

**Ольга НАГОРІЧНА**

# **УПРАВЛІНСЬКА КОМУНІКАЦІЯ**

*Навчальний посібник*

**УДК.658.3:351.3:371.3**

**Рекомендовано до друку Навчально-методичною радою Хмельницького регіонального центру підвищення кваліфікації (протокол № 2 від 27.09.2022)**

**Рецензенти:**

ФЕДОРИШИНА Лариса – проректор з науково-методичної роботи Університету економіки і підприємництва, д-р екон.наук, професор.

КАПІТАНЕЦЬ Світлана – провідний науковий співробітник Науково-дослідного інституту фінансової політики Державного податкового університету, канд.пед.н., доцент.

ГУДЛОВСЬКА Любов – начальник загального відділу апарату Хмельницької облдержадміністрації.

**Нагорічна Ольга.**

**Управлінська комунікація : навчальний посібник. Хмельницький. 2022. 166 с.**

**УДК.658.3:351.3:371.3**

У навчальному посібнику розкрито теоретичні й практичні питання управлінської комунікації як необхідної складової професійної діяльності публічних службовців. Представлений формат: текстово-графічні блоки у поєднанні з можливістю самостійного їх доповнення читачами, практичні приклади, вимоги українського правопису тощо, дозволяють ґрунтовно і цілісно опанувати навчальний матеріал. Фото та ілюстрації взято з мережі Інтернет.

Видання призначається широкому колу читачів, насамперед публічним службовцям, освітянам, політикам, слухачам системи підвищення кваліфікації, студентам.

***Навчальний посібник***

**© Нагорічна О.С., 2022 р.**

## ЗМІСТ

<b>Передмова</b>	5
<b>РОЗДІЛ.1 УСНА КОМУНІКАЦІЯ</b>	7
1.1. Внутрішні комунікації	19
1.2. Зовнішні комунікації	35
<b>Завдання для контролю знань</b>	52
<b>РОЗДІЛ 2. ПИСЕМНА КОМУНІКАЦІЯ</b>	53
2.1. Вимоги до оформлення документів	53
2.2. Національний стандарт української латиниці	99
<b>Завдання для контролю знань</b>	102
<b>РОЗДІЛ 3. ВІЗУАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ ТА СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ</b>	103
3.1. Візуальна комунікація	103
3.2. Особливості мережевого спілкування	110
<b>Завдання для контролю знань</b>	115
<b>Список використаних джерел</b>	116
<b>Додатки</b>	120
<b>Додаток 1. Словник термінів та основних понять</b>	121
<b>Додаток 2. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. ДСТУ 4163:2020</b>	134

## Передмова

---

*Найбільш руйнівна зброя — не спис і не гармата, які можуть поранити тіло й розвалити мур. Найбільш грізна зброя — це слово, яке руйнує життя, не залишаючи слідів крові, і її рани ніколи не зарубцьовуються.*

*Коельо Пауло (Рукопис, знайдений в Аккрі)*

---

Розбудова професійної, добросесної, політично нейтральної державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, діяльність якої спрямована на захист інтересів громадян, є стратегічною метою держави.

Публічна служба в Україні передбачає наявність компетентних працівників, які здатні формувати ефективну для успішного розвитку державну політику та реалізовувати її в усіх сферах життя. Відтак, публічним службовцям створюються умови для підвищення рівня професійної компетентності, що передбачає здатність працівника у межах визначених за посадою повноважень застосовувати спеціальні знання, уміння та навички, виявляти відповідні моральні та ділові якості для належного виконання встановлених завдань і обов'язків, навчання, професійного та особистісного розвитку.

Управлінська комунікація як ключовий елемент державного управління, супроводжує всі організаційні процеси; та, як невід'ємна складова діяльності публічних службовців, є обов'язковою складовою професійної компетентності. Комунікативна діяльність публічного службовця вимагає знань поняття процесу комунікації та високо розвинені навички ділового спілкування.

Ділове спілкування часто порівнюють з грою в шахи: непродуманий хід "закреслити" вже не вдасться: сказане слово не повернеш - воно виконає ту роль, яку відвела йому мова і ніякі виправдання не допоможуть.

Тому, сьогодні, в особливо складний для України час, актуальною є потреба в активному формуванні культури ділового спілкування публічних службовців. Лише через діалог, з допомогою міжособистісного спілкування, через співробітництво здійснюється певний розвиток творчих сил людини, підвищується рівень виконання службових обов'язків.

Іншими формами комунікацій публічних службовців є писемна та візуальна форми. Адже ведення ділової кореспонденції, офіційних сторінок у соцмережах, візуалізація даних - це справжнє мистецтво, досягнути всі таємниці якого вдається не кожному.

Основна ідея даного навчального посібника полягає не лише у належному змістовому наповненні, що сприятиме підвищенню рівня комунікативної компетентності публічних службовців, інтеграції професійних знань, умінь та навичок із сучасною практикою управління, а й у формі подання. Так, враховуючи високий рівень інформаційного навантаження, основний матеріал подано у вигляді текстово-графічних блоків, нижче яких відведено рядки для нотаток. Таким чином кожен читач зможе у паперовому або електронному форматі доповнювати основний текст необхідними даними для подальшого використання у професійній діяльності. Також після теми, що розглядається, подаються притчі, повчальні історії, приклади тощо у розділах 1 і 3 та вимоги українського правопису у розділі 2.

Кожний розділ завершується контрольними питаннями для перевірки знань та самостійного опрацювання.

Таким чином матеріали навчального посібника, які охоплюють основні питання управлінської комунікації, стануть у нагоді широкому колу читачів, насамперед публічним службовцям, освітянам, політикам, студентам широкому колу читачів, насамперед публічним службовцям, освітянам, політикам, слухачам системи підвищення кваліфікації, студентам.

## РОЗДІЛ.1 УСНА КОМУНІКАЦІЯ

**Софт-скіли (гнучкі компетенції) доповнюють професійні компетенції. Умовно їх можна поділити на кілька груп:**

*Комунікативні або соціальні навички, які зумовлюють успішну взаємодію з іншими*

- ділове спілкування, вміння виступати перед публікою, грамотна письмова й усна мова, комунікабельність, емоційний інтелект (вміння розпізнавати емоції та мотиви співрозмовника), вміння слухати, ведення переговорів і проведення презентацій, командна робота, гнучкість мислення й адекватне ставлення до критики

*Лідерські компетенції, які відповідають за раціональне використання ресурсів для досягнення поставлених цілей*

- делегування та розподіл завдань, вміння приймати рішення, навички кризового менеджменту, наставництво та моніторинг, вміння вирішувати конфліктні ситуації, навички побудови команди, стратегії лідерства, сила переконання

*Селф-менеджмент і вольові компетенції, що впливають на досягнення кар'єрних цілей і цілей організації*

- орієнтованість на результат, тайм-менеджмент, стресостійкість, ініціативність, управління знаннями та здатність до швидкого навчання, вміння планувати, гнучкість і адаптивність, самомотивація

*Інтелектуальні навички, які зумовлюють професійний розвиток*

- аналітичний склад розуму, розвинута пам'ять, креативність і логіка, творчі підходи, критичне мислення, вміння працювати з інформацією, проектне та дизайн-мислення

### Типи сприйняття інформації

- домінуючою є зорова система обробки інформації: форма, розташування, колір

ВІЗУАЛИ

АУДІАЛИ

- домінуючою є слухова система обробки інформації: звуки, мелодії, їх тон, гучність, тембр, чистота

- домінуючою є чуттєва інформація: дотик, смак, запах, відчуття текстури, температури

КІНЕСТЕТИ

ДИСКРЕТ/  
ДИГІТАЛИ

- пов'язана з логічною побудовою внутрішнього діалогу (схеми, інтелект-карти тощо) вибирають сенс і функціональність, а не емоції

## Визначення

❖ Комунікація (латинське communicatio, від communico – «роблю загальним, зв'язую, спілкуюся») - 1) шлях повідомлення, зв'язок одного місця з іншим; 2) спілкування, передача інформації від людини до людини - специфічна форма взаємодії людей у процесах їхньої пізнавально-трудової діяльності, що здійснюється головним чином за допомогою мови (рідше за допомогою інших знакових систем)

❖ Комунікація – специфічна форма взаємодії людей у процесі їхньої пізнавальної та професійної діяльності.

❖ Комунікації - складний процес, який включає низку взаємозв'язаних кроків, кожен з яких відіграє суттєву роль для забезпечення розуміння і сприйняття інформації іншою стороною.

❖ Управлінські комунікації - це стійкі соціальні взаємодії і взаємозв'язки учасників управлінської системи, що представляють собою комплекс комунікативного обміну повідомленнями, знаннями, інформацією для розв'язання управлінських завдань, цілей, стратегій.

