10 **КУЛЬТУРА ПИСЕМНОЇ ДІЛОВОЇ МОВИ.**

*План*

1. Поняття про документ і текстові норми ділового стилю.

2. Класифікація ділових документів.

3. Медична документація.

4. Вимоги до оформлення ділової документації.

**Література**:

Головач А.С. Зразки оформлення документів. – Донецьк, 1997.

Діденко А.Н. Сучасне діловодство. – К., 1998.

Коваль А.П. Ділове спілкування. – К., 1992.

Тараненко О.О., Брицин В.М. Російсько-український словник (сфера ділового спілкування). – К., 1996.

У наш час практично всі члени суспільства залучені до сфери офіційного спілкування. Тому кожній освіченій, культурній людині конче потрібні знання й навички оцінювання та побудови різних документів, а лікареві – професійних документів.

**1. Поняття про документ і текстові норми ділового стилю.**

**Документ** (лат. *documentum* – повчальний приклад, доказ, взірець; від лат. *doceo* – пояснює, викладає справу; укр. архаїзм – *грамота*) – це матеріальний об’єкт, що містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку і має відповідно до чинного законодавства юридичну силу.

Кожному з нас у житті вже неодноразово доводилося складати якийсь документ. Спробуймо уявити схему внутрішньої роботи, яку доводиться кожному здійснювати при цьому.

Той хто пише (точніше – буде писати) насамперед повинен досить точно оцінити характер офіційно-ділової ситуації. Саме ця ситуація диктує вибір відповідного документа: якщо вам необхідно про щось попросити яку-небудь організацію (керівництво цієї організації), потрібним документом виявляється заява; якщо ви зробили для цієї організації якусь роботу і хочете, щоб вам її оплатили, це буде рахунок і т. д. Отже, перший етап у діяльності того хто пише у сфері ділового спілкування це – **з’ясування характеру офіційно-ділової ситуації і вибір відповідного жанру документа**.

Вибір жанру документа зумовлює необхідність **знання форми**(формуляру, схеми)**відповідного документа**. Передбачається (в ідеалі), що той хто пише її знає (у зв’язку з його професійною підготовкою, з якого-небудь довідника або завдяки тому, що хтось підказав потрібний зразок).

Що ж таке форма (формуляр) документа?

Кожен документ є низкою або сукупністю постійних елементів змісту. Їх називають **реквізитами**. Ними можуть бути такі відомості: 1) про адресата; 2) про адресанта; 3) назва жанру документа (у деяких документах назва обов’язкова, напр. Заява, Доповідна записка, Доручення, а в деяких її не ставлять, напр. у ділових листах); 4) текст документа; 5) опис документальних додатків (якщо вони є); 6) дата; 7) підпис автора документа; 8)  віза, резолюція та ін.

Відповідно, **форма (формуляр) документа – це сукупність його реквізитів і змістовно-композиційна схема**, їх взаємозв’язок, послідовність і розміщення.

І тільки тоді, коли вибрали жанр документа, а отже і його форма, виникає проблема мовного наповнення документа.

Таким чином, схема зумовленості вибору в реалізації ділової мови така: *типова офіційно-ділова ситуація → жанр документа → форма документа → мовне наповнення документа*.

Під час складання ділового тексту в мовній свідомості того хто пише виникає певний «зразок», або еталон, що охоплює і загальну схему тексту документа, і його постійні та змінні елементи, їх порядок і розміщення. При цьому текстові норми документів можна розрізняти *за ступенем жорсткості / гнучкості організації*.

Перший тип тексту – це **зразок-матриця**. Він характеризується фіксованістю всіх трьох основних параметрів організації тексту: набором реквізитів, їх послідовністю, просторовим розміщенням.

Для зразка-матриці суттєвою є фіксована організація постійних елементів змісту в таких типах текстів, як готові бланки довідки, анкети, медичної карти: у них на перший план виступає**роль пропусків** для позначення змінних елементів у тексті. Складання такого документа вимагає мінімум зусиль.

Для таких документів виготовляють бланки. **Бланк документа** – це стандартний аркуш паперу з відтвореною на ньому постійною інформацією документа й місцем, залишеним для змінної.

