Етикет передбачає, що людині дякують за попередню роботу в бібліотеці. Працівник йде на заслужений відпочинок, і подяка за багаторічну сумлінну роботу має бути щирою, щоб у людини не склалося враження, що після багатьох років роботи на цьому підприємстві, в цьому колективі вона раптом стала непотрібною.

Шановний п. _____!

За _____ років Вашої роботи в нашій бібліотеці ми дуже звикли до Вас і завжди цінували як чуйну, добру, благородну людину, кваліфікованого й досвідченого

працівника. Але, на жаль, нам доводиться прощатися з Вами.

Від імені дирекції й усього колективу висловлюємо вам щиро подяку за багаторічну працю в _____. Ви були одним із найдосвідченіших і найшанованіших наших співробітників, не раз давали корисні поради, і нам буде дуже бракувати Вас, Вашої виваженості, досвіду, уміння. Сподіваємося, що, навіть перебуваючи на заслуженому відпочинку, Ви ще не раз зможете стати в нагоді рідному колективу.

Щероздякуємо за все, що Ви зробили для _____ і бажаємо всього найкращого.

З щирою повагою _____

Формами висловлення подяки можуть бути такі вирази: «Хочемо висловити щиро вдячність за...», «З Вашого боку було дуже люб'язно...», «Пишу Вам з почуттям глибокої вдячності...», «Ми дуже зобов'язані...», «Вдячні за вагомий внесок, який зробила ...», «Висловлюємо свою щиро вдячність за надану нам інформацію про...», «Дуже дякуємо за надіслану нам документацію...», «Щиро дякуємо за допомогу...», «Ми були приємно здивовані...», «Вдячні Вам за запрошення взяти участь у цьому важливому проекті...». «Дякуємо за надану можливість познайомитися з...». «Хочу ще раз подякувати Вам за гостинність і приємно проведений час...». «Хочу ще раз подякувати Вам за чудову зустріч і висловити надію на подальше співробітництво...». «Дякуємо Вам за підтримку й сподіваємося на подальшу допомогу...». «У нас з'явилась можливість висловити Вам свою щиро вдячність...», «Ми високо цінуємо Вашу допомогу...». «Завдяки Вам ми змогли вирішити ряд суттєвих ускладнень...». «Дозвольте висловити свою вдячність за активне сприяння...». «Ви, безумовно, заслуговуєте найщирішої й найглибшої

вдячності...», «Вдячні Вам за те, що Ви не шкодували сил і часу й спрямували свій талант на нашу спільну справу...», «Було б неприпустимим не подякувати Вам та Вашим колегам за...». «Від імені... висловлюю Вам глибоку вдячність за...», «Прийміть нашу щирю подяку за Ваш щедрий дарунок та підтримку нашої благодійної організації...». «Будь ласка, прийміть цей сувенір на знак нашої щирої вдячності за...». «Ще раз дякую за інтерес, виявлений Вами до...», «Дякуємо Вам, що ви знайшли час і можливість відвідати нашу ...», «Наш авторитет серед користувачів значно зміцнилося завдяки Вашій допомозі...». «Щиро дякуємо Вам за надіслані пояснення, завдяки яким ми змогли виявити прикру помилку в розрахунках, яка й була основною причиною...».

Рекомендаційні листи

Рекомендаційні листи в діловому світі практикуються дуже широко й давно вже стали невід’ємним елементом ділових стосунків. На відміну від характеристики, рекомендація не обов’язково подається з місця роботи. Зацікавленою в рекомендації стороною, може бути або сама людина, або ж організація чи заклад.

Ситуації, коли особа має заручитися поважною рекомендацією чи, навпаки, дати рекомендацію комусь, можуть бути дуже різними: клопотання про посаду, влаштування на нову відповідальну роботу, подання на навчання, здобуття стипендії чи гранту й т. ін.

Діловий етикет передбачає, що за рекомендацією звертаються до тих, хто справді добре знає особу, про яку йдеться в рекомендації (її професійні та людські якості, коло зацікавлень, наукові праці тощо), має певний авторитет та визнання у своїй галузі й готовий поручитися за неї своїм авторитетом. При цьому в рекомендації можуть вказуватися не тільки позитивні якості претендента. Об’єктивність і правдивість рекомендації – це справа ділової честі, і за

успіхами чи помилками рекомендованих осіб стоятиме авторитет і добре ім'я того, хто рекомендував цю особу.