---

---

---

---

---

## Форми комунікацій



---

---

---

---

## Основні типи комунікацій

Зовнішні, у т.ч.  
міжнародні

Внутрішньоорганізаційні

Міжособистісні

Внутрішньоособистісні

## Базові елементи комунікативного процесу





### Цільова спрямованість комунікацій

Інформуюча

Інструктуюча

Мотивуюча

---

---

---

---

---

### Основні бар'єри у комунікаціях

Різні цілі або нечіткі цілі

Відсутність процедур або неналежне їх дотримання (регламенти, інструкції тощо)

Низький рівень довіри

---

---

---

---

## Комунікаційна стратегія

(має узгоджуватися із загальною стратегією та цілями)



### Рекомендації

<i>Питання розроблення комунікаційної стратегії</i>	<i>Можливі інструменти реалізації</i>
Де ви зараз	PEST-аналіз; SWOT-аналіз
Куди ви прямуєте/де бажаєте бути (цілі)	SMART- метод
Як ви збираєтеся туди потрапити	Покроковий план, прес/PR-план, план антикризових комунікацій
Скільки часу це займе і чому	PEST-аналіз; SWOT-аналіз
Що задіяно на цьому шляху	Аналіз внутрішніх чинників, ризиків та конкурентного середовища
Чому цей підхід найкращий	Метод експертних оцінок
Як ви дізнаєтеся, коли ви туди потрапите (вимірювання)	Моніторинг та оцінка результатів

## Складові комунікаційної стратегії



## Рекомендації розробникам стратегій щодо забезпечення ефективності комунікацій

1. Підхід до формування стратегії має бути адаптивним.
2. Важливо дотримуватися політики активного інформування громадськості, що спрямована на стимулювання її зацікавленості та ЗМІ до подій та діяльності інституцій.
3. Розроблення стратегії має ґрунтуватися на культурному усвідомленні поточних та історичних цінностей, норм і вірувань, що відображаються в різних соціальних структурах.
4. Стратегія має бути гнучкою, тобто легко адаптуватися до вимог, що змінюються.
5. Дії, передбачені стратегією, мають бути узгоджені в часі та просторі.

### Притча про два весла

Якось човняр перевозив мандрівника на інший берег на дуже красивому човні. Подорожній зауважив, що не бачив досі такого красивого човна. Та раптом він помітив якісь надписи на веслах. На одному веслі було написано «Думай», а на другому — «Роби».

— Чудовий в тебе човен, — сказав мандрівник. — А навіщо такі написи на веслах?

— Дивись, — посміхаючись, сказав човняр. І почав гребти тільки одним веслом, з написом «Думай».

Човен почав кружляти на одному місці.

— Траплялося, я думав про щось, розмірковував, будував плани... Але ніякого зиску це не приносило. Я просто кружляв на одному місці, як цей човен.

Човняр перестав гребти одним веслом і почав гребти іншим, з написом «Роби».

Човен знову почав кружляти, але вже в інший бік.

— Траплялося, я кидався в іншу крайність. Робив щось бездумно, без планів. Багато сил і часу витрачав. Але, в підсумку, теж кружляв на місці.

— Ось і зробив напис на веслах, — продовжував човняр, — щоб пам'ятати, що на кожен помах лівого весла повинен бути помах правого весла.

А потім показав на красивий будинок, який височів на березі річки поблизу церкви:

— Дивись! Цей будинок я побудував після того, як зробив на веслах ці написи.

### Притча «Про двох вовків»

Колись давно старий індіанець відкрив своєму онукові одну життєву істину.

У кожній людині йде боротьба, дуже схожа на боротьбу двох вовків. Один вовк представляє зло - заздрість, ревності, жаль, егоїзм, амбіції, брехню ... Другий вовк представляє добро - мир, любов, надію, істину, доброту, вірність... Маленький індіанець, зворушений до глибини душі словами діда, на кілька миттєвостей задумався, а потім запитав:

- А який вовк в кінці перемагає?

Старий індіанець ледь помітно посміхнувся і відповів:

- Завжди перемагає той вовк, якого ти годуєш.

### Орли і мушлі

Коли Бог створив чоловіка, то запитав його, ким він хоче бути. Чоловік був ще молодим і недосвідченим і тому від такого питання дещо розгубився і сказав: "Я не знаю".

Тоді Бог повів чоловіка до моря. Підійшовши до берега, Бог показав йому мушлі, що лежали на дні моря, і сказав:

- Якщо хочеш, ти можеш вибрати собі життя мушлі - будеш перебувати на самому дні, серед мільйонів таких же, як і ти, і їжею твоєю буде тільки те, що занесе тобі течія. День твій сьогоднішній буде схожий на вчорашній, і все життя твоє пройде без ризику і потрясінь. Ні перемоги, ні поразки не будуть хвилювати тебе. Увесь час ти будеш лежати на дні, лише відкриваючи й закриваючи стулки. І так з ранку до вечора: відкривати, закривати, відкривати, закривати.

Показавши чоловікові життя мушлі, Бог повів людину в гори. І там, високо в горах, вказав йому на гніздо орла.

- Але якщо хочеш, ти можеш вибрати собі це життя. Ти зможеш літати так високо, як захочеш, зможеш жити так, як захочеш, зможеш досягати найвищих вершин, і на вершинах цих ти зустрінеш лише небагатоох таких, як і ти. Ти сам будеш визначати, куди і як тобі летіти, і ціною всього цього буде те, що ніщо і ніколи не дістанеться тобі просто так. Ти будеш кожен день вирушати на пошуки їжі і добувати її потом і кров'ю. Ти можеш вибрати і це життя, якщо захочеш.

\*І з тих пір живуть на світі люди, які вибрали для себе життя мушлі, і деякі, які обрали для себе життя орла.

### Прийняти себе

Одного разу король прийшов у сад і побачив в'янучої і гинуть дерева, кущі та квіти.

Дуб сказав, що він помирає тому, що не може бути таким високим, як сосна. Звернувшись до сосни, король знайшов її слабкою тому, що вона не може давати виноград подібно виноградній лозі. А лоза вмирала тому, що вона не може цвісти, немов троянда. Незабаром він знайшов одну рослину, що радує серце, квітуче і свіже.

Після розпитувань він отримав таку відповідь:

- Я вважаю це само собою зрозумілим, адже коли ти посадив мене, ти хотів отримати радість. Якби ти хотів дуб, виноград чи троянду - ти посадив би їх. Тому я думаю, що не можу бути нічим іншим, крім того, що я є. І я намагаюся розвивати свої найкращі якості.

## Етикет усного діалогічного мовлення

### ❖ *Звертання*

Дорогі друзі (колеги)! Громадяни!  
 Громадяниніне (громадянко)!  
 Пане (добродію)!  
 Пані (добродійко, до дівчини - панно)!  
 Панове!  
 Вельмишановний...  
 Високоповажний...  
 Шановна громадо!  
 Шановне товариство!

---



---

### ❖ *Вітання та побажання*

Доброго здоров'я! Добридень (добрий день)! Доброго ранку! Добрий вечір!  
 Вітаю! Вітаю Вас! Зі святом Вас!  
 Вітаємо з днем народження!  
 З Новим роком! З Різдвом Христовим!  
 Бажаю (зичу) Вам здоров'я (щастя, успіхів)!  
 Щасливих свят Вам!  
 Бажаю Вам приємно провести свята (відсвяткувати)!  
 Дозвольте вітати Вас від імені ...  
 Наше щире вітання...  
 Привіт (вітання) з України!

---



---

### ❖ *Подяка. Радість. Визнання*

Дякую (спасибі).  
 Дякую від щирого серця.  
 Велике спасибі.  
 Дякую Вам від імені ...  
 Дякую, Ви дуже люб'язні.  
 Це дуже люб'язно з Вашого боку.  
 Я зворушений Вашою увагою.  
 Щиро дякую Вам за допомогу (запрошення, вітання).  
 Щиро Вдячний вам.

---



---

**❖ Прощання**

До побачення!  
Вибачте, мені час (пора) іти.  
На жаль, я поспішаю.  
До наступної зустрічі!  
До неділі!  
Прощайте!  
Бувайте здорові!  
На все добре!  
Усього найкращого!  
Я мушу (змушений) попрощатися з вами.  
Вітайте Ваших колег.  
Щасливої дороги!

---

---

---

---

---

**❖ Запрошення та прохання**

Проходьте, будь ласка (прошу, проходьте)!  
Прошу, сідайте (сідайте, будь ласка)!  
Ласкаво просимо!  
Дозвольте запросити Вас ...  
Чи не хотіли б Ви ...  
Чи не бажаєте Ви ...  
Чи не могли б Ви ...  
Скажіть, будь ласка...  
Будьте ласкаві, напишіть...  
Будьте такі ласкаві, поясніть ...  
Дозвольте мені увійти  
(вийти, запитати Вас, відповісти, потурбувати Вас).  
Чи можу я попросити ...?

---

---

---

---

---

**❖ Згода. Підтвердження**

Згоден (згодна).

Я не заперечую.

Домовилися.

Ви маєте рацію.

Ваше зауваження слушне.

Це справді так (правильно).

Авжеж (звичайно; певна річ, що), можна.

Саме так.

Напевно (обов'язково).

Безперечно.

Безсумнівно (певна річ, звичайно).

Безумовно. Звичайно.

Ми в цьому впевнені.

Будь ласка (прошу).

Гаразд (добре).

Із задоволенням.

---

---

---

**❖ Заперечення (відмова)**

Ні.

Ні, це не так.

Не можна.

Не можу.

Не хочу.

Ні, не бажаю.

Ні в якому разі.

Це неможливо.

