11 **ДОКУМЕНТИ З КАДРОВО-КОНТРАКТНИХ ПИТАНЬ.**

**ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНО-РОЗПОРЯДЧІ ДОКУМЕНТИ. МЕДИЧНА ДОКУМЕНТАЦІЯ.**

**Загальна   характеристика  офіційно-ділового  стилю**

**Офіційно-діловий стиль** (**ОДС**) – функціональний різновид мови, який служить для спілкування в державно-політичному, громадському й економічному житті, законодавстві, у сфері управління адміністративно-господарською діяльністю. Основне призначення – регулювати ділові стосунки в зазначених вище сферах та обслуговувати громадянські потреби людей у типових ситуаціях. ОДС  має певні ознаки, які зумовлені нормами загальнолітературної української мови. Головні з них такі:

    використання слів тільки у прямому значенні;

    вживання усталених форм і мовних зворотів;

    точність, ясність, стислість  викладу думки;

    прямий порядок слів у реченні;

    уникнення розмовних, емоційно забарвлених слів та висловів;

    додержання норм сучасної літературної мови, недопущення калькування, змішування мов;

    використання  спеціальної термінології.

         Специфіка ОДС полягає у певних стильових рисах, що притаманні лише йому, а саме:

    нейтральний тон викладу змісту лише у прямому значенні;

    точність та ясність поєднані з лаконічністю, стислістю й послідовністю

викладу фактів;

    документальність, наявність реквізитів;

    наявність усталених одноманітних мовних зворотів,

    висока стандартизація тексту;

    сувора регламентація тексту (параграфи, пункти, розділи, абзаци).

***Офіційно-діловий стиль має такі функціональні підстилі*:**

•**законодавчий** – використовується у законотворчій сфері, регламентує та обслуговує офіційно-ділові стосунки між приватними особами, державою і приватними та службовими особами. Реалізується в Конституції, законах, статутах, постановах та ін.;

• **дипломатичний** – використовується у сфері міждержавних офіційно-ділових стосунків у галузі політики, економіки, культури. Регламентує офіційно-ділові стосунки міжнародних організацій, структур, окремих громадян. Реалізується в конвенціях, комюніке, протоколах, меморандумах, ультиматумах ;

• **юридичний** – використовується у юриспруденції. Обслуговує й регламентує правові та конфліктні відносини. Реалізується в актах, позовних заявах, постановах, запитах, повідомленнях ;

• **адміністративно-канцелярський** – використовується у професійно-виробничій сфері, правових відносинах і діловодстві. Реалізується в офіційній кореспонденції, договорах, контрактах, заявах, автобіографіях, характеристиках, дорученнях, розписках та ін.

**Класифікація документів**

  Основною класифікаційною ознакою конкретного документа є його зміст, зокрема відношення зафіксованої в ньому інформації до особи, структури, предмета або до напрямку діяльності укладача. Відповідно до цього і згідно з унормованими вимогами за ознаками класифікації та групами вирізняють такі види 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, виготовленого 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.

***Класифікацію документів можна представити у вигляді таблиці:***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Ознаки*** | ***Види документів*** |
| **За найменуванням** | Заява, лист, наказ, протокол та ін. |
| **За змістом (призначенням)** | Документи щодо особового складу(резюме, заява, автобіографія, характеристика);  Довідково-інформаційні (довідка, доповідна і пояснювальна записка, запрошення, оголошення, план, протокол, лист, телеграма);  Обліково-фінансові (акт, доручення, розписка, список, таблиця, накладна);  Господарсько-договірні (договір, трудова угода, контракт);  Організаційно-розпорядчі (статут, правила, інструкція, вказівка, наказ, постанова, розпорядження) |
| **За походженням** | Службові (офіційні) – створюються організаціями та службовими особами;  Особисті – створюються окремими особами поза сферою їх службової діяльності |
| **За місцем складання** | Внутрішні – мають чинність всередині установи, де їх складено, і не виходять за її межі;  Зовнішні – це вхідна й вихідна документація, результат контактування установи з іншими організаціями |
| **За напрямком** | Вхідні, вихідні |
| **За формою** | Стандартні (типові) – розроблені вищими органами для підвідомчих організацій; мають обов’язків характер і заповнюються в суворій послідовності (типові листи, інструкції тощо);  Індивідуальні (нестандартні) – створюються в кожному окремому випадку по-іншому (службові листи, автобіографії, накази, заяви тощо) |
| **За строками виконання** | Звичайні безстрокові – виконуються в порядку загальної черги;  Термінові – зі встановленими строками виконання (телеграма, телефонограма);  Дуже термінові – потребують негайного виконання. |
| **За ступенем гласності** | Секретні  Несекретні (для службового користування) |
| **За стадіями виготовлення** | Оригінали – перші примірники офіційних документів;  Копії – точне відтворення оригіналу  Виписки – відтворені частини документа |
| **За складністю** | Прості – містять інформацію з одного питання;  Складні – містять інформацію з двох або більше питань |
| **За строками зберігання** | Тимчасового зберігання (до 10років);  Тривалого зберігання (понад 10років);  Постійного зберігання |
| **За технікою відтворення** | Рукописні  Відтворені механічним способом |
| **За носієм інформації** | На папері  На диску  На фотоплівці  На магнітній стрічці  На перфострічці |
| **За юридичною силою** | Справжні – ті, що мають або втратили юридичну силу;  Підробні – зміст і реквізити не відповідають істині |