Рекомендаційні листи складаються, як правило, з двох частин:

1. У першій частині вказуються мінімальні відомості про рекомендованого: скільки часу, звідки, з якого боку його знаєте, з якими його досягненнями знайомі та ін.

2. У другій частині має бути чітко сформульоване те, заради чого, власне, й пишеться рекомендація: рекомендую чи не рекомендую. Врешті-решт висловлюється готовність нести певну відповідальність за рекомендовану особу.

Приклад:

Вельмишановний п. _____ !

Знаю, що Ви саме комплектуєте групу для навчання на заочному відділенні Вашого вузу. Хочу порекомендувати Вам звернути увагу на _____ Знаю її вже більше _____ років, коли вона ще не маючи бібліотечної освіти очолила _____ сільську філію нашої ЦБС. Згодом її старанність і наполегливість помітили і запросили на роботу до ЦБ. За час роботи під моїм керівництвом зарекомендувала себе працівником, що характеризується нестандартністю мислення, прагненням до пошуків нових шляхів реалізації задуманого, гідною поваги сумлінністю. Останнім часом її професійні інтереси все більше схилилися до кола проблем, без яких неможливе майбутнє бібліотеки – інформатизація та комп'ютеризація бібліотечних процесів. Саме тому продовження її освіти може дати дуже добрі результати для нашої ЦБС.

Гадаю, що, прийнявши п. _____ на навчання, Ви зробите правильний вибір Матимете і хорошу студентку, а ми в майбутньому – перспективного працівника.

З щирою повагою до Вас

(підпис)

Рекомендації не обов'язково мають бути позитивними. В них можуть вказуватися вади претендента, які можуть стати перешкодою на шляху до успіху й про які можна делікатно зазначити в рекомендаційному листі, попереджуючи тим самим можливі ускладнення чи непорозуміння.

Рекомендації можуть бути також негативними (так звані «закриті рекомендації»). Така рекомендація дається, якщо автор вважає, що претендент не зовсім відповідає посаді, про яку клопочеться (не зможе виконувати покладених на нього обов'язків тощо). **Приклад:**

Шановний п. _____!

Я отримав Вашого листа з проханням дати об'єктивну рекомендацію п. _____, яка віднедавна клопочеться про посаду _____ у Вашій бібліотеці. П. _____ я знаю з _____ року, тобто відтоді, як вона почала працювати в нашому закладі. Безперечно, п. _____ – добра, товариська людина, користується повагою та авторитетом серед колег. Однак, на жаль, я не можу взяти на себе відповідальності високо оцінити її професійні якості. Тим більше, що посада, на яку вона претендує, дуже відповідальна й вимагає великого досвіду роботи в нашій галузі та навичок спілкування із працівниками районних ЦБС, яких у п. _____, на жаль, немає.

Думаю, що, пройшовши певний курс підготовки, вона змогла б справитись з відповідними обов'язками, але на даний момент вона, на мою думку, не зовсім готова до виконання завдань, передбачених цією посадою.

Щиро прошу вибачення, якщо цим листом я розчарувала вас. Однак беручи до уваги наше багатолітнє знайомство й чудово розуміючи важливість вибору кандидатури на посаду _____, я вважала своїм обов'язком дати Вам правдиву інформацію.

Залишаюсь з повагою _____

(підпис)

Дуже часто рекомендацій потребують претенденти на отримання дотацій, стипендій, премій, грантів тощо. Оскільки учасників конкурсу може бути дуже багато, то для полегшення роботи й охоплення всіх рис, які, на думку спонсорів, необхідні переможцю, до аплікаційної форми інколи додають формуляри рекомендацій. Той, хто рекомендує, повинен лише чітко заповнити відповідні пункти.

Примітка для того, хто рекомендує:

- заповніть формуляр (надрукуйте або чітко напишіть);
- за необхідності додайте один-два аркуші.

1. Коротко з'ясуйте, відколи ви знаєте претендента й наскільки знайомі з його роботою. Якщо претендент студент чи аспірант, заповніть, будь ласка, пункти 2-7.

2. Загальна підготовка _____.