Ви не маєте рації.

Ви помиляєтеся.

Не треба.

Я заперечую це.

На жаль, не зможу.

Шкодую (шкода), але я мушу (повинен) відмовитися.

Про це не може бути й мови.

Нічого подібного.

Дякую, я не можу.

---

---

---



**❖ Сумнів. Байдужість**

Я в цьому не впевнений.  
Не думаю, що це саме так.  
Яке це має значення?  
Ви в цьому впевнені?  
Нема ніякої різниці.  
Будь-хто.  
Будь-який.  
Будь-де.

Цілком імовірно (певно, напевно, мабуть)

---

---

---

---

**❖ Вибачення. Жалкування**

Вибачте, будь ласка.  
Прошу вибачити мені.  
Вибачте, що турбую Вас.  
Пробачте, що я змусив Вас чекати.  
Даруйте, що запізнився.  
Вибачте, що прийшов без попередження.  
Вибачте, я цього не хотів.  
Пробачте великодушно, я не хотів Вас образити.  
Вибачте, я зайнятий.  
Сподіваюся, Ви на мене не гніваєтеся (сердитися).  
Не ображайтеся на мене, будь ласка.  
Мені дуже прикро (неприємно).  
Я зробив це ненавмисно.  
Я почуваю себе ніяково.  
Не будемо про це говорити.  
Жаль (шкода). Дуже жаль! На жаль.  
Шкода, що Ви не зможете.  
Яка неприємність!  
Я дуже (глибоко) засмучений.  
Ми вкрай засмучені.  
Щиро (щиросердно) співчуваю Вам.  
Прийміть наші співчуття.

---

---

---

---

### ❖ Умійте слухати

Важливим аспектом ділового спілкування публічних службовців є вміння слухати. Удосконалюючи своє вміння слухати, необхідно пам'ятати про найбільш поширені помилки, які не варто допускати.

Рекомендації А.Я. Іствуда:

1. Не думайте, що мовчання - це увага - людина може думати про своє.
2. Не вдавайте, що слухаєте. Це даремно: відсутність зацікавленості і нудьгу обов'язково "видасть" вираз обличчя і жести.
3. Не перебивайте, якщо в цьому немає необхідності.
4. Не робіть поспішних висновків. Кожен підсвідомо схильний оцінювати, схвалювати чи засуджувати те, про що мовиться. Але саме ці суб'єктивні оцінки змушують співрозмовника займати позицію захисту, що є бар'єром для змістовного спілкування.
5. Не давайте порад, якщо Вас про це не просять.
6. Не давайте "зловити" себе в суперечці. Коли Ви подумки не погоджуєтеся зі співрозмовником, то, як правило, припиняєте слухати і чекаєте своєї черги висловитися. А якщо починаєте сперечатися, то настільки думаєте про обґрунтування своєї точки зору, що інколи не чуєте інших. Вислухайте до кінця Вашого співрозмовника, щоб зрозуміти, з чим конкретно Ви не погоджуєтеся, а вже після цього висловлюйте свої міркування.
7. Не ставте надміру питань. Можна уточнити сказане, але "закриті" питання, які потребують відповіді типу "так" чи "ні", необхідно звести до мінімуму. Велика кількість запитань пригнічує співрозмовника, змушує займати оборонну позицію.
8. Ніколи не кажіть: "Я дуже добре розумію Ваші почуття". Така заява часто є марним виправдовуванням спроб переконати співрозмовника в тому, що Ви його слухаєте. Насправді дізнатися, що саме відчуває співрозмовник, дуже важко.
9. Не акцентуйте увагу на емоційності мовлення. Слухаючи схвильовану людину, будьте стриманими, інакше не зрозумієте суті розмови.
10. Не прикривайтеся слуханням, як схованкою. Пасивні, невпевнені в собі люди інколи використовують слухання як можливість уникнути спілкування і самовираження. Вони не тільки не підтримують розмови, але насправді і не слухають.

---

---

---

---

---

**❖ Умійте мовчати**

8 аргументів мовчання німецького соціолога Вальфіш-Рулена:

1. Якщо ваш співрозмовник роздратований, то промовчіть, щоб не дратувати його більше. Сперечатися з роздратованою людиною - все одно, що підкласти дрова у багаття.
2. Якщо ви самі роздратовані - краще промовчати, щоб не сказати щось таке, про що потім жалкуватимете.
3. Якщо ви довго говорили - помовчіть, дайте сказати іншим.
4. Якщо вам дали слово, а те, що ви хотіли сказати, вже висловили інші, відмовтесь від повтору.
5. Коли вам хочеться поговорити про власні справи, а вас слухають сторонні люди, яких це не цікавить - промовчіть.
6. Якщо ви недостатньо обізнані з певним питанням, дайте можливість говорити тим, хто знає про нього краще.
7. Краще промовчіть, аби не образити гідності інших.
8. Мовчіть у ситуації, в якій своєю розмовою ви могли б мимоволі розкрити довірену вам таємницю.

**❖ Постулати «абсолютної ввічливості» Дж. Ліча**

1. Необхідно поважати межі особистої сфери, зберігати певну дистанцію між учасниками комунікації, не торкатися тем, потенційно небезпечних (релігія, особисте життя, політика, особисті смаки тощо).
2. Не слід обтяжувати партнера по комунікації, встановлювати домінування в спілкуванні, зв'язувати партнера клятвами та обіцянками. Ефективна комунікація має бути комфортною для її учасників.
3. Слід з позитивом ставитися до інших. Результативність комунікації визначається не тільки ставленням співрозмовників одного до одного, а й до світу. Якщо світогляд одного (позитивний чи негативний) не збігається з оцінкою співрозмовника, то це дуже ускладнює комунікацію.
4. Одна з умов успішної комунікації – реалістична і об'єктивна самооцінка. Дуже завищена чи занижена самооцінка може негативно вплинути на встановлення контакту.
5. Відмовляйтесь від поглиблення конфліктної ситуації, шукайте згоди задля збереження взаємодії, «зняття конфлікту» шляхом взаємної корекції комунікативних тактик.
6. Недоброзичливість або байдужий контакт нівелює комунікацію. Симпатія сприяє позитивному розвитку ситуації, навіть якщо назріває конфлікт.

### Розмова п'яти подорожніх про істинне щастя в житті

Дід і баба зробили собі хату, та не прорубали жодного віконця. Невесела хата! Що вдіяти? Після довгого роздуму визначено було в сенаті іти і діставати світло. Взяли міха, розхилили його у полудень перед сонцем, щоб набрати його, немов борошна, і внести до хати. Принесли отак кілька разів, дивляться; чи є світло? Нічого нема. Здогадалася баба, що світло, як вино, з мішка витікає. Треба швидше бігти з міхом. Біжучи, обидва старі вдарилися об двері – одне ногою, друге головою. Закипіла поміж них суперечка. "Це ти втратив розум!" – "А ти й народилася без нього!" Хотіли вже піти по світло у чужі гори та землі, аж странній чернець перешкодив. Від роду мав він тільки п'ятдесят років, але щодо освітлення був добрячий мастак. "За вашу хліб-сіль не ховатиму таємниці", – сказав чернець. На його раду узяв старий сокиру і почав прорубувати стіну з такими словами: "Світе весільний, світе життєвий, світе повсюдний, світе завжди сущий, світе безсторонній, відвідай і освіти мою хоромину!" Раптом розчинилася стіна, наповнило хоромину солодке світло, відтоді й дотепер почали в тій країні будувати світлиці (*Григорій Сковорода*).

### Два коштовні камені — Діамант і Смарагд

Високої якості Смарагд, що перебував у славі при королівському дворі, пише своєму приятелеві Діамантію таке:

«Люб'язний друже!

Шкодную, що не дбаєш за честь свою та живеш, похований у попелі. Твоя вартість мені відома. Вона гідна чесного й поважаного місця, але нині ти подібний до свічника, що світить, схоронений під спудом. Нащо це світло, коли воно не дивує і не звеселює людські погляди?

Цього тобі й бажаю, з шанобою — твій друг Смарагд».

— Дорогий мій друже! — відповідає Діамант. — Наше з видноти сяяння живить лише людське марнославство. Хай уже вони дивляться на сяюче небо, а не на нас. Ми лише кволий його відблиск. А ціна наша, чи ж бо честь, завжди лишається при нас і всередині нас. Полірувальники не дають її нам, а відкривають. Вона виднотою та людською хвалою не збільшується, а зневагою, забуттям та огудою не зменшиться.

Лишаюся з такими гадками — друг твій Діамантій.

\*Сила. Ціна і честь — одне і те ж. Хто не має нічого в собі, той прибирає зовнішнього блиску, натягає маску фальшивого діаманта та злодійської монети. Назворот у народі кажуть так: «Зробили Абрама чесним чоловіком». А варто було б казати так: «Засвідчено перед людьми про Абрамову честь». Освіта чи віра Божа, милосердя, великодушність, справедливість, постійність та цнотливість... Ось ціна наша й честь! Давня приказка [свідчить]: «Дурень шукає місця, а розумного і в кутку видно» (*Григорій Сковорода*).

### Олениця та Кабан

У польських та угорських горах Олениця, забачивши домашнього Кабана, стала вітатися:

— Бажаю здоровлячка, пане Кабане. Радію, що вас...

