**Інформаційні документи**

**3.1.**

Переважна більшість документів, що відправляються з установ та спрямовуються до них, є інформаційними. Вони містять інформацію про фактичний стан справ у закладах, яка є підставою для прийняття розпорядчих документів. Такі документи носять допоміжний характер. Інформація, що міститься в них, може спонукати до дії або бути лише доведена до відома.

До **інформаційних документів** належать доповідні записки, звіти, довідки, зведення, огляди, пояснювальні записки, службові й супровідні листи та їх різновиди, телеграми, телефонограми і радіограми.

До документів колегіальних органів належать протоколи, стенограми.

**Службові листи** – це один із способів обміну інформацією і оперативного управління найрізноманітнішими процесами діяльності організацій і установ.

Службові листи застосовують для розв’язання численних оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності: запити, повідомлення, запрошення, претензії, зміни, уточнення, завдання, з’ясування, нагадування, підтвердження, рекомендації, пропозиції, зауваження, прохання, вимоги та ін. Текст службового листа повинен висвітлювати лише одне питання. Головна мета службового листа – спонукати до дії, переконувати, доводити, пояснювати. Цього досягають ясністю, чіткістю та стислістю тексту. Рекомендується у тексті листа уникати категоричних виразів із вживанням конструкцій на зразок “напевне”, “як і раніше”, “як відомо”, “якщо можливо” та ін. Тон листа повинен бути нейтральним.

Службові листи поділяються на такі групи:

1. Лист-запит (ініціативний).
2. Лист-відповідь.

Якщо лист є відповіддю, то укладач вказує дату і номер ініціативного листа на бланку при остаточному оформленні листа.

**Телеграма** – узагальнена назва різноманітних за змістом документів, переданих, як правило, по телеграфу. Телеграми надсилаються у найтерміновіших випадках, коли інші види зв’язку не можуть забезпечити своєчасного доставлення інформації адресатові.

Текст телеграми містить лише словесну інформацію; знаки № (номер), – (мінус), + (плюс), 0 (нуль), % (процент), цифри пишуться словами.

**Телефонограма** – термінове повідомлення, передане адресатам по телефону; це один із видів усної ділової кореспонденції.

Зміст тексту передають адресатові по телефону, текст диктується і записується; правильність тексту перевіряють повторним читанням.

**Довідка** – документ інформаційного характеру, що описує, встановлює факти, події.

**Доповідними, пояснювальними і службовими записками** інформують керівника установи чи структурного підрозділу про явища й факти, що сталися, про виконану роботу, про ситуацію, що склалася.

**Доповідна записка** – документ, адресований керівникові даної чи вищої установи з інформацією про ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, про виконану роботу з висновками та пропозиціями автора.

Доповідні записки поділяються на такі групи:

1. звітні;
2. інформаційні;
3. ініціативні.

Також за адресністю розрізняють **внутрішні** доповідні записки, що адресуються керівникові установи або підрозділу, де працює укладач, і **зовнішні**, що адресуються керівникові вищої організації.

**Пояснювальна записка** з’ясовує зміни певних положень основного документа (плану, звіту, проекту тощо) або пояснює причини певного факту, вчинку, події чи невиконання наказу, розпорядження, вказівки.

Аналогічно складаються й оформляються **службові записки**.

Якщо записка скеровується за межі установи, її оформляють на бланку і реєструють.

**Протокол** – документ колегіальних органів, у якому фіксується місце, час і мета проведення зборів, конференцій, засідань, нарад, обговорень тощо, склад присутніх, зміст доповідей, виступів, що заслухані, та ухвали з обговорених питань.

Протокол складає офіційна, компетентна особа, яка засвідчує той чи інший факт.

Протоколи поділяються на такі групи:

1. **Стислі**, де фіксуються лише ухвали.
2. **Повні**, що містять, крім ухвал, виступи доповідачів та інших учасників зборів, нарад, засідань.

**Стенографічні**, де усі виступи записані дослівно.

**ЗРАЗКИ ДОКУМЕНТІВ**

**ТЕЛЕГРАМА**. Підприємства, установи та організації надсилають телеграми, якщо інші види зв’язку не можуть забезпечити своєчасного передання інформації, необхідної для термінового прийняття управлінського рішення.