3. Оригінальність _____.

4. Розсудливість _____.

5. Старанність, працьовитість _____.

6. Уміння усно й письмово висловлюватися _____.

7. Уміння проводити дослідження _____.

8. Загальні зауваження _____.

9. Ви знайомі з пропонованим проектом чи темою дисертації? Як цей проект оцінюєте?

Прізвище, ім'я _____.

Галузь науки _____.

Установа чи навчальний заклад, яку посаду займаєте, учений ступінь _____.

Службовий телефон _____.

Домашній телефон _____.

Підпис _____ Дата _____.

Заохочувальні й спонукальні листи

Заохочувальні й спонукальні листи не виділяються як окремий вид ділової кореспонденції, однак обминути їх увагою неможливо. Необхідність у них з'являється там, де виникли проблеми в співпраці з партнерами, коли необхідно підбадьорити людину. **Наприклад:**

Вельмишановний _____!

Щиро дякую Вам за лист з порадами та рекомендаціями щодо продовження реалізації проекту «Бібліоміст».

Але маю сказати, що мені прикро було читати рядки, де Ви висловлюєте сумніви в успішному завершенні нашого проекту й просите при нагоді знайти Вам заміну. Я, звичайно, розумію, що Ви дуже зайнята людина й на Ваші плечі лягає безліч клопотів та турбот. Однак, сподіваюсь і Ви чудово розумієте важливість здійснюваної нами роботи.

Зараз ми наближаємось до успішного завершення проекту. Нещодавно я мала бесіду з Вашим колегою, членом нашої робочої групи п. _____, і він твердо переконаний у тому, що необхідно докласти ще трохи зусиль – і успіх буде забезпечений.

Однак без Вас та вашої допомоги нам важко буде так швидко досягти бажаної мети. Адже функція, яку Ви з самого початку погодились виконувати, є однією з найважливіших (якщо не найважливішою) у цій роботі. Гадаю, буде несправедливо, якщо Ви покинете проект за крок до його завершення. Тим більше, що ніхто зі знайдених Вам на заміну не зможе зараз повністю опанувати усі нюанси справи. Тому життєво необхідно, щоб робота, яка була так детально спланована й велася за Вашої активної участі, була доведена до кінця також з Вами.

Хотілося б, щоб у хвилину успіху Ви були з нами.

*Залишаюсь з повагою до вас _____
(підпис)*

Лист-нагадування

Листи-нагадування, як і відмови, належать до неприємних і психологічно важких моментів ділового листування. Зміст листа, звичайно, буде залежати від конкретних умов співпраці партнерів – від делікатного нагадування до категоричної вимоги чи, навіть, судового позову, але в будь-якому випадку краще, коли неприємне для обох і сторін нагадування буде по можливості доброзичливим і залишати можливість подальшої співпраці. **Наприклад:**

Шановний пане _____

Гадаю, що ви мали змогу пересвідчитися в тому, що один з основних принципів роботи нашої бібліотеки – цінувати своїх клієнтів. До вас ми ставимося з особливою повагою, адже впродовж _____ років нашої співпраці в нас не виникало серйозних непорозумінь.

Однак учора наша бухгалтерія повідомила, що вами досі не поставлена партія літератури, оплачена нами ще «__»_____2013 р. Розуміємо, що така переобтяжена справа людини, як Ви, інколи може й не простежити за всім особисто, і сподіваємось, що ця несплата – лише помилка, яку буде виправлено найближчим часом.

Просимо вибачення за те, що змушені потурбувати вас з цього приводу.

Р. С. Щоб вам було легше зорієнтуватися в ситуації, надсилаємо також копії рахунків.

Залишаємось з повагою _____

(підпис)

Якщо всі делікатні нагадування та категоричні вимоги не дали жодних наслідків, і ви вирішили звернутись до суду або розірвати угоду постарайтесь, щоб тон і стиль листа остаточно переконали адресата в тому, що для вас це вкрай неприємний, однак єдино можливий вихід із ситуації:

Шановний _____!

Змушена ще раз нагадати, що Вами не поставлена партія літератури проплачена ще « ___ » _____ 2013 р. Враховуючи, що ми були вашим клієнтом протягом ___ років, ми намагалися зберегти нашу співпрацю й неодноразово нагадували про необхідність погасити борг. Погодьтесь, ми завжди намагалися зрозуміти Ваші проблеми, незважаючи на те, що реальних спроб вирішити це питання з Вашого боку не було.