— Пощо ти, негідна простачко, така непоштива! — крикнув, набурмосившись, Кабан. — Чому мене звеш Кабаном? Хіба не відаєш, що я вже почесно названий Бараном? На се маю патент, що рід мій за походженням із найшляхетніших бобрів, а замість опанчі я для характеру ношу в публіці здерту з вівці шкуру.

— Ласкаво перепрошую, ваше благородіє, — сказала Олениця, — я не знала! Ми, прості, судимо не за одежею та словами, а за справами. Ви ж так само, як і раніше, риєте землю й ламаєте тини. Дай вам, Боже, бути й конем!

\*Сила. Годі начудуватися з дурнів, що вельми зневажили й відкинули чистий та безцінний бісер добродійства лише для того, щоб продертися до чину, зовсім не спорідненого собі. Який змії їм нашептав на вухо, що ім'я та одежа змінить їхнє буття, а не чесне життя, гідне чинові? Чи це не достеменні Езопові граки, котрі вдягаються в чуже пір'я? Подібно, отак створене життя нагадує корабля, у якому їхали морем зодягнуті по-людському мавпи, а жодна не вмiла кермувати. Коли хто має освічене око, скільки бачить він ослів, одягнених у левині шкури! А пощо одягнуті? Для того, щоб повніше жити рабськими своїми вибаганками, турбувати людей та проламуватися крізь паркани цивільних законів. І ніхто з достойних честі за непоштивість не сердиться більше за тих мавп, ослів та кабанів. Є стародавня еллінська приказка: «Мавпа мавпою і в золотім уборі» (Григорій Сковорода).

#### «Всякому місту — звичай і права...»

Всякому місту — звичай і права,  
Всяка тримає свій ум голова;  
Всякому серцю — любов і тепло,  
Всякеє горло свій смак віднайшло.  
Я ж у полоні нав'язливих дум:  
Лише одне непокоїть мій ум.  
Панські Петро для чинів тре кутки,  
Федір-купець обдурити прудкий,  
Той зводить дім свій на модний манір,  
Інший гендлює, візьми перевір!  
Я ж у полоні нав'язливих дум:  
Лише одне непокоїть мій ум.  
Той безперервно стягає поля,  
Сей іноземних заводить телят.

Ладить юриста на смак свій права,  
З диспутів учню тріщить голова,  
Тих непокоїть Венерин амур,  
Всякому голову крутить свій дур.  
В мене ж турботи тільки одні,  
Як з ясним розумом вмерти мені.  
Знаю, що смерть — як коса  
замашна,  
Навіть царя не обійде вона.  
Байдуже смерті, мужик то чи цар, —  
Все пожере, як солону пожар.  
Хто ж бо зневажить страшну її сталь?  
Той, в кого совість, як чистий  
кришталю...

(Григорій Сковорода)

## 1.1. Внутрішні комунікації



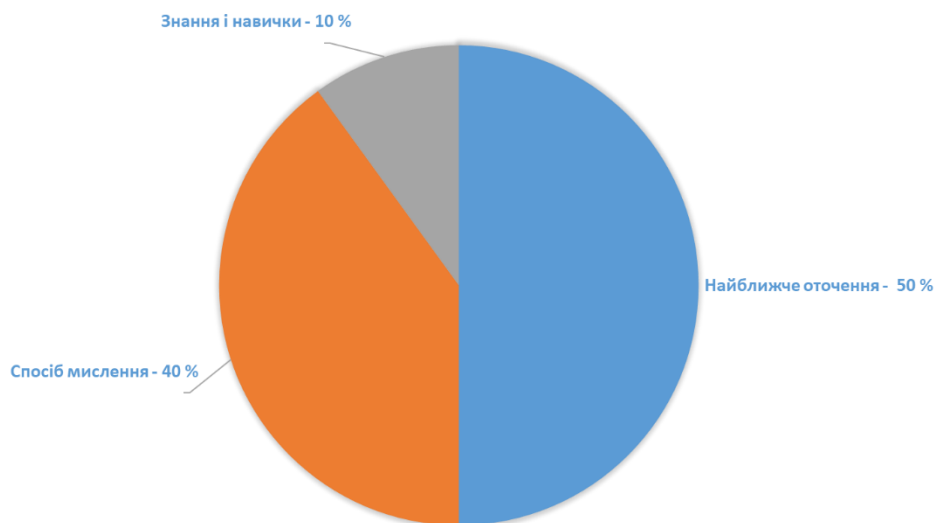
---

---

---

---

### Формула успіху від Томаса Леонарда



---

---

---

---

*Ми — середнє значення нашого кола спілкування.*

*Те, де ми сьогодні — це результат того, з ким ми спілкувалися вчора.*

*Те, де ми будемо завтра — це результат того, з ким ми спілкуємося сьогодні*




---



---



---



---

### Вплив оточення




---



---

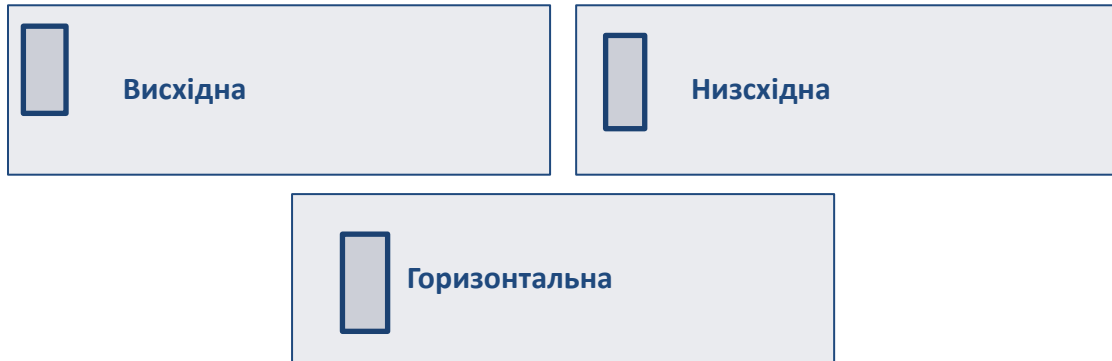


---



---

## Внутрішньоорганізаційна спрямованість комунікацій



## Типи внутрішньоорганізаційних комунікацій





## Правила успішної внутрішньоорганізаційної комунікації

Спочатку емоційно нейтральний стан, а потім спілкування і робота

Кожен має право на свою точку зору

Дотримання субординації. Керівник – приклад для підлеглих

Вчасне виконання доручень. Уникнення нагадування про минулі прорахунки

Враховуємо лише факти, власні судження та емоції відкидаємо

Уникаємо:  
узагальнення (у вас так завжди, ви ніколи...),  
ярликів та оцінок (жах якийсь... тупі... ),  
риторичних вигуків (скільки можна, чому)

Активно використовуємо компліменти і відзнаки

Висловлюємо свої думки, ідеї (а як про них дізнатися інакше?)

Культура зворотного зв'язку

## Ефективні наради



### Ключові вимоги

- ❖ Визначтесь з типом нарад, які матимуть місце у вашій команді (щотижневі, щоквартальні, для вирішення нагальних питань, для розробки нової ідеї та ін.).
- ❖ Кожна нарада повинна мати мету, яку повідомляють всім учасникам на етапі запрошення.
- ❖ Нареди не мають тривати понад 1,5 години.
- ❖ Розробіть чіткий механізм проведення наради й слідуйте йому.
- ❖ Намагайтесь виконувати поставлені на нарадах цілі або грамотно комунікувати з працівниками зміну пріоритетів, адже часта зміна завдань від керівництва найбільше демотивує учасників нарад.

### Для ефективного здійснення комунікації необхідно застосовувати п'ять основних законів організації інформації:

- закон краю: краще запам'ятовується початок і кінець повідомлення. В усній комунікації слід особливу увагу звернути на вступ і фінал бесіди. Максимальне інформаційне навантаження мають нести перші три абзаци письмового повідомлення або перші три фрази усного. Центральна частина інформації має враховувати можливі запитання, заперечення з боку отримувачів інформації;

- закон структурної чіткості: краще запам'ятовується інформація, що є чітко представленою. Цей закон вимагає встановлювати чіткі переходи від однієї структурної частини повідомлення до іншої. У такому разі кожна структурна частина має свій початок і кінець, які допомагають актуалізувати закон краю стільки разів, скільки структурних частин має повідомлення, і створити кращі умови для осмислення й запам'ятовування інформації;

- закон асоціацій: краще запам'ятовується і сприймається та інформація, яку отримувач повідомлення може пов'язати з відомими йому реаліями дійсності: ціле – частина; загальне – спеціальне; рід – вид; поняття – типова ознака; діяч – дія – результат – наслідок;

- закон сенсорності: інформація, пов'язана з роботою органів чуття, запам'ятовується краще, ніж абстрактна. Тож, повідомляючи щось, слід намагатися спиратися не тільки на інтелект, а й на органи чуття реципієнта;

- закон несподіваності: краще запам'ятовується інформація, що не відповідає очікуванням суб'єкта, зламає стереотипи.