Телеграми, складені на підприємстві, візують, підписують, датують та засвідчують печаткою відповідно до загальних вимог щодо оформлення службових листів. Телеграма може бути написана ручкою, надрукована на друкарській машинці чи набрана на комп’ютері, без викреслень та виправлень, у такій послідовності:

* назва виду документа (ТЕЛЕГРАМА);
* позначка про категорію телеграми;
* позначка про вид телеграми;
* назва пункту призначення (із зазначенням номеру міського відділення зв’язку або району й області, якщо телеграму адресовано в сільську місцевість);
* адреса одержувача (повна або умовна);
* прізвище адресата (у телеграмах, адресованих у сільську місцевість, крім прізвища, необхідно зазначити ім'я й по батькові);
* номер документа, на який дають відповідь (для телеграм-відповідей);
* текст телеграми;
* вихідний номер телеграми;
* скорочена назва підприємства, що надсилає телеграму;
* посада особи, яка підписала телеграму;
* прізвище особи, яка підписала телеграму;
* повна адреса, номер відділення зв’язку і назва підприємства-відправника телеграми (зазначають у нижній частині телеграфного бланка);
* дата підписання телеграми (зазначають у нижній частині телеграфного бланка);
* відбиток печатки підприємства-відправника (зазначають у нижній частині телеграфного бланка).

Ту частину телеграми, яку передають телеграфом, пишуть або друкують великими літерами через два інтервали. Текст телеграми подають без абзаців. переносити слова не дозволяється.

Усі відомості, зазначені в нижній частині телеграфного бланка, друкують малими літерами, лише перше слово – з великої. Ці відомості в рахунок слів не включаються, каналами зв’язку не передаються і відправником не оплачується. У разі оформлення телеграми на чистому аркуші паперу, нижню частину відокремлюють суцільною лінією.

Повна адреса включає найменування адресата, найменування вулиці, номер будинку, пункт призначення (місто або населений пункт), назву країни (для міжнародних телеграм). Номери будинків, корпусів, квартир можна писати літерами або цифрами, які, в свою чергу, розділяються словами „будинок”, або „буд”, „корпус”, або „кор”, „квартира”, або „кв”. назви номерних вулиць або підприємств передаються літерами. Слова „проїзд”, „проспект”, „квартал”, „провулок” слід писати повністю.

У телеграмах, адресованих підприємствам, замість детальної адреси і повної назви адресата можна використовувати їх умовні чи скорочені позначення, які мають бути зареєстровані підприємством зв’язку. При цьому умовна адреса повинна складатися з одного легкого для прочитання слова не більше як із 6 літер, наприклад: ОРІОН, МАЛЬВА, АЙСТРА, тощо; скорочена адреса – з одного слова не більше як із 15 літер, наприклад: АВТОТЕХСЕРВІС, ПРОМБУДМОНТАЖ, НАФТОГАЗПРОМ тощо. Не допускається вживання умовних і скорочених адрес, що складаються з власних назв (назв міст, інших населених пунктів, річок тощо).

Існує кілька варіантів написання адреси з використанням умовного або скороченого позначення:

1. пункт призначення, номер міського відділення зв’язку, умовна або скорочена адреса, присвоєна адресату та зареєстрована ним у відділенні зв’язку, з яким укладено договір доставки телеграм, посада і/або прізвище адресата. Наприклад: „ТЕРНОПІЛЬ 5 АЙСТРА КЕРУЮЧОМУ СПРАВАМИ ПЕТРУСЕНКОВІ”;
2. пункт призначення, номер абонентської установки, умовна або скорочена адреса (за бажанням), прізвище адресата. Наприклад: „ХАРКІВ АТ381236 ХІМПРОМБУД ГАЛЬЧЕНКУ”.

У тексті телеграми не повинно бути жодного зайвого слова. Характерна риса телеграм – особлива стислість і явність викладу. Як правило, з телеграми вилучають сполучники, прийменники, розділові знаки. Вони вживаються лише тоді, коли їх пропущення перекручує зміст. Заперечення „не” з тексту телеграми не вилучають.

Знаки, в тому числі розділові, в телеграмах можна подавати як відповідними позначками (табл. 3.3), так і словами, повністю або скорочено (за бажанням відправника).