Ми не можемо більше поступатися інтересами користувачів бібліотеки й змушені подати позов до суду. Дуже шкода, але ми не бачимо іншого виходу з цієї однаково неприємної для обох сторін ситуації. Сподіваємось, що Ви правильно зрозумієте нас.

*З повагою _____
(підпис)*

Зразок листа, в якому повідомляється про намір розірвати угоду:

Шановні панове!

Вибачте, що знову турбуємо вас, але ми не отримали жодної відповіді на наш лист від _____. Упродовж _____ нашої співпраці ми намагались чітко дотримуватись угоди, вчасно і якісно виконувати всі ваші замовлення. На жаль, ми не бачимо відповідного дотримання зобов'язань з вашого боку й прикро вражені тим, що ваша компанія виявила таке недбале ставлення до справи. Адже, незважаючи на всі вжиті нами заходи, ви продовжуєте нехтувати своїми зобов'язаннями за контрактом _____, що поставило під загрозу виконання нами своїх зобов'язань перед іншими партнерами.

З огляду на ситуацію, що склалася на даний момент, змушені попередити вас про свій намір розірвати угоду. У зв'язку з цим просимо прислати свого представника для виконання необхідної процедури.

Дуже шкода, що наше багатообіцяюче партнерство виявилось невдалим.

*З повагою _____
(підпис)*

У листах-нагадуваннях часто вживаються такі вирази: *«Вибачте, але ми хочемо нагадати, Вам про необхідність оплатити рахунок за...», «Гадаю, що це лише непорозуміння, і прошу Вас...», «Переконані, що ця заборгованість – лише недогляд і сподіваємось, що Ви ліквідуєте її протягом...». «Нам дуже незручно, що Ви змушені нагадувати Вам про...». «Дуже шкода, але всі попередні нагадування були марними...». «На жаль, попередні нагадування не дали бажаних наслідків...». «Нам дуже прикро, але в зв'язку з _____ ми не можемо...», «Змушені нагадати Вам, що досі не отримали від вас ...», «У зв'язку з тим, що Ви незважаючи на наше неодноразове прохання _____ і досі не надіслали нам _____, ми змушені ...», «Я вже кілька разів письмово зверталася до Вас із проханням пояснити, чому Ви не реагуєте на мої листи, але так і не отримала відповіді...», «Шкода, але ми змушені повідомити Вас про...», «Нам дуже прикро повідомляти, що в зв'язку з ...», «Усі наші намагання примусити Вас сплатити борг були марними, і тому ми змушені подати позов до суду...», «Якщо Ви не погасите заборгованість протягом 10 днів, ми змушені будемо подати позов до суду...», «Ваші систематичні й довготривалі затримки з поставкою періодики нашій бібліотеці дає підставу серйозно подумати про розірвання угоди...», «Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті попереджувальні заходи, _____ . Тому вважаємо за необхідне попередити вас про свій намір розірвати угоду...», «Нагадуємо Вам, що...», «Хотіли б нагадати Вам*

про...», «Доречно буде нагадати Вам, що...», «Вважаємо необхідним нагадати Вам про...», «Дозвольте нагадати, що Ви...». «У зв'язку з цим хочемо нагадати Вам про...». «Користуючись нагодою, дозвольте нагадати Вам, що...», «Хотіли б звернути Вашу увагу на те, що...», «Просимо Вас звернути особливу увагу на...», «При цьому слід особливо відзначити той факт, що...», «Необхідно зазначити те, що...», «Водночас ми звертаємо Вашу увагу...», «У зв'язку з цим просимо Вас якомога швидше звернути увагу на проблему...», «Ми б не турбували Вас такими нагадуваннями, якби...».

Лист-вітання

Виявлення уваги до своїх клієнтів чи колег – один із необхідних елементів ділового етикету. Приводом для вітання можуть стати їх досягнення, свята, дні народження та інші щасливі хвилини в їхньому житті. Такий вияв поваги, безперечно, лише сприятиме вашому взаємопорозумінню й у діловій сфері, й у сфері особистих стосунків.