## Максими подання інформації П. Г. Грайса

**Максима повноти інформації:** висловлювання має містити не менше інформації, ніж необхідно; висловлювання має містити не більше інформації, ніж необхідно.

**Максима істинності інформації:** не говори того, що вважаєш неістинним; не говори того, чому не маєш достатнього обґрунтування.

**Максима релевантності інформації:** не відхиляйся від теми.

**Максима зрозумілої інформації:** уникай незрозумілих висловлень; уникай неоднозначності; будь лаконічним; будь організованим.

---

---

---

---

---

### Причини неефективності нарад:

- З'ясування стосунків учасників наради.
- Задоволення особистих амбіцій.
- Вирішення особистих проблем на шкоду колективу/установі/організації.
- Проведення наради без необхідності.
- Непідготовленість учасників до розгляду питань наради.
- Неналежна обстановка (приміщення (температура, розміри тощо), у т.ч. домашня)
- Технічні проблеми зв'язку (онлайн) тощо.

---

---

---

---

---

### Практичні поради

1. Переконайтеся, що вам дійсно потрібна зустріч, перш ніж планувати її. Можливо, питання може бути вирішене за 10 хвилин по телефону або електронним листом?

2. У кожній зустрічі має бути мета: вам потрібно або прийняти рішення, або виконати низку дій разом (згаданий вище мозковий штурм). Корпоративні новини, оповіщення про зміни в графіку роботи, призначення, зміну ключів доступу або паролів майже завжди можна розіслати по електронній пошті.

3. Пунктуальність та професіоналізм. Прийти вчасно і добре підготовленим до наради - це елементарні правила будь-якої ділової зустрічі. А якщо мати звичку їх завжди дотримуватися, то вони ще й допомагають економити робочий час і виконувати роботу з належною ефективністю. Коли всі учасники зустрічі володіють усім необхідним обсягом інформації, то їм не потрібно витратити час на введення когось із присутніх у курс справи, пояснення й узгодження якихось непорозумінь та інші вступні моменти. І не виявиться потім, що обговорення зайшло у глухий кут, бо дехто з учасників до розмови не підготувався і соромився (побоявся) щось уточнювати.

4. Запрошуйте тільки тих працівників, які обов'язково мають бути присутніми. Відвідуваність має бути обмежена числом учасників і повноваженнями щодо ухвалення рішень. Це означає, що у певного типу нарадах можуть брати участь тільки ті, хто може зробити цінний внесок і ухвалити дієві рішення.

5. Не перевіряйте свій особистий телефон або електронну пошту під час зустрічі. Ініціатор зустрічі – приклад. Своєю поведінкою він показує ставлення до зборів та порядку денного.

6. Попросіть усіх учасників говорити повільно і чітко, особливо якщо ви зустрічаєтеся онлайн. Відеоконференції вимагають пауз, оскільки затримка більшості систем у спілкуванні становить дві-три секунди.

7. Призначте учасника, який буде робити нотатки і ділитися ними після зборів (протокол наради). Роль цієї людини полягає в забезпеченні того, щоби всі обговорення, практичні питання і загальні висновки були зафіксовані і доведені до відома всіх учасників після наради.

8. Коли збори добігають кінця, попросіть учасників назвати елементи дій, за які вони несуть відповідальність. Таким чином, ви можете бути впевнені, що кожен розуміє, що і на коли робити. Також після зустрічі переконайтеся, що замітки про нараду поширені серед усіх учасників зборів. Наприклад, по електронній пошті можна розіслати короткий перелік пунктів, які потребують вирішення, та інформацію, хто з працівників несе відповідальність за кожен елемент. Сюди ж добре включити дедлайни.

---

---

---

### 3 принципи стилю зустрічей гендиректора Microsoft Сатї Наделла



### Зверніть увагу на формулювання

Правило не закликає мовчати, воно спонукає продумувати свою промову.  
Якщо ви схильні багато говорити під час зборів, стримуйте себе.

#### ***Тримати себе під контролем допоможуть три питання:***

1. Це точно потрібно сказати?
  2. Чи повинен це сказати я?
  3. Чи потрібно це сказати прямо зараз?
- Якщо хоча б на одне з них відповідь «ні», то краще прикусити язика й утриматися від слова.

#### ***Можна і потрібно:***

1. Ставити багато питань.
2. Виражатися лаконічно.
3. Не займатися мікроменеджментом під час наради та не вирішувати особисто вголос кожну проблему.
4. Не намагатися розговорити замкнутих членів команди.

## Рішучість

- ❖ Важливо доносити свої думки та рішення до присутніх. Якщо ви добре обміркували ту чи іншу ідею і вам дійсно є що сказати, а відповіді на три питання з попереднього розділу — впевнене «так», не пропустіть цей важливий момент. В такому разі на нараді знайдіть спосіб звернути увагу на свої роздуми та повідомити значуще.
- ❖ Для багатьох це непросто, але якщо ваша промова важлива — будьте рішучі та рухайтесь вперед. Не варто прикриватися правилами менше говорити й більше слухати, інакше ваші ідеї ніколи не будуть реалізовані.

---

---

---

---

## Міжособистісні комунікації



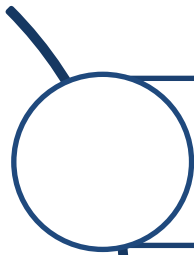
---

---

---

---

## Міжособистісні комунікації



### *формальні або офіційні*

- визначаються політикою, правилами, посадовими інструкціями певної організації та здійснюються формальними каналами



### *неформальні*

- не визначаються загальними правилами певної організації, а здійснюються відповідно до встановленої системи особистих відносин між працівниками організації

---



---



---



---




---



---



---



---

## Принципи діалогу Пола Грайса

### Принцип кількості

Ваше висловлювання має бути настільки інформативним (мати кількісні показники, цифри тощо), наскільки це необхідно, враховуючи ситуацію, контекст і потреби учасників обговорення.

### Принцип якості

Ви маєте бути впевнені, що ваше висловлювання чітке, цікаве, зрозуміле, конкретне, інформативне і правдиве. Не перебільшуйте і не відхиляйтесь від суті.

### Принцип актуальності

Ваші висловлювання мають відповідати темі, відображати загальну суть, бути важливими, доречними, переконливими і значущими у цій ситуації, тобто робити внесок у загальну справу!

### Принцип особистої включеності

- ❖ Уникайте незрозумілих і неоднозначних висловлювань.
- ❖ Кажіть стисло й послідовно.
- ❖ Пам'ятайте про погляд, усмішку, позу, про враження, яке справляєте, про свої манери й настанови.
- ❖ Будьте автентичні, спонтанні та природні.
- ❖ Чим простіше Ви себе поводите, тим більше Ви включені в діалог!

### Принцип небагатослівності

Цей принцип стосується структури ваших запитань і відповідей. Діалог потребує повної уваги.

## Особистісні бар'єри у комунікаціях

Невідповідність інтелектуального рівня

Негативні емоції та психологічний стан

Різні життєві цінності

Низький рівень комунікативних здібностей

Особливості сприйняття інформації

Відмінності: освіти, темпераменту, характеру, віку та статі, досвіду, потреб, соціального статусу тощо



**ДжМ. Лейхіфф і ДжМ. Пен-роуз пропонують  
чотири основні правила подолання бар'єрів  
на шляху до ефективних організаційних комунікацій:**

1. Завжди визначайте контекст до того, як намагаєтеся встановити будь-які комунікації. Якщо контекст неправильний, ваша комунікація не буде мати ніякого змісту незалежно від того, наскільки підготовлена і уважна, на вашу думку, аудиторія.

2. Не може бути комунікації за принципом "тільки давати" або "тільки брати". Внутрішня комунікаційна система, що допускає тільки односторонні комунікації, ймовірно, не може бути ефективною. Розробляйте й впроваджуйте програми і види діяльності, що забезпечують двосторонні комунікації. Навчайте ваших менеджерів бути "активними слухачами", коли вони мають справу як зі своїми працівниками, так і з іншими людьми

3. Занадто багато комунікацій - це однаково погано, як і повна їх відсутність. Позбудьтеся від "сміття" - таких "священних корів", як доповіді, бюлетені, інформаційні листи. Сконцентруйтеся і раціоналізуйте свою діяльність. Переконаєтеся, що найважливіша інформація обробляється в першу чергу.

4. Стимулюйте на всіх рівнях управління вашої організації впевненість співробітників у тому, що реальна поведінка - те, що вони роблять, як чинять, за що винагороджуються й за що караються, - набагато важливіше від того, що формально записано і що декларується. Якщо ви плануєте "хрестовий похід" на неефективні комунікативні зв'язки у вашій структурі, то це він і є. Візьміть на себе особисте зобов'язання спостерігати за тим, щоб поведінка працівників не розходилося з їхніми словами, а потім самі дотримуйтесь цього зобов'язання.

---

---

---

---

---

---

### Справжній друг

Один чоловік потребував грошей. От і пішов він до свого кращого друга, щоби позичити певну суму. А той, вислухавши прохання, одразу відповів:

– Ні, не позичу я тобі грошей.

– Ну як же так? Хіба ти не міг мені це якось м'якше сказати? Все-таки я твій друг, а ти так грубо відповідаєш, що не позичиш грошей. Міг би сказати, що не маєш, чи що пізніше зможеш дати, – обурився прохач.