Головний елемент документа – **текст**. Крім параграфів та пунктів у тексті, виділяються абзаци. Поділ тексту на абзаци має велике практичне значення. Це допомагає осмислити прочитане і підготуватися до сприйняття іншої підтеми. Нормативним можна вважати абзац із трьох чи п’яти речень.

Текст документа повинен бути чітким, коротким і не допускати різних тлумачень. Він поділяється на взаємозумовлені логічні елементи: вступ, основну частину (доказ), закінчення. У вступі зазначається причина написання документа; в основній частині викладається суть питання, наводяться докази, пояснення, міркування; у закінченні вказується мета, заради якої складено документ.

           Під час укладання тексту документа слід **дотримуватися таких правил:**

1.                Правильно й у певній послідовності розміщувати реквізити документа.

2.                Текст викладати від третьої особи: *комісія ухвалила…, ректорат клопочеться….* Від першої особи викладаються заяви, автобіографії, службові записки, накази…

3.                Не вживати образних висловів, емоційно забарвлених слів і синтаксичних конструкцій.

4.                Уживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу:*відповідно до, у зв’язку з, згідно з метою, в порядку.*

5.                Уживати синтаксичні конструкції типу: *доводимо до Вашого відома, що; нагадуємо Вам, що; підтверджуємо з вдячністю; у порядку надання матеріальної допомоги; у порядку обміну досвідом; у зв’язку з вказівкою; відповідно до попередньої домовленості; відповідно до Вашого прохання.*

6.                Дієприслівникові звороти вживати на початку речення: *Враховуючи..., Беручи до уваги…, Розглянувши…, Вважаючи….*

7.                Уживати мовні засоби, що відповідають нормам літературної мови і зрозумілі для широкого кола читачів.

8.                Уживати прямий порядок слів у реченнях: підмет - перед присудком; означення - перед означуваним словом; додатки - після керуючого слова; вставні слова – на початку речення.

9.                Щоб не виявляти гостроти стосунків з партнером, слід замінити активну форму дієслова на пасивну: *вами ще не дана відповідь….*Якщо ж важливо вказати на конкретного виконавця, то слід вживати активну форму: *комісія підтверджує…,університет не гарантує….*

10.           Уживати інфінітивні конструкції: *створити комісію…, затвердити пропозицію….*

11.           У розпорядчих документах слід вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу: *наказую, пропоную.*

12.           Використовувати скорочення слів, складноскорочені слова й абревіатури, які пишуться у справочинстві, за загальними правилами: *р-н, обл., км, напр., канд. філол. наук.*

13.           Надавати перевагу простим реченням. Використовувати  форми ввічливості за допомогою слів: *шановний, високошановний, вельмишановний….* 

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.

**Документи з кадрово-контрактних питань**

**Документи з кадрово-контрактних питань***(або документи щодо особового складу)*створюються з приводу прийняття працівника на роботу, звільнення його, переведення на іншу роботу, надання відпусток, а також заохочення, накладання дисциплінарних стягнень тощо. До них належать: *автобіографія, заява, резюме, характеристика, пропозиція, скарга,  особовий листок з обліку кадрів, трудова книжка, накази щодо особового складу.*

 **Заява** – це документ, який містить прохання або пропозицію однієї чи кількох осіб, адресовану установі або посадовій особі.

         Оформлюється на папері формату А4 від руки або на трафаретному бланку в одному примірнику.  (Заява про прийняття на роботу, переведення на посаду, надання відпустки або відгулу, про звільнення, про зміну прізвища тощо).