Зрозуміло, що зміст і стиль привітання залежатиме від святкової нагоди (день народження, ювілей, одруження, публікація нової книги тощо) та близькості знайомства автора з адресатом. Лист, написаний від фірми, її керівництва чи колективу, як і надісланий давно знайомим діловим партнером, може мати різний ступінь офіційності. Наприклад, лист-вітання з нагоди ювілею:

Шановна пані _____!

Прийміть наші найщиріші вітання з нагоди Вашого ювілею.

Ми раді, що в нашому дружньому колективі працює така чесна й надійна людина. Кожен з нас не раз звертався до Вас за порадою чи підтримкою, знаючи, що Ви завжди раді допомогти.

Знаємо Вас не лише як чуйну, добру, життєрадісну людину, прекрасного, досвідченого спеціаліста, люблячу

матір і дружину, але й неперевершену квітникарку. Адже виплекані Вами квіти не раз ставали окрасою свят у нашому колективі.

У цей приємний для Вас та всіх нас день бажаємо Вам щастя, радості, здоров'я, успіхів, усіляких гараздів! І нехай Ваші квіти й надалі роблять життя прекрасним!

(підпис)

Шановний п. _____!

_____ (дата) виповниться _____
років Вашої роботи в _____

Від імені дирекції вітаємо Вас із ювілеєм, адже це свято й для Вас, і для нас. Ви, пані _____, – одна із найдосвідченіших, найшанованіших наших працівників, і ми щиро вдячні Вам за багатолітню сумлінну працю. Протягом цих років ми не раз мали нагоду пересвідчитися у Вашій кваліфікованості й цінуємо ваш внесок у роботу ЦБС.

Ще раз щиро вітаємо Вас із ювілеєм, бажаємо подальших успіхів і сподіваємось, що Ви ще довго й плідно працюватимете в нашій бібліотеці.

З повагою _____

(підпис)

У вітальному листі доречно використовувати такі мовні звороти: «Хочемо привітати Вас ...», «Прийміть мої щирі вітання з нагоди...», «Від щирого серця вітаю...», «Дуже раді за Вас ...», «Вітаємо Вас з ...», «Щиро вітаю Вас з обранням на посаду...», «Прошу передати мої дружні вітання Вашій сім'ї...», «Вітаємо Вас із приємною подією – ...», «Прийміть наші вітання з нагоди ...», «Від імені керівництва вітаємо Вас з ювілеєм і сподіваємось, що Ви працюватимете в нас ще багато років...».

Лист-претензія

Лист-претензія – це службовий лист, у якому висловлюється невдоволення з приводу порушення умов укладеної угоди, наприклад порушення погоджених (визначених) термінів постачання товару, невідповідності його запропонованим зразкам, незадовільного дизайну чи упакування тощо.

Виявивши порушення, слід висловити партнерові претензію й вимагати їх ліквідації (наприклад, заміни неякісного товару), а також наполягати на відшкодуванні завданих збитків, сплаті штрафу і, певна річ, на чіткому дотриманні в майбутньому умов договору (угоди, контракту).

Зазвичай спершу надсилають лист-нагадування, в якому аргументовано, послідовно, виважено висловлюють невдоволення, а вже потім – претензію. Зразки листів-претензій:

Шановні панове!

Ми дуже занепокоєні несподіваною затримкою з постачанням замовленої літератури, адже знаємо, що зазвичай Ви відповідально ставитеся до виконання своїх обов'язків.

Відповідно до нашої угоди про закупівлю від... (дата) книги мали бути відвантажені не пізніше... (дата). На жаль, ми й досі не отримали їх. Гадаємо, що це лише недогляд, і сподіваємося отримати товар протягом наступного тижня. Чекаємо на відповідь.

З повагою

Назва посади (підпис) (ініціал(и) та прізвище)

Якщо партнер не відреагує на такого листа, слід виявити категоричність. Наприклад:

Шановні панове!

Змушені повідомити, що, на жаль, і досі не отримали від Вас проплатеної літератури.

Зважаючи на це, ми хотіли б нагадати про лист від ... (дата), у якому ми звернулися до вас із проханням про виконання своїх зобов'язань.

Зваживши на Ваші труднощі, ЦБС пішла Вам назустріч і погодилося на двотижневу відстрочку. Ви пристали на запропоноване і зобов'язалися упродовж двох тижнів поставити книги.