– Будь вдячний мені за те, що я тобі сказав одразу і щиро, – відповів на це товариш, – якщо б я засіяв у тобі надію, знаючи при цьому, що не зможу нічим допомогти – то ти б ходив до мого дому і сподівався, а результату не було б ніякого і очікувало б на тебе одне довге розчарування, а так я дав тобі одразу чесну відповідь.

### Паркування

Менеджер великої компанії вже вкотре об'їздив квартал навколо свого офісу, шукаючи місця, де можна було б припаркуватися.

Але діловий центр був монолітно завантажений автомобілями.

– Боже, – нарешті подумав він, – прошу тебе, зроби чудо: допоможи мені знайти місце, у мене зараз така важлива нарада.

Проїжджаючи чергове коло, знову подумав:

– Боже, обіцяю допомогти щонайменше десятьом людям цього тижня: зроби, щоб зараз хтось виїхав і я запаркувася на його місце.

Та відповіді, як зрештою і місця, все не було. Проїжджаючи вкотре, менеджер вголос вимовив:

– Боже, дуже прошу: нехай зараз звільниться якесь місце для мене. Обіцяю цілий тиждень забирати дітей з дитсадка, допомагати дружині по господарству і нарешті навідати своїх батьків...

Та не встиг цього договорити, як за декілька метрів інший запаркований автомобіль почав виїжджати, звільняючи місце.

– Оу, Боже, перепрошую, що потурбував, я вже знайшов місце для паркування.

\*Ми рідко пов'язуємо свої успіхи з діями інших людей: чоловіки часто забувають, чого досягнули завдяки дружинам, які бавили їх дітей; діти забувають батьків, які, можливо навіть створивши їм труднощі, колись дозволили з'явитись на світ; працівники – вимогливим керівникам, які допомогли загартувати характер. Нам часто здається, що ми змінили інших: чоловік – дружину, вчитель – учня, батьки – дітей, і не задумуємось, що на скільки ми змінюємо їх, саме на стільки і вони змінили нас, зробили такими, які ми є зараз.

### Дім Ходжі Насреддіна

Один чоловік, багато наслухавшись про Ходжу Насреддіна, вирішив завітати до нього за порадою. Але оскільки він не знав, де той живе, то йшов і по дорозі розпитував людей. На одному полі працював якийсь чоловік, то він і запитав в нього:

– Люб'язний пане, де дім Ходжі Насреддіна?

– Вам потрібно йти прямо, потім побачите гору – обійдете її, підніметеся ще на половину майже такої самої гори і тоді побачите дім Ходжі Насреддіна, – відповів добродій.

Подорожній подякував і попрямував далі. Не минуло й кількох годин, як подорожній повернувся назад і знову запитав того самого чоловіка:

– Скажіть, будь ласка, а чому ви не сказали, що ви і є Ходжа Насреддін?

– Так ви ж не питалися про це, – щиросердно відповів Ходжа

### Притча про круглий стіл

Високо в горах Тибету жив-був йог, який міг силою своєї медитації переносити свій розум в різні куточки Всесвіту.

І ось, одного разу, вирішив він подивитися на Пекло. Він опинився у кімнаті з великим круглим столом посередині, навколо якого сиділи люди.

На столі стояв горщик з тушкованим м'ясом, який був настільки великим, що їжі з лишком вистачило б кожному. М'ясо пахло надзвичайно смачно. Проте, ніхто з людей не торкався до їжі. У кожного, хто сидів за столом була ложка з дуже довгою ручкою - достатньо довгою, щоб дотягнутися до горщика і набрати повну ложку м'яса, але занадто довгою для того, щоб покласти м'ясо в рот. Усі люди були страшенно виснажені, їх обличчя були сповнені відчаю і злоби.

Йог зрозумів, що страждання цих людей і справді жахливі і співчутливо схилив голову.

І тоді вирішив йог подивитися на Рай. Він опинився у кімнаті, яка нічим не відрізнялася від першої - такий самий стіл, такий самий горщик м'яса, ті ж ложки з довгими ручками.

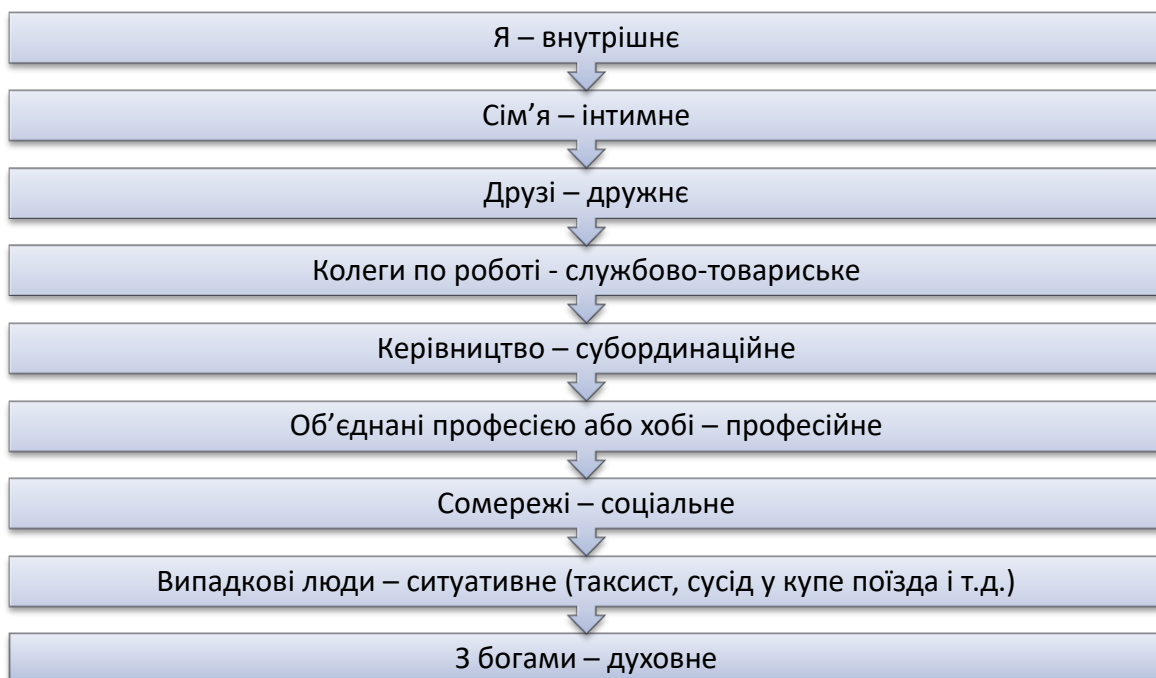
Спочатку йог подумав, що помилився, але радісні обличчя людей, очі, що світяться щастям, говорили про те, що він дійсно потрапив у Рай. Йог нічого не міг зрозуміти, але потім подивився уважно, і зрозумів, у чому відмінність Раю і Пекла. Відмінність полягала лише в одному: люди у цій кімнаті навчилися годувати один одного.

## 1.2. ЗОВНІШНІ КОМУНІКАЦІЇ

### Публічні виступи



### Форми спілкування



**А чого Ви найбільше боїтеся перед публічним виступом?**

---

---

---

---

---

**Побоювання (страх) виступу перед аудиторією**



*мати безглуздий вигляд*

---

---

---

---

**Побоювання (страх) виступу перед аудиторією**



*отримати критичну оцінку*

---

---

---

---

**Побоювання (страх) виступу перед аудиторією**

*зазнати приниження*

---

---

---

---

**Побоювання (страх) виступу перед аудиторією**

*забути текст*

---

---

---

---

**Побоювання (страх) виступу перед аудиторією**

*виявити  
некомпетентність,  
допустити безглузді  
помилки*

---

---

---

---

### Побоювання (страх) виступу перед аудиторією



*видатися нудним*

---

---

---

---

### Побоювання (страх) виступу перед аудиторією



*постати перед потенційно ворожо налаштованою аудиторією*

---

---

---

---

### Побоювання (страх) виступу перед аудиторією



*скептицизм аудиторії*

---

---

---

---

## Побоювання (страх) виступу перед аудиторією



- не розрахувати час виступу

---



---



---



---

## Як подолати страх?

---



---



---



---



---



---

## Не знаєш – не виступай!!!

### НЕ РЕКОМЕНДОВАНО

- спиртні напої;
- седативні засоби;
- легковажність (якось буде);
- недооцінювання рівня вимогливості аудиторії;
- не перевірити технічні засоби (у разі використання) тощо

### РЕКОМЕНДОВАНО

- відпочинок;
- спорт;
- музика, танці;
- продумати наслідки найгіршого варіанту;
- уявити аудиторію у веселому настрої або у смішному вигляді;
- ретельна підготовка;
- виступи

---



---



---



---



## РИТОРИКА

- ❖ наука і мистецтво переконуючої комунікації, що становить фундамент професіоналізму викладача, публічного службовця, політика, юриста, менеджера та ін.;
- ❖ мистецтво якісного висловлювання думок кожною людиною;
- ❖ теорія і практика комунікації (США);
- ❖ теорія мовного існування людини (Японія);
- ❖ «цариця душ», «княгиня мистецтва» (Феофан Прокопович)
- ❖

---

---

---

---

**Змістовий план риторики можна виразити такою формулою:**

$$P = K+A+C+T+M+EK+CA$$

---

---

---

---

$$P = \mathbf{K}+A+C+T+M+EK+CA$$

**К – концептуальний закон (основоположний),**  
формує й розвиває в людини уміння всебічно аналізувати предмет дослідження і вибудовувати систему знань про нього (здум).