Поділяються на:

        ***службові*** (заяви від організацій і установ) та ***особисті***. *Службові заяви укладаються посадовою особою від власного імені або від організації до посадової особи іншої організації і можуть відтворюватися механічним способом у декількох екземплярах*(обов’язкові реквізити  назва організації, адреса, вихідний номер документа). *Особиста заява пишеться власноручно в одному примірнику;*

        ***зовнішні***і ***внутрішні***. У зовнішній особистій заяві *обов’язково зазначається повна домашня адреса або дані документа (паспорта), у зовнішній службовій – повна поштова та юридична адреса підприємства. У внутрішній заяві викладені вище вимоги не обов’язкові..*

***Реквізити:***

        адресат (назва організації або службової особи з великої літери праворуч – посада, назва установи, звання, ПІБ у Д.в.);

        адресант (відомості про заявника – ПІБ у Р.в. без прийменника, за потреби – домашня адреса чи посада без крапи у кінці останнього слова);

        назва документа (посередині з великої літери без крапки);

        текст заяви (з великої літери з абзацу);

        додаток (якщо є: перелік документів тощо);

        дата (ліворуч під текстом, цифровим способом: 20.02.06);

        підпис (праворуч, без розшифрування)

Якщо заява має додаток, то називається складною.

Зразок 1

*Директорові виробничого*

*об’єднання „Прогрес”*

*Кириленку В.І.*

*Костенка Івана Хомича,*

*який мешкає за адресою:*

*м. Харків, вул. Фрунзе, 12,*

*тел. 14-58-70*

*Заява*

*Прошу зарахувати мене на посаду старшого інженера виробничого відділу з 27. 02. 2013 р.*

*До заяви додаю:*

*1. Диплом про вищу освіту.*

*2. Трудову книжку.*

*3 Автобіографію.*

*24. 02. 13                                                                особистий підпис Костенка І. П.*

Зразок 2

*Директору ЗОШ №72*

*м. Дніпропетровська*

*Мар’яненко Г.П.*

*вчителя географії*

*Сидорчук О.М.*

*Заява*

*У зв’язку із закінченням терміну навчання на факультеті перепідготовки прошу  перевести мене на посаду викладача психології з 1вересня 2006 року.*

*До заяви додаю копію диплома.*

*25 серпня 2013 року                                             особистий підпис Сидорчук О.М.*

Зразок 3

*Директору ВАТ*

*„Харківтрансбуд”*

*Марченку Т.Б.*

*від Марченка Л.Т.,*

*інженера-технолога*

*Заява*

*Прошу надати мені відпустку без збереження заробітної плати з 05. 04 до 24. 04. 2006 р. у зв’язку з необхідністю лікування.*

*До заяви додаю:*

*1.  Довідку про стан здоров’я від дільничного лікаря.*

*2. Витяг із протоколу засідання профспілкового комітету про надання путівки до санаторію.*

*01. 04. 13                                                                особистий підпис Васильєва С.П.*

**Автобіографія** (від гр. *autos* – сам, *bios* – життя, *grapho* – пишу) – це опис свого життя. Або: документ, у якому особа власноручно у хронологічному порядку подає стислий опис свого життя.

Пишеться від руки на чистому аркуші паперу, лінованому або трафаретному бланку при вступі на навчання чи на роботу. Дані подаються від першої особи.

          Характеризується незначним рівнем стандартизації. Кожне нове повідомлення починається з нового рядка.                                                ***Реквізити:***

        назва документа;

        ПІБ у називному відмінку;

        дата (словесно-цифровим способом) і місце народження (село, місто, район, область або країна у Н.в. – так, як вони зазначені у свідоцтві про народження);

        відомості про навчання (повне найменування всіх навчальних закладів (як вони називалися під час навчання); назви спеціальностей за дипломом);

        відомості про трудову діяльність (стисло, в хронологічній послідовності назви місць роботи і посад);

        перебування на військовій службі, у місцях позбавлення волі (на трафаретному бланку);

        відомості про громадську роботу; нагороди, стягнення, заохочення;

        короткі відомості про склад сім’ї (без займенників):батько, мати, чоловік, дружина, діти за таким зразком: ПІБ, рік народження, посада та місце роботи (навчання);

        повна домашня адреса, номер телефону;

        дата і підпис автора.

Документ зберігається в особовій справі.

Зразок

***Автобіографія***

*Я, Тарасенко Микола Степанович, народився 17 квітня 1972 р. в селищі Високе Балаклійського району Харківської області.*

*Після закінчення у 1989 р. Балаклійської СШ №2 працював механізатором колгоспу „Світлий шлях”.*

*З 1990 до 1992 р. – служба в армії.*

*З 1993 р. – студент механіко-математичного факультету Харківського держуніверситету. Закінчив ХДУ 1998 р. за фахом викладач математики.*

*З 1998 р. працюю вчителем математики у Харківській ЗОШ  №15.*

*З 1999 р. виконую обов’язки голови профкому школи (на громадських засадах).*

*Склад сім’ї:*

*дружина – Тарасенко Надія Федорівна, 1974 р. нар., завідувач Харківської дитячої бібліотеки  №46;*