Просимо негайно виконати свої зобов'язання.

З повагою

Назва посади (підпис) (ініціал(и) та прізвище)

Якщо потрібно висловити невдоволення або претензію, можна скористатися такими мовними зворотами: «Нам дуже прикро, що...», «Нас неприємно вразив той факт, що...», «Дуже здивовані (розчаровані, занепокоєні) таким станом справ і просимо пояснити цю неприємну для нас ситуацію», «Висловлюємо своє невдоволення з приводу...», «Дуже прикро, що Ви не дотримуєтеся (не виконуєте) умов договору», «На жаль, не отримали від Вас жодної відповіді», «Висловлюємо свою принципову незгоду ..», «Нам неприємно, що Ви порушуєте умови нашої угоди», «Звертаємося до Вас із вимогою...», «Гадаємо, що лише серйозні причини могли змусити Вас ..», «На жаль, не можемо схвалити ...», «Ми не погоджуємося на ...», «Не схвалюємо Вашої позиції щодо ...», «Зважаючи на те, що Ви вчасно не ..., змушені...», «Занепокоєні недотриманням Вами умов договору», «Змушені висловити рішучий протест проти ...», «Дуже занепокоєні цією несподіваною затримкою ...».

Лист-відповідь на претензію – це службовий лист, у якому пояснюються причини певних порушень або переконливо доводиться безпідставність претензії чи скарги. Отже, зміст таких листів залежить від того, чи погоджуєтеся ви з претензією та висунутими звинуваченнями, чи вважаєте їх безпідставними.

Якщо надіслана претензія є обґрунтованою, треба пояснити ту неприємну ситуацію, що склалася під час виконання угоди, контракту чи договору, вибачитися перед партнером і попросити його з розумінням поставитися до ваших труднощів.

Лист-вибачення

Вибачення допомагають зняти напруження, що виникло між партнерами, згладити неприємну для обох сторін ситуацію. **Наприклад:**

Шановний п. _____!

Мені дуже шкода, що важлива для нас зустріч не відбулася. Щиро прошу вибачення за те, що змусила Вас марно витратити свій дорогоцінний час, однак я була твердо переконана, що наша зустріч відбудеться.

Я дуже здивувалася, коли Ви зателефонували й запитали, чому зустріч не відбулася. Я переглянула свій щоденник де помилково дата зустрічі була записана на _____ (дата).

Звичайно, моїм обов'язком було зв'язатися з Вами й уточнити час та місце зустрічі, однак я не сподівалася, що такий прикрий недогляд зможе перешкодити нашим планам.

Ще раз перепрошую за незручності й прошу, якщо це можливо, призначити зручні для Вас час і місце повторної зустрічі. Буду щиро вдячна, якщо ви погодитесь обговорити зі мною давно наболілі питання.

*З повагою до Вас _____
(підпис)*

Час від часу виникає потреба вибачитись перед партнерами чи клієнтами за недбалість, неухажливість, неввічливість обслуговуючого персоналу або окремих працівників компанії.

Шановний пане _____ !

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося вчора _____ (дата). Ми глибоко поважаємо кожного нашого користувача й намагаємось робити все можливе, щоб з нами було приємно мати справу.

Ситуації, схожі на вчорашню, виникають у нас надзвичайно рідко, і тим більше шкода, що цей прикрий випадок стався саме з Вами – людиною, з якої багато років користується послугами нашої бібліотеки. Прикро і те, що такий сумлінний і кваліфікований працівник, як _____ дозволив собі нечемно поставитись до Вас. Однак зауважуємо, що Він визнає свою провину, щиро шкодує й має намір вибачитись особисто.

Сподіваємось, що це непорозуміння не вплине на наші подальші стосунки, і Ви й надалі будете користуватися послугами нашої книгозбірні.