Таблиця 3.3

Позначення знаків у телеграмі

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Знак | Елемент | Значення |
| 1 | 2 | 3 |
| **.** | Крапка | крп |
| **,** | Кома | км |
| **:** | Двокрапка | двкрп |
| **(** | Ліва дужка | джк |
| **)** | Права дужка | джк |
| **‘** | Апостроф | - |
| **–** | Тире або знак мінус | - |
| **+** | Плюс | - |
| **?** | Знак питання | - |
| **=** | Знак рівності | - |
| **/** | Дріб або знак ділення | - |

У групах цифр *крапка, кома, двокрапка, тире, плюс* подаються відповідними позначками.

Пишуться тільки словами:

**№ –** номер або НР;

**! –** знак оклику;

**% –** відсоток.

На підприємствах телеграми складають у двох примірниках. Перший примірник подають у відділенні зв’язку, а другий (копію) підшивають до справи.

***Зразок телеграми:***

Т Е Р М І Н О В А ЛЬВІВ 13 РОНДО СТАРЕНКУ

ПРОВЕДЕННЯ ВИПРОБУВАНЬ ТЕМИ 82 ПРИПИНЕНО КРП

ПРИЧИНИ ПОВІДОМИМО ЛИСТОМ НР 157 РОЗАЛІЯ ТЕРЕЩУК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

вул. Галаганівська, 119/3, м. Київ, 04080

ТОВ „Розалія”

Директор *(підпис)* М.С. Терещук

16.03.2015

*(відбиток печатки)*

**ТЕЛЕФОНОГРАМА** – це службовий документ, який містить інформацію, передану по телефону. Його складають тоді, коли необхідно терміново передати підвідомчій установі розпорядження або повідомити адресата про ділову нараду, зустріч, засідання, збори, зміну у запланованому заході тощо.

Як правило, телефонограму складає, оформлює й передає секретар-референт або інший працівник підприємства за дорученням керівництва.

Оформлюють телефонограму на спеціальному чи трафаретному бланку або на чистих аркушах паперу формату А 5 в одному примірнику із зазначенням таких реквізитів:

* назва підприємства;
* назва виду документа (ТЕЛЕФОНОГРАМА);
* дата документа (датою телефонограми є дата її передавання);
* реєстраційний індекс документа;
* адресат;
* текст документа;
* підпис;
* прізвище та номер телефону особи, яка передала документ, а також прізвище і номеру телефону особи, яка прийняла документ.

***Зразок телефонограми:***

**ДП ”УКРСПЕЦБУД”** *Головному інженеру філії №2*

*Козаку Г.В.*

**ТЕЛЕФОНОГРАМА**

*02.03.2015 № 12/01-17*

*Київ*

*Терміново повідомте про результати досліджень, отримані Вами у відрядженні.*

*Перший заступник*

*генерального директора (підпис) Р.М.Байденко*

Передав: Прийняв:

*Референт Луценко Секретар Дорошенко*

*тел. 498-88-99 тел. 489-00-01*

Час передавання: *10.00*

Підписує телефонограму керівник підприємства або відповідальний виконавець. Якщо телефонограму передають кільком адресатам, то складають список адресатів із зазначенням номерів їх телефонів.

Текст телефонограми має бути лаконічним, чітким, стислим. Бажано, щоб його обсяг не перевищував 50 слів, при цьому слід уникати слів, які рідко вживаються або складно вимовляються. Літери у прізвищах, які погано сприймаються на слух, передають словами. Наприклад, прізвище ***Глібко*** передають так: „***Г****анна,* ***Л****еонід,* ***І****ван,* ***Б****огдан,* ***К****остянтин,* ***О****льга”.*

Передаючи телефонограму, слід дотримуватися такої послідовності:

* відрекомендуватися і назвати номер свого службового телефону;
* назвати вид документа;
* задиктувати текст телефонограми (і переконатися у правильності запису її абонентом);
* назвати посаду та прізвище особи, яка підписала телефонограму;
* записати назву посади, прізвище особи, яка прийняла телефонограму, номер її службового телефону, час передавання-приймання.

***Зразок телефонограми:***

|  |  |
| --- | --- |
| АТ „Коровай” | Дочірнє підприємство „Колос” |
| Передав *Міщенко*  тел. *345 67 89* | Прийняв *Приймак*  тел. *987 65 43* |
| **ТЕЛЕФОНОГРАМА** | |
| *09.03.2015 № 89* | Час передавання:  *14* год. *15* хв. |
| *Проведення наради з питань впровадження нових технологій у виробництво переноситься на 30 березня 2015 року.*  *Реєстрація учасників – з 9.30. Початок наради – о 10.00.*  *Голова правління (підпис) О.С. Попельницький* | |

**ДОПОВІДНА ЗАПИСКА –** це службовий документ, що містить виклад певного питання з висновками та пропозиціями автора.

У доповідній записці автор може:

* інформувати керівника про складні ситуації, важливі події або факти, що мали місце;
* доповідати про непередбачені труднощі, які виникли вході виконання роботи;
* повідомляти про перенесення термінів, дострокове завершення або припинення роботи з певних причин.