*син – Тарасенко Юрій Миколайович, 1996 р. нар., учень ЗСШ  №15.*

*Домашня адреса: 61058, Харків, вул. С. Іванова, 10, кв. 79.*

*Тел. 707-02-18*

*15. 05. 06                                                          Особистий підпис Тарасенка М.С.*

**Резюме** – це коротка довідка про освітні, професійні й особисті дані. Подається бажаючими взяти участь у конкурсі на заміщення посади. Посилається поштою або факсом, розглядається без участі кандидата. Обсяг резюме має становити не більше однієї сторінки. Оформляти резюме потрібно друкованим способом, бажано на ПК.

         Суворих вимог щодо розташування реквізитів резюме не встановлено. Воно має бути детальним, але стислим.

***Реквізити***:

        назва документа;

        ПІБ (у різних джерелах Н.в. або Р.в; краще називний);

        (мета складання резюме: *заміщення вакантної посади*)

        особисті дані (дата і місце народження, сімейний стан);

        відомості про освіту (подаються у такій послідовності: вищі, середні спеціальні, проф.-техн. заклади освіти);

        науковий ступінь (якщо є);

        відомості про роботу;

        додаткові відомості (на вимогу роботодавця: якості, вподобання, знання мов; суміжні спеціальності тощо);

        (контактний телефон);

дата і підпис (за вимогою).

Зразок

***Резюме***

*Раїса Анатоліївна Світницька*

*Народилася 15 вересня 1965 р. в м. Власів Шахтинського р-ну Донецької області.*

*Заміжня, маю дочку.*

*Домашня адреса: пров. Бурсацький, 3, кв. 21, м. Батурин, 43002.*

*Телефон – 3-43-71.*

*Навчання: 1980 - 1984 рр. – Черкаське педагогічне училище (учитель по-чаткових класів); 1986 - 1992 рр. – Харківський державний університет (фах „географ”, присвоєно кваліфікацію „Викладач географії”).*

*Досвід роботи: серпень 1984 р. - серпень 1986 р. – учитель початкових класів ЗСШ №12 м. Золотоноша; липень 1992 р. - жовтень 1999 р. – викладач географії України в Харківському педагогічному коледжі.*

*Із жовтня 1999 р. дотепер викладач екологічної безпеки Харківського регіонального інституту післядипломної освіти вчителів.*

*Додаткові відомості: загальний педагогічний стаж 16 років. Навчаючись у ХДУ,  працювала за сумісництвом у міському приватному ліцеї „Джерело” викладачем географії. 1994 р. закінчила курси перекладачів. 1998 р. видала до-відник „Абетка екологічної безпеки”, вела програму „Колір надії” на Харків-ському обласному радіо.*

*Маю досвід роботи з ПК, умію працювати з Word, Excel.*

*Досконало володію іспанською та французькою мовами.*

*У разі потреби можу надати рекомендації.*

*26. 03. 06                                                      Особистий підпис Світницької Р.А.*

**Характеристика** – це документ, у якому дається оцінка діяльності й моральних якостей особи – працівника, учня, студента. Вважається офіційним документом, видається адміністрацією підприємства. Подається при вступі до закладу освіти, оформленні на роботу за конкурсом, висуванні на виборні посади тощо.

Оформлюють на папері А4 або на бланках; текст викладається від третьої особи. Складається у двох примірниках: перший видається особі, а другий (копію) підшивають до особової справи.

***Реквізити***:

        назва документа (без крапки у кінці назви);

        анкетні дані (ПІБ у Р.в. без прийменника; посада; рік народження; освіта);

        текст документа: трудова діяльність, навчання; просування по службі; рівень майстерності; ставлення до роботи (навчання); моральні якості – риси характеру, ставлення до колег. У кінці зазначається, куди подається характеристика.

        підпис: посада (ліворуч), підпис (праворуч), розшифрування: ініціали, прізвище. *Як правило, підписуються керівник установи й голова структурного підрозділу*;

        печатка (гербова або кругла, що прирівнюється до неї);

          дата.