*Ще раз перепрошуємо _____
(підпис)*

У листах-вибаченнях можна скористатися таким фразами: *«Просимо вибачення за...», «Вибачте, але цього разу ми не зможемо допомогти Вам...», «Щиро просимо вибачення за затримку з відповіддю...», «Щиро перепрошую Вас за вчорашнє запізнення на зустріч...», «Просимо вибачення за створені Вам з нашої вини незручності...», «Просимо вибачити нас за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення...», «Вибачте, але ми не можемо виконати Ваше замовлення..», «Хочемо вибачитися за завданий вам зайвий клопіт...», «Вибачте за повторне нагадування, але ми й досі не отримали необхідних нам документів...», «Перепрошуємо за плутанину й затримку ...», «Ще раз прошу вибачення за допущену нами неухважність...», «Нам дуже неприємно за вчорашній інцидент...», «Нам дуже прикро, що змусили Вас хвилюватися через таку*

дрібницю...», «Вибачте, нам вельми незручно турбувати Вас, однак...», «Хочу щиро перепросити Вас за прикру помилку, що виникла через ...».

Діловий лист за кордон

Першим враженням адресата про вас є те, який зовнішній вигляд одержаного від вас листа. Тому бездоганно оформлена ділова кореспонденція – це свідчення вашої поваги до адресата!

Ваш лист і за формою, і за змістом має бути конкурентноспроможним, психологічно виваженим і з першого ж погляду викликати повагу й бажання мати з вами справу. Презентабельний конверт та бланк фірми в поєднанні з акуратністю й, навпаки, несвіжий, із загнутими кутками конверт, текст, написаний на абиякому папері, кількаразово й нерівно зігнутий аркуш – це різні характеристики адресанта.

Презентабельний бланк – це своєрідна візитна картка бібліотеки. Його дизайн та поліграфічні якості – саме ті другорядні деталі, за якими судитимуть про престижність та респектабельність відправника. Для виготовлення фірмових бланків використовуйте лише високоякісний папір.

На аркуші стандартного формату розташуйте реквізити фірми: фірмову емблему чи знак, повну назву, адресу, номери телефонів, факсів.

Для ведення кореспонденції з зарубіжними партнерами виготовляються бланки, на яких реквізити видрукувані двома мовами: українською та англійською (німецькою, польською, російською, болгарською тощо).

Конверт за дизайном повинен відповідати бланкові. Бажано, щоб він був виготовлений із добротного, цупкого паперу, в разі потреби здатного захистити лист від ушкоджень. Нанесені на конверт фірмовий знак та інші реквізити значно піднімуть ваш престиж в очах партнерів.

Намагайтеся надсилати листи в конвертах відповідного розміру. Якщо ж у вас немає конверта потрібного формату,

подбайте про те, щоб лист не згинався більш ніж удвічі, і ні в якому разі не навхрест – тільки паралельно!

Адреса. Слід ретельно перевірити правильність написання географічних назв, а також назви фірми, прізвища (звання, посади) адресата – орфографічні помилки чи неточності титулування на конверті завжди справляють неприємне враження.

І ще одна, дуже важлива деталь: у зв'язку з уведенням у дію Правил користування послугами поштового зв'язку, які затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 22 грудня 1997 р. № 1446, змінено порядок адресування поштових відправлень по Україні.

Адреса одержувача пишеться внизу праворуч, відправника – вгорі ліворуч.

Послідовність відомостей така:

1. Ім'я, по батькові, прізвище (для організацій – найменування підприємства, організації, установи).
2. Вулиця, номер будинку, квартири.
3. Населений пункт.
4. Район і область (за потреби).
5. Країна.

Наприклад:

Індекс та адреса відправника	Місце для марки
Індекс одержувача	Адреса одержувача

На поштових відправленнях, адресованих до запитання, на абонементну скриньку або до населеного пункту, що не має назв вулиць і нумерації будинків, ім'я, по батькові та прізвище зазначають повністю.

Оформлення листа за кордон

Дату відправлення із зазначенням місяця літерами вказують праворуч нижче реквізитів закладу-відправника (установи): *11 КВІТНЯ 1998р.* (скорочення *11.04.98р.* у міжнародній практиці не вживається!). У США спочатку зазначають місяць, а далі число – *Квітень, 11, 1998.*

Адресу, написану на конверті, повторюють на початку листа в лівому верхньому кутку.

Ввічливе звертання пишуть нижче, без абзацу, зліва: «*Дорогий п. + прізвище*», або «*Панове*», «*Шановні панове*», «*Шановний п. + прізвище*».