Доповідна записка може бути підготовлена як із власної ініціативи автора, так і за дорученням керівництва.

Залежно від адресата доповідні записки бувають внутрішні і зовнішні.

***Внутрішню доповідну записку*** адресують керівникові (підприємства або структурного підрозділу), якому безпосередньо підпорядковується працівник-автор записки.

***Зразок внутрішньої доповідної записки:***

(НАЗВА СТРУКТУРНОГО ПІДРОЗДІЛУ) Директору\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(назва підприємства)

*(прізвище, ініціали)*

**ДОПОВІДНА ЗАПИСКА**

30.04.2015 № 3

м. Чернігів

Про необхідність проведення

документальної ревізії

у ресторані «....»

Повідомляю, що під час проведення 29 січня 2015 р. інвентаризації товарних фондів ресторану «....», виявлено нестачу різних товарів на загальну суму 20,5 тис.грн.

Прошу Вас призначити документальну ревізію товарних операцій ресторану за період з 01.01.2015 до 29.01.2015.

Начальник відділу *(підпис)* *(розшифрування підпису)*

До справи №\_\_\_\_\_

*(посада, підпис, ініціали та прізвище виконавця)*

*(дата)*

Її оформлюють на стандартному аркуші паперу з відтворенням таких реквізитів:

* назва структурного підрозділу підприємства;
* назва виду документа (ДОПОВІДНА ЗАПИСКА);
* дата документа;
* реєстраційний індекс підприємства;
* місце складання документа (у разі потреби);
* адресат;
* заголовок до тексту документа;
* текст документа;
* відмітка про наявність додатків (за наявності додатків);
* підпис;
* відмітка про наявність документа в електронній формі (у разі потреби).

Підписує внутрішню доповідну записку її автор.

***Зовнішні доповідні записки*** адресують керівникам органів вищого рівня.

***Зразок зовнішньої доповідної записки:***

**МАЛЕ ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО ”ДІНОЛ”**

вул. Струтинської, 12, м. Рівне, 33012, тел. 62-02-02

код ЄДРПОУ 12123522, р/р 26003202535654 в Укрексімбанку м. Рівне

*12 січня 2009 року № 12-03/125*

Начальнику

Державної податкової

інспекції у м.. Рівному

Сидорчуку В.В.

доповідна записка

Про відновлення операції

У зв’язку з відсутністю заборгованості по податках до Державного бюджету та державних цільових фондів можна відновити операції на нашому розрахунковому рахунку №26003202535654 в Укрексімбанку м. Рівне МФО 333321, який був тимчасово заблокований 22.12.2015 розпорядженням ДПІ у м. Рівне за № 667.

Директор (підпис) М.О. Мартинюк

Головний бухгалтер (підпис) В.Ю. Богдан

Як правило, їх оформлюють на загальному бланку підприємства, при цьому реквізит „назва структурного підрозділу підприємства” не зазначають.

Незалежно від того, хто є автором зовнішньої доповідної записки, підписати її має право тільки керівник підприємства. Проте, за необхідності, на документі може бути зазначено прізвище та номер телефону безпосереднього виконавця.

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА** – це службовий документ, що містить пояснення змісту окремих положень іншого документа або причин якоїсь дії, вчинку, ситуації.

За призначенням пояснювальні записки поділяються на дві групи. До першої групи належать пояснювальні записки, які є, так би мовити, *супровідними* відносно основних документів (планів, звітів тощо). Вони мають зберігатися у справі разом з основними документами. До другої групи належать записки, у яких наводять *пояснення* з приводу подій, пригод, вчинків та поведінки окремих працівників.

***Зразок пояснювальної записки:***

Начальнику

АТП №\_\_\_\_

(*прізвище, ініціали)*

водія автобуса

(*прізвище, ім’я, по батькові)*

Пояснювальна записка

14 лютого 2015 року я виїхав на маршрут із запізненням у зв’язку з тим, що при виїзді з автопарку було виявлено неполадки в роботі двигуна автобуса, на усунення яких було витрачено 2 години.