Зразок

***Характеристика***

*Коренєва Семена Кузьмича,*

*бухгалтера планового відділу*

*Харківського тракторного заводу,*

*1970 р. нар., українця,*

*освіта незакінчена вища*

*Пан Коренєв Семен Кузьмич працює на посаді бухгалтера з 1992 р. після закінчення Харківського кредитно-фінансового технікуму.*

*Службові інструкції та доручення виконує сумлінно. Має високий професійний рівень з питань нарахування коштів, оплати праці й бухгалтерського обліку.*

*Заочно навчається на 5 курсі економічного факультету Харківського інституту народного господарства. Користується повагою й авторитетом   у колективі.*

*Пану Коренєву С.К. рекомендується більше уваги приділяти питанням господарсько-фінансової діяльності та опанувати роботу на ПК.*

*10. 09. 06*

*Заввідділу                                       підпис                           О.І.Черняк*

*Голов. бухгалтер                          підпис                            Ю.Т.Зайченко*

*печатка*

**Довідково-інформаційні та організаційно-розпорядчі документи**

**Довідково-інформаційні документи**: *довідка, протокол, доповідна та пояснювальна записки*, оголошення, службовий лист, телеграма, телефонограма, факс. Деякі автори до цих документів відносять також візитну картку. Основне призначення цієї групи документів – представити різноманітну інформацію.

**Оголошення** – це документ,  в якому подається потрібна інформація, адресована певному колу зацікавлених осіб.

За змістом оголошення поділяються на *організаційні* (повідомлення про подію чи захід).та *рекламні*(про навчання, роботу, послуги, пропозиції тощо).

         За формою оголошення бувають писані, мальовані, комбіновані, відтворені механічним способом; вони можуть звучати по радіо чи телебаченню.

         Текст оголошення має бути лаконічним, конкретним і містити точну інформацію про дату, час, зміст і місце подій. Рекламні оголошення повинні висвітлювати перелік послуг, товарів, їхню ціну тощо. В оголошення про роботу, навчання, пропозиції щодо подорожей і відпочинку повинні включати умови, переваги, пільги, оплату та інші дані.

***Реквізити:***

        назва виду документа;

        текст;

        назва підрозділу, органу або особи, яка дає оголошення.

**Довідка** – це документ, що містить та підтверджує ті чи інші факти і події.

         За змістом поділяються на ***особисті*** та ***службові****.* Службові довідки можуть бути *зовнішні* та *внутрішні*.

         Для надання особистих довідок, характер змісту яких є типовий, використовують бланки установи чи підприємства, на яких від руки заповнюються тільки індивідуальні реквізити: кому, про що, для подання куди. Найчастіше довідки підтверджують факт роботи чи навчання, обіймання посади, розмір заробітної платні, місце проживання тощо.

***Реквізити:***

        назва міністерства, якому підпорядкована установа (для державних);

        назва організації, що видає довідку

        назва документа (довідка) й заголовок до тексту (для службових);

        дата видачі (ліворуч) й номер довідки;

        місце укладання;

        адресат (посада, назва установи, ПІБ (для службових);

        текст довідки:

 ПІБ особи, якій видається довідка (у Н.в.);

 статус; спеціальність; класність; посада тощо;

 призначення довідки;

 позначка про наявність додатків (у разі потреби);

        підпис службової особи: посада, ініціали й прізвище (якщо довідка має фінансово-матеріальний характер, виходить за межі підприємства, то її підписують керівник і головний бухгалтер);

        печатка (якщо довідка службова зовнішня, написана на бланку).

**Протокол**– це документ колегіальних органів, у якому фіксується хід і результати проведення зборів, конференцій, засідань, нарад. Протокол веде секретар зборів, підписують голова й секретар.

За обсягом фіксованих даних протоколи поділяють на

        *стислі*(фіксується лише ухвала),

        *повні* (ухвали та виступи)

        с*тенографічні* (хід зборів записується дослівно).

Протоколи оформляють від руки або друкарським способом на папері формату А4 або чи бланках підприємства, а також у спеціальному прошнурованому журналі.

***Реквізити***:

        назва документа (посередині);

        порядковий номер (після слова *протокол*);

        заголовок до тексту = назва зборів у Р.в. (“Загальних зборів трудового колективу”; “Наради директорів”;  “Засідання студентської ради” тощо);

        назва підприємства, організації;

        дата (ліворуч), місце проведення (праворуч);

        текст:

 посади, прізвища, ініціали керівників зборів (голова, секретар, члени президії);

 кількісний склад учасників;

 порядок денний;

 (текст поділяється на розділи, кожен з яких містить пункти *“СЛУХАЛИ”, “ВИСТУПИЛИ”, “УХВАЛИЛИ”*; ці слова пишуть з нового рядка великими буквами, після них ставлять двокрапку; перед пунктом *“СЛУХАЛИ”* ставиться римська цифра, що означає номер питання);

        перелік додатків із зазначенням кількості сторінок;

        підписи керівників зборів (голови й секретаря).

Під час засідання складається лише чорновий варіант протоколу; остаточний його текст має бути оформленим у 5-денний термін.

**Витяг із протоколу** – це певна частина (уривок) протоколу, що відображає окреме питання. Оформлюють на загальних, спеціальних бланках або на чистих аркушах паперу.