---

---

---

---

### Концептуальний закон

- ❖ якщо нарада, яку проводите Ви:
  - тема обирається, враховуючи нагальні чи перспективні потреби Вашого структурного підрозділу або організації чи установи ;
- ❖ якщо нарада, яку проводить керівник вищого рівня (колегія, селектор),
  - то тема, як правило, вже задана;
- ❖ якщо інтерв'ю представникам засобів масової інформації,
  - то тема обирається, враховуючи рівень її актуальності для широкого загалу читачів того чи іншого ЗМІ

### Основні недоліки:

- ❖ дуже широкий розгляд теми або проблеми, як наслідок: багато різного, але нічого не запам'ятали,
  - ❖ недостатність часу

або навпаки:

- ❖ тема дуже вузька, матеріалу мало,
- ❖ залишається багато часу невикористаного

$$P = K + \mathbf{A} + C + T + M + EK + CA$$

### **A** – закон моделювання аудиторії,

формує і розвиває вміння вивчати в системі три групи ознак, а саме:

- ❖ **соціально-демографічні** (*стать, вік, місце проживання, сімейний стан, освітній рівень*),
- ❖ **соціально-психологічні** (*висока напруженість і конфліктність відносин між учасниками чи радість спілкування, песимізм, дратівливість чи високий ступінь емоційного включення, професійна доброзичливість тощо*),
- ❖ **індивідуально-особистісні** (*неповторна своєрідність психіки кожної людини: присутність людини «небажаної» або навпаки*),

які визначають «портрет» будь-якої аудиторії

### Закон моделювання аудиторії

- ❖ врахування інтересів аудиторії,
  - ❖ критерії оцінок,
  - ❖ рівень її вимогливості,
  - ❖ ступінь обізнаності у даному питанні,
  - ❖ вік, стать, соціальний статус
- 
- 
- 
- 
- 

### Основні недоліки:

- ❖ примітивне мовлення, яке сприймається слухачами як неповага до їхніх загальних чи професійних знань або розумових здібностей;
  - ❖ зверхнє ставлення оратора до присутніх;
  - ❖ підлецування перед начальством тощо
- 
- 
- 
- 
- 

$$P = K + A + \mathbf{C} + T + M + EK + CA$$

### **С** – стратегічний,

формує й розвиває в людини вміння розробляти програму діяльності на основі створеної концепції з урахуванням психологічного портрета аудиторії:

- ❖ визначення цільової установки діяльності (навіщо?),
  - ❖ виявлення й розв'язання суперечностей у досліджуваних проблемах,
  - ❖ формулювання тези (головної думки, власної позиції)
- 
- 
- 
- 
-

### **Стратегічний закон**

❖ писемне оформлення теми:

- може мати вигляд графіків, таблиць або тексту;
- може мати вигляд плану, стислого або розгорнутого (для наради), тез (для колегії, якщо Ви - співдоповідач або можливий співдоповідач) або повного тексту виступу (для ЗМІ, колегії, конференції, якщо Ви - основний доповідач);

❖ якщо виступ підготовлений для Вас іншою людиною, обов'язково враховувати Ваш стиль і манеру представлення інформації

### **Презентації**

1. Доречність презентації: так/ні.
2. Вимоги до презентацій (кольорова гама, шрифти, наповненість слайдів, картинки тощо). Більш детально у розділі «Візуальна комунікація».
3. Місце проведення публічного виступу та технічне забезпечення.
4. Помічник: за і проти (перегортання слайдів)

### **Основні недоліки:**

- ❖ відсутність чіткої структури повідомлення або невдалий експромт;
- ❖ відхід від теми (почали про одне, закінчили про інше);
- ❖ повідомлення інтерпретуються суб'єктивно;
- ❖ пояснення до графіків і таблиць неможливі (непідготовленість оратора);
- ❖ відсутність позиції установи чи організації, яку представляє оратор (нове у законодавстві: що робити);
- ❖ відсутність можливості підзапису чи візуальної підтримки виступу (у разі потреби) тощо

$$P = K+A+C+T+M+EK+CA$$

**T – тактичний,**

формує й розвиває уміння працювати з фактами та аргументами, а також активізувати мисленнєву діяльність співрозмовника (аудиторії), тобто створити атмосферу інтелектуальної й емоційної співтворчості

### **Тактичний закон**

Добір фактів та необхідних аргументів  
(обов'язково із врахуванням попередніх законів риторики,  
особливо А)

### **Аргументи: раціональні та емоційні**

#### **Раціональні**

- ❖ факти;
- ❖ статистика;
- ❖ результати наукових досліджень;
- ❖ ретельний аналіз;
- ❖ логічні зв'язки тощо

#### **Емоційні**

- ❖ розповіді;
- ❖ досвід;
- ❖ дописи у соцмережах тощо

### **Основні недоліки:**

- ❖ інформація не актуальна (наприклад, втрата чинності нормативно-правового акта);
- ❖ наведені факти недостовірні;
- ❖ інформація неповна;
- ❖ аргументи непереконливі;
- ❖ аргументи, приклади недоречні

$$P = K+A+C+T+M+EK+CA$$

**М – мовленнєвий закон,**  
формує й розвиває в людини уміння володіти мовленням  
(«одягати» свою думку в дієву словесну форму)

### Мовленнєвий закон

- ❖ правильність, точність, логічність, чистота, доречність, достатність, виразність, емоційність;
- ❖ зрозумілість:
  - слів-термінів (процент – відсоток, конвенція – угода),
  - професіоналізмів (віза, передислокація, контрольна, етюд тощо),
  - жаргонізмів (касачка – касаційна справа, веемдешка – вантажна митна декларація, клава - клавіатура тощо),
  - неологізмів (дедлайн, байрактари),
  - діалектів (маринатка, кобеняк),
  - відсутність (наявність) лайливих слів

### Основні недоліки:

- ❖ бурмотання собі під ніс або мовлення без натхнення (сам не вірю в те, про що кажу);
- ❖ втрата послідовності висловлювань або міркувань;
- ❖ вживання слів-паразитів: -ну, -гм, -е, -значить тощо;
- ❖ у повідомленні є помилки (термінологічні, стилістичні тощо);
- ❖ неоднозначність висловів;
- ❖ повідомлення надскладні, переповненні професійним жаргоном чи потребують спеціальних знань, яких у слухачів немає;
- ❖ текст важко сприймається на слух

$$P = K+A+C+T+M+\mathbf{EK}+CA$$

**EK – закон ефективної комунікації,**  
формує й розвиває уміння встановлювати,  
зберігати й закріплювати контакт з аудиторією  
як необхідну умову успішної реалізації продукту мисленнєвої діяльності

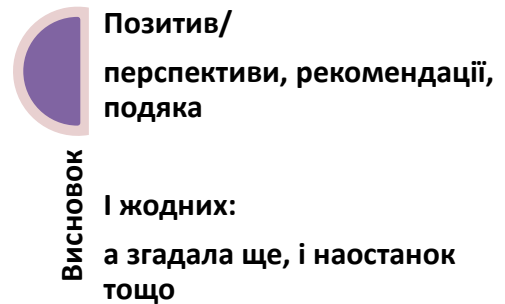
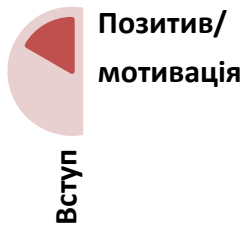
### Закон ефективної комунікації

- ❖ манери,
- ❖ одяг,
- ❖ жести,
- ❖ міміка,
- ❖ інтонація,
- ❖ встановлення, збереження й закріплення контакту з аудиторією: вдалий приклад, жарт

### Основні недоліки:

- ❖ сильні емоції однієї із сторін;
- ❖ манери оратора не відповідні темі виступу;
- ❖ стиль одягу неприйнятний, а його вигляд неохайний;
- ❖ незручні одяг та взуття (дискомфорт оратора);
- ❖ надмірна жестикуляція або її відсутність;
- ❖ погляд у стелю або на підлогу;
- ❖ монотонність мовлення або швидкий темп;
- ❖ перебирання (гра) пальцями рук олівця або ручки;
- ❖ невдалий жарт;
- ❖ невдалий комплімент;
- ❖ читання тексту (за винятком окремих випадків)

## Енергія виступу




---



---



---



---



---

$$P = K+A+C+T+M+EK+CA$$

**СА – системно-аналітичний,**  
формує й розвиває в людини уміння робити висновки з помилок і  
нарощувати цінний життєвий досвід,  
а також вчить оцінювати інших, тобто визначатися, як допомогти ефективніше  
діяти, як навчитися вбирати в себе цінний досвід іншого

---



---



---



---



---



### Системно-аналітичний закон

- ❖ критичний розбір готового виступу: вступ, основна частина, висновок;
- ❖ якщо Ви підготували пропозиції, то будьте готові до того, що Вас запитають не лише про переваги, а й про недоліки;
- ❖ якщо час виступу чітко регламентований (н-д, 5 хвилин), необхідно підготувати 3-4 основні позиції на випадок, якщо Вам дадуть лише 2 хвилини;
- ❖ варто передбачити можливі питання до Вашого виступу та продумати відповідь на них

---

---

---

---

### Основні недоліки:

- ❖ відсутність самоаналізу;
- ❖ ігнорування думок та порад інших щодо виступу

---

---

---

---

$$P = K+A+C+T+M+EK+CA$$

Аналізована формула риторики становить собою певну цілісну систему, в якій кожний компонент зумовлює й доповнює інший, причому усі компоненти розташовані в суворій логічній послідовності

---

---

---

---

---

## **Чотири стилі виступів, яких краще уникати.**

### **Рекомендації Криса Андерсона**

Існує безліч способів чудово виступити публічно. Але спочатку дам кілька порад щодо безпеки. Існують абсолютно неприйнятні стилі виступу, небезпечні і для репутації промовця, і для благополуччя слухачів. Ось чотири стилі, яких слід уникати за всяку ціну.