Другий тип тексту – **зразок-модель**. Він демонструє більший рівень гнучкості норми, більшу свободу. Але й тут форма документа досить жорстка, напр. у заяві є по суті єдиний «творчий» реквізит – формування прохання. Сюди ж належить більша частина різновидів ділових листів.

Третій тип тексту – **зразок-схема**. Він характеризується тільки одним параметром фіксованості набору основних реквізитів. Сюди належить Протокол, Пояснювальна записка.

Правила складання й оформлення документів спираються на державний стандарт (У нашій країні існує відповідна установа – Державний стандарт України). І на людях, що займаються діловодством, крім обов’язку вміти висловлюватися «по-діловому», лежить ще й відповідальність перед законом.

Стандарт встановлює два **формати паперу** для виготовлення службових документів: А4 (210 х 297 мм) і А5 (210 х 148 мм).

Встановлено такі**розміри берегів**: *лівий* – 20 – 35 мм; *правий* – не менше ніж 8 мм; *верхній* – 10 – 20 мм; *нижній* – не менше ніж 8 мм.

**2. Класифікація ділових документів.**

Класифікація документів – це поділ їх на класи за основними ознаками схожості та відмінності. Мета класифікації полягає в підвищенні оперативності роботи апарату управління та відповідальності виконавців. У поточній роботі класифікацію документів здійснюють на етапі групування їх у справи.

За *способом фіксації інформації* розрізняють письмові, графічні, фото‑, кіно‑, відеодокументи, фонодокументи.

За *змістом* документи поділяють на організаційно-розпорядчі, фінансово-розрахункові, постачально-збутові та ін. (*детальніше подивитеся у посібниках*).

За *найменуванням* розрізняють: накази, заяви, протоколи, розпорядження, вказівки, інструкції, правила, статути, звіти, плани, службові листи, акти тощо.

За *особливостями складання* документи поділяють на **типові**, що розробляються вищими органами для підвідомчих організацій з однорідними функціями і мають обов’язковий характер;**трафаретні**, бланки яких виготовляють друкарським способом; **індивідуальні**, що створюються кожного разу по-новому.

За *ступенем складності* документи бувають **прості**, що містять інформацію з одного питання, і **складні**, які містять інформацію щодо двох і більше питань. Прості документи легше обробляти, контролювати їх виконання, здійснювати пошук.

За *місцем складання* розрізняють внутрішні та зовнішні документи. **Внутрішні** створюють на тому чи іншому підприємстві (в організації, установі), де вони й функціонують; **зовнішні** – ті, що надійшли ззовні або направлені іншим підприємствам, установам чи громадянам. (медична карта, витяг з медичної карти).

За *напрямом* – **вхідні**, **вихідні**.

За *терміном виконання* документи бувають **термінові**, що виконуються у строки, встановлені законом, відповідним правовим актом (*переважно – 1 міс*.), керівником, а також документи з позначкою «Терміново»; **нетермінові**, які виконуються в строки, визначені керівництвом підприємства (організації, установи, фірми).

За *походженням* документи поділяють на **службові**, що стосуються діяльності підприємства, та **офіційно-особисті** (**іменні**), які стосуються конкретних осіб (заяви, листи, скарги).

За *ступенем гласності* документи бувають **звичайні**, **для службового користування**(ДСК), **таємні**, **конфіденційні** та ін. За втрату чи розголошення змісту останніх винні притягаються до відповідальності.

За *юридичною силою* розрізняють справжні та підроблені документи. **Справжні (істинні)** документи готують в установленому законом порядку за всіма правилами. У свою чергу, справжні документи бувають ***чинні*** та ***нечинні***. Документ стає нечинним, коли втрачає юридичну силу з будь-яких причин, напр. у зв’язку з закінченням строку договору.

**Підробленими (фальшивими)**документи можуть вважатися внаслідок матеріальної чи інтелектуальної підробки. Матеріальна підробка буває тоді, коли до змісту справжнього документа замість справжніх вносять несправжні відомості, роблять виправлення, підчистки та ін. Інтелектуальна підробка виражається у складанні і видачі документа свідомо неправдивого змісту, хоч і правильного з формального боку.