*(підпис водія автобуса)*

*20.02.2015*

Пояснювальна записка може бути оформлена на чистому аркуші паперу від руки і адресована керівникові підприємства або структурному підрозділу, у якому працює автор записки.

Складає і підписує пояснювальну записку працівник, який має безпосереднє відношення до подій, причини яких пояснюються в записці. Дата пояснювальної записки є дата її підписання, а не дата пригоди, що сталася.

**СЛУЖБОВІ ЛИСТИ** – це один із способів обміну інформацією і оперативного управління найрізноманітнішими процесами діяльності організацій.

Службові листи застосовують для розв’язання численних оперативних питань, що виникають в управлінській діяльності: *запити, повідомлення, запрошення, претензії, зміни, уточнення, завдання, з’ясування, нагадування, підтвердження, рекомендації, пропозиції, зауваження, прохання, вимоги та ін*. текст службового листа повинен висвітлювати лише одне питання. Головна мета службового листа – спонукати до дії, переконувати, доводити, пояснювати. Цього досягають ясністю, чіткістю та стислістю тексту. рекомендується у тексті листа уникати категоричних виразів із вживанням конструкцій на зразок “напевне”, “як і раніше”, “як відомо”, “якщо можливо” та ін. Тон листа повинен бути нейтральним.

Реквізити службового листа:

* державний герб;
* емблема організації;
* зображення нагород;
* назва міністерства, відомства;
* назва організації;
* дата;
* індекс;
* посилання на індекс та дату вхідного документа;
* адресат;
* заголовок до тексту;
* текст;
* підпис;
* прізвище виконавця та номер його телефону.

***Зразок службового листа:***



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

вул. Приходька, 75,м. Рівне, 33000, тел. (0362) 22-11-22; 9-40 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*12.02.2009 № 030-15/14* Начальнику головного управління економіки

*на № \_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_* Рівненської облдержадміністрації

п. Іванчуку І.І.

Про надання інформації

На факультеті менеджменту НУВГП кафедра управління здійснює підготовку фахівців за спеціальністю “Ресторанне обслуговування”.

Майбутні спеціалісти готуються до виконання обов’язків в підприємствах ресторанного типу.

Прошу Вас надати інформацію студенту V курсу (денна форма навчання) Лисаку Богдану Івановичу для підготовки дипломної роботи на тему “Організація взаємодії органів регіональної влади та підприємницьких структур на прикладі Рівненської області”.

Сподіваюсь на Вашу допомогу і завчасно дякую за співпрацю.

Ректор (підпис) А.М.Рибачок

**СЛУЖБОВІ ЗАПИСКИ** за своїм призначенням ближчі до службових листів, ніж до доповідних і пояснювальних записок. За допомогою службових записок здійснюється листування між структурними підрозділами у межах одного підприємства.

Залежно від змісту службова записка може мати інформаційний, ініціативний або звітний характер і містить повідомлення, пропозицію, прохання або відповідь.

Для оформлення службових записок кожний структурний підрозділ підприємства може заздалегідь виготовити спеціальний бланк службової записки, у якому буде зазначено його назву та назву виду документа, а також зафіксовано обмежувальні позначки для реквізитів „Дата документа”, „Реєстраційний індекс документа”, „Посилання на реєстраційний індекс і дату документа”, на який дають відповідь”, „Адресат” а „Заголовок до тексту”.

***Зразок службової записки:***

Управління організаційної Адміністративно-господарське

та кадрової роботи управління

26.02.2015 № 02-13/4

На №\_\_\_\_\_від\_\_\_\_\_\_\_

**СЛУЖБОВА ЗАПИСКА**

Про виготовлення візитних

карток

Просимо забезпечити виготовлення візитних карток для працівників управління організаційної та кадрової роботи (*ініціали, прізвища).*

Начальник управління *(підпис) (розшифрування підпису)*

*(Прізвище виконавця та номер*

*його внутрішнього телефону)*

Підписує службову записку керівник структурного підрозділу, а за потреби й виконавець, який відповідає за текст записки. Крім того, у записці має бути зазначено номер внутрішнього телефону виконавця*.*

Службові записки доцільно впроваджувати тільки на великих підприємствах, що мають складну структуру й у штаті яких працює понад 200 осіб. Проходження службових записок має фіксуватися у відповідних реєстраційних формах.