В офіційних листах не прийнято звертатися на «ти», навіть, якщо стосунки між людьми, що займають високі пости, дуже тісні. Залежно від ступеня близькості з вашим кореспондентом можна звернутися: «*Шановний Джоне*» (ім'я).

Якщо в листі до німецького адресата треба звернутися «*Дорогий п. докторе + прізвище*», то до австрійського й швейцарського досить написати «*Дорогий п. докторе*». Після вступного звертання ставлять кому, а не знак оклику.

Тему листа позначають із наступного рядка знаком *Re:* («*Referanse*», тобто «*Стосовно*» чи «*Стос.*»). Наприклад,

Re: «У відповідь на ваш факс від 18 грудня 2013 року».

Якщо ваш лист стосується однієї проблеми, то тему можна позначити й до звертання (після адреси). Якщо листування стосується кількох контрактів, то зручно відразу після звертання позначити теми листа. Наприклад:

Дорогий п. Вілмере,

*Re: Про ваші пропозиції щодо проекту «Бібліоміст»;
Несплачені рахунки*

*№ 217354, 518271, по договору від «___» _____ –
2011 р.*

Однак сучаснішим є спосіб, коли заголовок до тексту листа просто підкреслюється або пишеться великими літерами:

Дорогий п. Вілмере,

про ваші пропозиції щодо проекту «Бібліоміст».

Ділові листи пишуть на бланках фірми (організації), де вже є реквізити фірми-відправника (закладу). Чим офіційніший лист, тим офіційнішим має бути стиль листа.

На конверті пишуть спочатку КОМУ, а далі КУДИ. Адреса отримувача пишеться двічі: на конверті праворуч внизу й у листі ліворуч вгорі.

Якщо конверт із прозорим віконцем, то адресу пишуть один раз – у лівому верхньому куті листа. При цьому лист треба скласти як належить.

Прізвище адресата пишуть з ініціалами: спочатку ініціали, а далі прізвище. Ввічливість вимагає, щоб перед ініціалами були скорочення на зразок «П» («Пану», Пані) або «Панам»).

Адресат може мати титул або звання: граф, доктор, магістр тощо.

У такому випадку замість «Пану» можна зазначити титул (звання) зокрема: Доктору Д. Сміту, Професору А. Шульцу й т.ін. У всіх західноєвропейських країнах (і в США) в усному й письмовому звертанні опускають титули й звання вважається неввічливим. Однак писати й говорити «Пан + титул (звання) + прізвище» – прийнято лише в Німеччині.

Слова «Пан» і «Пані» завжди скорочуються. Вони ніколи не вживаються самостійно, без прізвища. А звання й титули (типу генерал, полковник, професор, президент) бажано писати повністю, особливо на конверті листа.

В Англії часто вживається ввічливе звертання «есквайр» (скорочено «еск.», «esquire-esq»), яке ніколи не вживається із словом «Пан»: Джону Сміту, еск.

У Франції, як і в Англії, дворянський титул адресата завжди зазначається в адресі, однак його не прийнято згадувати в тексті листа.

У США правила листування наслідують англійську практику, однак англійська форма «Есквайр» не вживається.

У США та Англії заміжні дами пишуть ім'я й прізвище свого чоловіка. А в адресі листів незаміжнім дамам завжди треба зазначити її ім'я.

Якщо посада вашого кореспондента не очевидна зі скорочення, поставленого перед прізвищем, то її треба вказати. Це робиться для того, щоб лист не був сприйнятий, як особистий, і в разі відсутності адресата його міг відкрити заступник. Якщо ви хочете надіслати лист особисто кореспонденту, то після прізвища слід поставити «особисто» («Privat» – Англія, «Personal» – США, «Confidential» – Англія, США).

Після цього треба написати назву фірми, де працює адресат, потім зазначити її поштову адресу: номер будинку, назву вулиці (саме у такому порядку!). Завершують адресу назва міста, штату (графства, кантона та ін.), поштовий індекс і країна. У разі пересилання в конверті невеликих брошур, буклетів пишуть «Друкована продукція» («By Book Post») або «Printed Matter».

З М І С Т

Наказ Міністерства культури України «Про затвердження Інструкції з діловодства в апараті Міністерства культури України» № 553 від 31.05.2012 р.....	3
Службові та ділові листи.....	100