За *стадіями виготовлення* розрізняють оригінали і копії документів. **Оригінали** – перші або єдині примірники офіційних документів.

**Копії** – документи, в яких точно відтворено інформацію інших документів, а також усі їхні зовнішні ознаки чи частину їх і відповідним чином оформлені. Існують такі різновиди копій:***відпуск*** (повна копія вихідного документа, виготовлена водночас з оригіналом), ***витяг*** (копія офіційного документа, що відтворює певну його частину і відповідно засвідчена), ***дублікат***(повторний примірник документа, виданий у зв’язку із втратою оригіналу чи з іншої причини).

У юридичному відношенні оригінал і копія рівнозначні.

За *строками зберігання* розрізняють документи **постійного**, **тривалого** (понад 10 років), **тимчасового** (до 10 років) **зберігання**.

За *спеціалізацією*документи поділяють на **управлінські** (адміністративні, загальні) і **спеціальні** (галузеві). Спеціальні документаційні системи відтворюють специфіку різних сфер діяльності суспільства: банківська, дипломатична, зовнішньоекономічна, юридична, медична документація.

Організація роботи з документами та діяльність щодо створення документів називається **діловодством**.

**3. Медична документація.**

**Медична документація** – сукупність документів – носіїв медико-статистичної інформації про стан здоров’я окремих осіб, різних груп населення, про обсяг, зміст і якість медичної допомоги і діяльність медичних установ.

В Україні медична документація є обов’язковою, єдиною і уніфікованою, застосовується для управління охороною здоров’я і планування організації діяльності з охорони здоров’я населення.

Складання медичної документації регулюється чинним стандартом, зафіксованим у таких нормативних виданнях:

*Збірник нормативно-директивних документів з охорони здоров’я. – 2001—2004. – № 1—47.*

*Медична облікова документація, що використовується в стаціонарах лікувально-профілактичних закладів. – К., 1999. – 110 с.*

*Медична облікова документація, що використовується в поліклініках (амбулаторіях). – К., 1999. – 334 с.*

Регулярно лікар складає такі документи:

        *медична карта стаціонарного хворого;*

        *медична карта амбулаторного хворого;*

        *витяг з медичної карти;*

        *санаторно-курортна карта;*

        *медична довідка;*

        *рецепт;*

        *направлення.*

***Мова медичної облікової документації*** застосовується в інтрапрофесійній та інтерпрофесійній писемній комунікації у таких ***жанрах***:

***жанри інтрапрофесійної комунікації***: різноманітні види *журналів* (журнал запису оперативних втручань у стаціонарі; журнал обліку профілактичних щеплень; журнал відділення (палати) для новонароджених), *книг* (книга запису викликів лікарів додому; книга запису роботи юрисконсульта закладу охорони здоров’я), *щоденників* (щоденник обліку роботи лікаря стоматолога (стоматологічної поліклініки, відділення, кабінету); щоденник обліку роботи лікаря стоматолога-ортодонта), *зошитів* (зошит обліку роботи вдома дільничної (патронажної) медичної сестри (акушерки)), *карт* (медична карта стаціонарного хворого; медична карта амбулаторного хворого; карта розвитку новонародженого; санаторно-курортна карта; карта імунізації; контрольна карта диспансерного нагляду; статистична карта хворого, який вибув із стаціонару), «*історій*» (історія пологів; історія розвитку дитини), *карток* (картка донора резерву; картка хворого на цукровий діабет), *справ* (мед-експертна справа), *листків* (листок лікарських призначень; листок обліку руху хворих і ліжкового фонду стаціонару; листок очікування реципієнтів на пересадку органів; вкладний листок на підлітка до медичної карти амбулаторного хворого), *протоколів* (протокол переливання крові та її компонентів; протокол медичного огляду для встановлення факту вживання психоактивної речовини та стану сп’яніння), *актів* (акт констатації біологічної смерті; акт про вилучення органів і тканин у донора-трупа для трансплантації),*висновків* (консультативний висновок; висновок про призначення наркотичних препаратів), *направлень* (направлення в стаціонар; направлення на патологогістологічне дослідження; направлення в санаторій для хворих на туберкульоз), *відомостей* (відомість обліку відвідувань в поліклініці (амбулаторії), диспансері, консультації, вдома; зведена відомість обліку руху хворих і ліжкового фонду в стаціонарі, відділенні або профілю ліжок), *звітів* (звіт про причини тимчасової непрацездатності), *списків* (список осіб, які підлягають періодичному медичному огляду; іменний список призовників), *повідомлень* (повідомлення про випадок пересадки органа; екстрене повідомлення про інфекційне захворювання, харчове, гостре професійне отруєння, незвичайну реакцію на щеплення; термінове повідомлення до Державної інспекції МОЗ України про виявлення неякісних, фальсифікованих чи незареєстрованих лікарських засобів), *паспортів* (паспорт на гомотрансплантант; паспорт хворого алергічним захворюванням), *атестаційних листків*, *сертифікатів*, *свідоцтв*, *посвідчень* (атестаційний листок лікаря-спеціаліста; сертифікат лікаря-спеціаліста; свідоцтво про складання іспиту зі спеціальності після проведення передатестаційного циклу; посвідчення про присвоєння (підтвердження) кваліфікаційної категорії; службове посвідчення працівника Комітету з контролю за наркотиками; посвідчення водія про проходження медичної підготовки), *етикеток* (етикетка на флакон з кістковим мозком, заготовленим для заморожування), *талонів* (талон амбулаторного пацієнта; статистичний талон для реєстрації заключних (уточнених) діагнозів; талон до супровідного листа), *путівок* (путівка в дитячий санаторій), *рецептів*, *сигнатур* та ін.;

***жанри інтерпрофесійної комунікації***: *листок непрацездатності*, *витяги з медичних документів* (витяг з медичної карти амбулаторного, стаціонарного (підкреслити) хворого), *висновки*(медичний висновок на дитину (підлітка)-інваліда з дитинства у віці до 16 років; лікарський висновок про переведення вагітної на іншу роботу), *програми* (індивідуальна програма реабілітації інваліда), *свідоцтва* (медичне свідоцтво про народження; свідоцтво про право на проведення передрейсових (післярейсових) медичних оглядів водіїв транспортних засобів), *сертифікати*(сертифікат про проходження наркологічного огляду), *паспорти* (санітарний паспорт), *довідки* (медична довідка (лікарський професійно-консультативний висновок); довідка для одержання путівки; довідка про термін тимчасової непрацездатності для подання до страхової організації).

**4. Вимоги до оформлення ділової документації.**

Поняття високої культури діловодства й культури мови реалізуються в таких конкретних вимогах:

1. Кожен документ складається повноважним органом або особою відповідно до її компетенції.

2. Документ не повинен суперечити чинному законодавству й директивним вказівкам керівних органів.

3. Документ повинен бути достовірним.

4. Документ слід складати за встановленою формою. Навіть незначний відступ від форми може зробити документ недійсним.

5. Документ має бути бездоганно відредагований і оформлений.

Лише в офіційно-діловому стилі допустимі мовні кліше, стереотипні конструкції, як-от: *з метою; у зв’язку з тим що (через те що); з огляду на те що; зважаючи на те що; зважаючи на викладене вище; відповідно до; в порядку; згідно з; по лінії…*

*прошу дозволити; взяти до уваги; довести до відома; взяти за основу; взяти зобов’язання; таким чином…*

У цьому стилі небажана багатоманітність виражальних засобів – універсалізація форм висловлення думки полегшує сприйняття змісту документа, концентрує увагу на кожному його положенні, спрощує процес складання окремих видів ділових паперів.

Тут недопустиме вживання емоційно-експресивної, діалектної, просторічної та іншої стилістично-маркованої лексики, розмовних конструкцій, адже тон ділової мови – нейтральний, колорит – офіційний.

Неправильно називати офіційно-діловий стиль «сухим», «казенним», «канцелярсько-бюрократичним» – це не вади, а визначальні риси стилю, його характерні параметри.

Інша справа – вживання канцеляризмів у розмовному стилі. Це вада.