***Реквізити:***

        назва виду документа (*ВИТЯГ ІЗ ПРОТОКОЛУ*);

        дата (переносять з оригіналу протоколу);

        індекс (переносять з оригіналу протоколу);

        місце складання чи видання (переносять з оригіналу протоколу);

        гриф затвердження (переносять з оригіналу протоколу, якщо цей реквізит там є);

        заголовок до тексту (переносять з оригіналу протоколу);

        текст (зі вступної частини беруть пункти “*Голова*”, “*Секретар*”, “*Присутні*”, потрібний номер порядку денного, з основної – цитують пункти *“СЛУХАЛИ”,“УХВАЛИЛИ”*, що стосуються потрібного питання порядку денного);

        підпис (переносять з оригіналу, але  голова й секретар не підписуються);

        позначка про завірення копії (оформляють без слова “*Копія*” в правому верхньому куті аркуша).

**Доповідна записка** – це документ, у якому керівника закладу інформують про ситуацію, що склалася,  факти, явища, події тощо. Поділяються на ***внутрішні*** (не виходять за межі установи, пишуться на чистому аркуші паперу)і***зовнішні***(оформлюють на бланках А4 або А5).

Доповідні записки бувають також *інформаційного, звітного й ініціативного характеру*.

***Реквізити***:

        адресат (посада, прізвище, ініціали);

        адресант;

        назва документа (доповідна записка);

        заголовок;

        текст (поділяється на дві частини: *констатуюча*– наводяться факти або описується ситуація; *апелююча*: викладається пропозиція, прохання);

        додаток (якщо є);

        дата;

        підпис.

**Пояснювальна записка** – це документ, який з’ясовує зміст певних положень основного документа (плану, звіту, проекту) або пояснює причини певного факту, дії, вчинку, події.

За формою близька до доповідної записки й має аналогічні реквізити.

**Телеграма** – це документ, що передається телеграфом, має гранично стислий текст, викликаний потребою негайного втручання в певну справу, термінового інформування когось про щось.

         Текст телеграми містить словесну інформацію. Він є суцільним, без абзаців і переносів, без розрізнення великих і малих букв, розділових знаків (при потребі передаються словами “*крп*” – крапка, “*км*” – кома, “*лпк*” - лапки, “*двк*” – двокрапка), іноді – без службових слів (проте заперечна частка *не* в телеграмі вживається). Числа пишуться літерами.

         Службові телеграми пишуть у двох екземплярах. Перший надсилають до відділення зв’язку, другий (копію) підшивають до справи.

Телеграми оформляються на бланках. Поділяються на звичайні, термінові, урядові.

***Реквізити***:

        герб;

        назва міністерства;

        назва виду документа;

        номер;

        адресат;

        текст;

         адресант.

**Телефонограма** – це документ, який передається телефоном, фіксується у спеціальній книзі і містить розпорядження, інформацію вищих органів.

         Це найпростіша й найшвидша форма передавання службових документів. Телефонограми, на відміну від телеграм, як правило, обмежені у відстані: їх передають у межах міста, району, області.

***Реквізити***:

        назва виду документа;

        номер;

        дата;

        адресат;

        адресант;

        текст;

        підпис.

**Радіограма** – це повідомлення, передане по радіо.

**Факс** – узагальнена назва різноманітних за змістом документів, що надходять до установ і організацій за допомогою спеціального апарата зв’язку (факсу).

Факс – це ксерокопія документа, що передається до установи. Використовується як засіб листування між організаціями та фірмами.

***Реквізити***:

        назва виду документа (факс);

        дата;

        назва адресанта, установи, яка передає факс;

        прізвище, посада особи, що підписала факс;

        назва адресата, організації й службової особи – одержувача факсу;

        текст.

         Текст факсу складається без скорочень.

**Візитна картка** – це картка для вручення під час знайомства чи візиту.

         Перші візитні картки з'явилися в Китаї в епоху розквіту Сунської культури. Вони значно поширилися у Франції під час правління Людовика XІ. У XVІІІ столітті кожен французький дворянин мав по кілька різних видів візиток.   
Форма, колір, формат візитної картки повинні були відповідати визначеним правилам. Так, параметри візитки строго відбивали соціальний стан хазяїна. Кожна нова візитка ставала усе більше і розкішнішою від попередньої .   
До кінця XІХ століття різко зміняється функціональне призначення візитної картки. У моду входить діловий стиль, і візитки виконують тільки інформативні функції. На них вказуються прізвище, титул, рід занять і точна адреса власника.

         Друкується на невеликому аркуші картону (5 х 9 або 5 х 10см), у чоловіків-посадовців візитна картка на сантиметр більша, ніж  у жінок ( у Великобританії – навпаки).  У візитній картці міститься інформація про назву установи чи організації, ім’я та прізвище (або ПІБ) власника картки, його посаду, адресу установи, організації, номери телефонів, факсу, електронної пошти.

         На візитній картці офіційної особи, дипломата друкуються лише ім’я, прізвище та посада її власника.

         Найбільш поширені такі картки:

        *візитна картка фірми, установи чи організації* (повна назва організації, адреса, телефон, факс);

        *стандартна картка*, яка використовується під час знайомств, що передбачають подальші стосунки (назва установи, ПІБ, посада, службова адреса, телефон, електронна адреса);

        *картка, що використовується  із спеціальною та представницькою метою* (ПІБ, посада, назва організації, але відсутні адреса й телефон). Використовують тоді, коли хочуть уникнути майбутніх контактів або під час надсилання сувеніру добре знайомій людині;

        *картка для неофіційних намірів* (ПІБ, місце проживання). Таку картку зазвичай вручають дамам;

        *сімейна (спільна) візитна картка* (ПІБ кожного з членів подружжя; може бути також номер телефону).

         Візитними картками обмінюються одразу після того, як особи були представлені одна одній. Вручається візитна картка так, щоб новий знайомий міг прочитати текст. Слід пам’ятати, що візитні картки ніколи не підписуються і на них не ставиться дата.

         Візитні картки використовуються також для привітання, висловлення співчуття, вдячності, запрошення на прийом, повідомлення про від’їзд із країни. Для цього на картці робиться відповідний запис:

        р. f. (pour fete) – привітання з нагоди свята;

        р. f. N. a. (Nouvel An) - привітання з нагоди Нового року;

        р. р. с. (pour prendre conge) - прощання перед тривалим від'їздом;

        р. с. (pour condoleances) - вираження співчуття;

        р. р. (pour remercіer) - вираження подяки;

        р. f. с. (pour faіr connaіssance) - вираження задоволення знайомством;

        р. р. (pour presentatіon) - представлення.

Замість букв можна написати коротке повідомлення від третьої особи .       
Наприклад: „Вітаємо з Новим роком”, „Вітаємо з річницею”.   
При знайомстві першим вручає візитну картку той, чий ранг або чиє посадове положення нижче. Якщо партнери займають приблизно однакові посади, то першим візитку повинний вручити молодший за віком. Якщо і посада вік однакові, то великого значення не має, хто першим вручить візитну картку.   
Під час ділової зустрічі з іноземними партнерами у вашій фірмі першими повинні вручити візитну картку ви. Коли ви знаходитеся за кордоном, то першими візитні картки вручають ваші партнери.   
Під час переговорів візитні картки рекомендується розташовувати на столі в тому порядку, у якому сидять партнери.   
Візитні картки найчастіше вручають особисто. При цьому не прийнято висловлювати подяку або які-небудь інші почуття.   
Візитні картки можна залишати в будинку адресата на момент його відсутності. Якщо ви доставили картку особисто, то можете відігнути правий верхній кут . Таку картку залишають у тих випадках, коли за якимись причинами вас не могли прийняти. Загин на картці означає, що ви особисто залишили візитну картку на знак глибокої поваги і поваги. Якщо ви передали візитну картку через посередника, у цьому випадку кут не загинається.   
У рідких випадках візитку надсилають поштою . Якщо ви одержали візитну картку поштою, то ви також повинні відіслати свою візитку протягом доби з моменту одержання.

**Організаційно-розпорядчі документи** складаються з двох груп:

 організаційні документи;

 розпорядчі документи.

До організаційної документації належать статут, положення, інструкція, правила, до розпорядчої – розпорядження, постанова (ухвала), наказ, вказівки.

**Положення** – це правовий акт, що визначає основні правила організації та діяльності державних органів, структурних підрозділів органу, а також установ, організацій і підприємств, що їм підпорядковуються.

         Положення поділяються на типові й індивідуальні.

*Типові положення* розробляють вищі органи для системи установ і підприємств; вони затверджуються  вищими органом управління.

*Індивідуальні положення* створюються на основі типового положення безпосередньо в установах і затверджуються керівником підприємства чи організації.

         За змістом розрізняють такі положення:

 про підприємства, організації та їхні структурні підрозділи – комісії, бюро, групи з регламентацією порядку їх утворення, функціонування, компетенції, обов’язків;

 ті, що регулюють організаційні, трудові та інші відносини з конкретного питання;

 про організацію і проведення різних заходів.

         Положення оформлюють на загальних або спеціальних бланках формату А4. Текст положення поділяється на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, які нумерують арабськими цифрами.

***Реквізити***:

        герб;

        назва організації або структурного підрозділу;

        гриф затвердження;

        назва виду документа (*Положенн*я);

        місце видання;

        дата;

        індекс;

        заголовок до тексту;

        текст;

        підпис;

        відмітка про погодження.

**Інструкція** – це правовий акт, що видається органом державного управління для встановлення правил,  які регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності установ, урядових осіб і громадян.

Інструкції поділяються на:

 посадові;

 з техніки безпеки;

 з експлуатації різного обладнання.

Інструкцію друкують не менш як у двох примірниках і оформлюють на загальних або спеціальних бланках формату А4. Текст викладають у логічній послідовності від третьої особи (або в безособовій формі), структурують за розділами, використовуючи формулювання зі словами *повинен, слід, потрібно, необхідно, не дозволено*тощо.

***Реквізити:***

        назва виду документа (*Інструкція*);

        гриф затвердження;

        заголовок (*Про порядок надання послуг*… тощо);

        дата (коли підписана);

        індекс;

        місце складання чи видання;

        текст;

        підпис;

        гриф погодження, візи та позначка про виконавця ( у разі потреби).

**Посадова інструкція** – документ, який визначає організаційно-правове становище працівника у структурному підрозділі, що забезпечує умови для його ефективної праці Вона містить такі розділи:

 загальна частина (сфера діяльності та основні завдання працівника; порядок займання посади; професійні вимоги; підпорядкування; нормативні документи, якими має керуватися працівник);

 функції;

 права;

 посадові обов’язки;

 взаємини (зв’язки за посадою);

 відповідальність працівника.

Інструктивний характер мають також рекомендації, методичні рекомендації, методичні вказівки та інші подібні документи.

**Правила** – це службові документи організаційного характеру, в яких викладаються вимоги та настанови, що регламентують певний порядок дій, поведінки юридичних та фізичних осіб.

     За формою і змістом подібні до інструкцій.

      Відомі такі види правил:

 внутрішнього трудового розпорядку;

 підготовки документації до здавання в архів;

 правила поведінки;

 обліку й реєстрації (документів, товарів, медпрепаратів);

 експлуатації тощо.

***Реквізити***:

        гриф затвердження;

        назва виду документа (*Правила*);

        заголовок;

        дата;

        номер;

        текст;

        підпис особи, що відповідає за складання правил.

Виконання правил обов’язкове для всіх, кого вони стосуються, і тому їх можна кваліфікувати як правові документи.

**Наказ** – це  розпорядчий документ, який видається керівником установи й стосується організаційних і кадрових питань.

Накази поділяються на кадрові (стосуються особового складу) та організаційні. *Кадровими* *наказами*оформляють призначення, звільнення, переміщення працівників, відрядження, відпустки, заохочення, стягнення. *Організаційні накази* видаються під час затвердження перспективних, річних та інших планів, при реорганізації або ліквідації структурних підрозділів.

***Реквізити***:

        назва виду документа (*Наказ*);

        назва установи, що видає наказ;

        місце видання;

        номер;

        дата;

        заголовок;

        текст;

        підпис керівника установи;

        печатка.

Текст наказу поділяється на дві частини: *констатуючу*та*розпорядчу*. У першій частині містяться *вступ* (причина видання наказу), *доказ*(основні факти) та*висновок* (мета видання наказу). Даної частини може й не бути, якщо запропоновані до виконання дії не потребують ніяких роз’яснень. У другій частині, яка починається словом “*Наказую*”, містяться перелік дій, термін виконання та прізвище особи (осіб), відповідальної за виконання наказу.

Наказ підписує лишу перший керівник установи. Візи на наказі розташовують нижче від підпису керівника.

Наказ набуває чинності з моменту його підписання.

**Розпорядження** – це правовий акт, що видається керівником чи колегіальним органом з метою вирішення оперативних питань. Воно має обмежений термін дії та стосується вузького кола організацій, посадових осіб та громадян – виконавців розпорядження.

***Реквізити***:

       назва установи або структурного підрозділу;

назва виду документа (Розпорядження);

       заголовок;

       дата;

       місце видання;

       текст;

       підпис.

**Постанова** – правовий акт, що приймається вищими і деякими центральними органами колегіального  управління та стосується кардинальних проблем. Постанова оформляється на бланку.

***Реквізити*:**

        назва виду документа (Постанова);

        лата;

        індекс;

        місце видання;

        заголовок;

        текст (констатуючи та розпорядча частини);

        підписи;

        печатка.

Постановою є також заключна частина протоколу засідання зборів, правління, президії тощо. Така постанова входить до протоколу чи додається до нього, за потреби може оформлятися як витяг з протоколу.

**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***.***

***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.