#### *Безсоромна реклама*

Репутація – це все. Адже ви хочете користуватися репутацією щедрої людини, здатної дати слухачам щось важливе. Навряд чи комусь хочеться, щоб його вважали людиною, яка займається виключно саморекламою. Це нудно і нікому не потрібно – слухачів подібні виступи лише дратують.

Головне, що слід запам'ятати: завдання оратора – дати щось слухачам, а не отримати щось від них. (Навіть говорячи про бізнес, де реклама дуже важлива, ваше завдання – віддавати. Найефективніші продавці ставлять себе на місце своїх слухачів і думають, як найкраще задовольнити їхні потреби.) Звичайно, дуже важко провести межу між розповіддю про ідею та рекламою, але принцип зберігається: прагнете давати, а не отримувати.

#### *Неструктурований виступ*

Таке трапляється досить часто. Оратор говорить про щось, не маючи розробленого плану та логічного спрямування думки. Не слід обманюватися, думаючи, що навіть не сфокусовані винаходи вашого блискучого розуму будуть цікавими для слухачів. Якщо 800 осіб погодилися присвятити вам 15 хвилин свого часу, ви не повинні обдурити їхні очікування.

Як каже Бруно Джуссані: «Коли люди збираються послухати оратора, вони дарують йому щось дороге і непоправне: кілька хвилин свого часу та свою увагу. Завдання оратора – використувувати цей час із максимальною користю».

Якщо ви збираєтеся подарувати людям чудову ідею, не шкодуйте часу на підготовку. Хитання зі сторони в сторону – це не варіант.

### *Організаційна нудьга*

Компанія цікава для тих, хто в ній працює, і нестерпно нудна всім іншим. Вибачте, але це правда. Будь-який виступ, присвячений неймовірній історії вашої компанії, некомерційній організації або лабораторії, її складній, але досить ефективній структурі, винятковій фотогенічності ваших шалено талановитих колег, неймовірному успіху вашої продукції, приведе слухачів у здоровий сон. З першої хвилини. Це цікаво вам та вашій команді. Але ж ми там не працюємо! Але все змінюється, коли ви від розмови про організацію та її продукти переключаєтеся на характер своєї роботи і силу ідей, що її живлять.

Це складніше, ніж може здатися. Дуже часто від імені організацій виступають їхні керівники, яким завжди хочеться продати себе. Вони вважають, що просто зобов'язані відзначити успіхи своєї ефективної команди. Оскільки робота, про яку вони хочуть розповісти, відбувається всередині компанії, то очевидним їм здається розповідь про дії цієї організації. «У 2005 році ми відкрили нову філію в Далласі, ось у цій офісній будівлі [слайд із зображенням хмарочоса], і наше завдання полягало в тому, щоб скоротити витрати на електроенергію. Тому я доручив це завдання нашому віце-президенту Хенку Борхему...» Смуток і нудьга...

А якщо сказати інакше? «У 2005 році ми відкрили щось дивовижне. З'ясувалося, що звичайний офіс може зменшити витрати на електроенергію на 60 відсотків без зниження продуктивності. І я хочу розповісти вам про це...»

Один виступ викликає зацікавленість. Інший – нудьгу. Один підхід – це дар. Інший – лінива та неефективна самореклама.

### *Імітація натхнення*

Давайте спершу погодимося з наступним: найголовніше і найважливіше почуття, яке має з'явитися під час виступу, – це натхнення. Виступ та слова оратора повинні вас торкнутися і наповнити вашу душу відчуттям можливостей та захоплення. Ви повинні захотіти після цього виступу стати кращим.

Коли наші оратори завершують свої виступи, а слухачі піднімаються та аплодують, це завжди радісний момент для всіх. Слухачі натхненні тим, що почули, а оратору дуже приємно отримати таке виразне і тепле визнання.

Натхнення має одну особливість: воно має бути заслуженим. Людина надихає нас не тим, що дивиться на вас великими очима і просить повірити у його мрію всім серцем. Ні, у нього дійсно має бути мрія, яка заслуговує на натхнення. Знайти таку мрію нелегко. Такі мрії народжуються в крові, поті та сльозах.

Натхнення подібне до кохання. Його неможливо зловити. Людей, які надто наполегливо женуться за любов'ю, називають переслідувачами – і не в найкращому значенні слова. Таких людей називають нав'язливими, прив'язливими ін. На жаль, подібна поведінка зазвичай викликає реакцію, протилежну до тієї, на яку розраховує людина. Воно викликає неприйняття.

Те саме відбувається і з натхненням. Якщо ви спробуєте піти коротким шляхом і завоювати серця слухачів виключно власною харизмою, то на якийсь час ви досягнете успіху... Але незабаром відчуєте, що слухачі від вас вислизають. Люди відчувають, коли ними маніпулюють.

Якщо ви мрієте стати справжньою зіркою ораторського мистецтва, хочете виходити на сцену, демонструвати свої таланти та ловити на собі захоплені погляди, я благаю вас: подумайте ще раз. Не мрійте про це. Мрійте стати більше, ніж ви є. Працюйте над своєю мрією та досягайте реальних результатів. А потім просто приходьте та розповідайте іншим про що ви дізналися.

Натхнення не можна зімітувати. Слухачі відгукуються на автентичність, сміливість, безкорисливість та справжню мудрість. Якщо у вашому виступі все це буде, то реакція слухачів вас вразить. Легко міркувати, чому деякі виступи виявляються невдалими. Але як досягти успіху? Все починається із зрозумілості.

**Завдання для контролю знань**

1. Якою є цільова спрямованість комунікацій?
2. Вкажіть, які є основні бар'єри у комунікаціях. Поясніть на прикладах їх вплив на діяльність публічних службовців.
3. Які складові стратегії внутрішньоорганізаційної комунікації? З якими документами вона має узгоджуватися?
4. Обґрунтуйте власну позицію щодо важливості розвитку гнучких компетенцій публічного службовця.
5. Назвіть відомі вам етикетні форми вибачення.
6. Зазначте причини неефективності нарад. Як їх мінімізувати?
7. Ознайомтеся з інтерв'ю Данила Гетманцева «Оподаткування — це мистецтво общипувати гусака так, щоб він не кричав <https://babel.ua/texts/78947-opodatкування-ce-mistectvo-obshchipuvati-gusaka-tak-shchob-vin-ne-krichav-danilo-getmancev-pro-peticiyu-za-svoyu-vidstavku-marksizm-i-robotu-mitnici-pid-chas-viyini-velike-interv-yu>.  
Висловіть свої враження від прочитаного.  
Вкажіть, які аргументи використав Д.Гетманцев для пояснення своєї думки, наскільки вони були доречними та переконливими.
8. Поясніть суть концептуального закону риторики. Наведіть приклади його недотримання.

## РОЗДІЛ 2. ПИСЕМНА КОМУНІКАЦІЯ

### 2.1. Вимоги до оформлення документів



### Мова та мовлення



**Мова** – це знакова система, під якою розуміють правила мови, парадигми, моделі, що базується на нормах, які закріплюються словниками.

**Правопис** – це еталон писемної літературної мови.

**Мовлення** – це процес використання людиною мови для спілкування; змінне, динамічне, плинне; мовні одиниці в ньому раз у раз чергуються залежно від конкретної особи та потреби

## Мова документів

Документи складають державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні

Тексти документів, які надсилають зарубіжним адресатам, за попередньою домовленістю, можна складати українською мовою, мовою країни-адресата чи однією з мов міжнародного спілкування

Документи, адресовані державним органам, складають лише українською мовою

## Основними рисами офіційно-ділового стилю є:

стандартизованість

нейтральний тон мовлення

чіткість і точність висловлювання

лаконічність

послідовність викладення фактів

наявність реквізитів, які мають певну черговість

сувора регламентація тексту (виділення параграфів, пунктів, підпунктів)

відсутність індивідуальних авторських мовних ознак

### Українські географічні назви

Українські географічні назви на письмі передаємо відповідно до вимови за нормами українського правопису: *Верхньодніпрóвськ, Вінниця, Гребінка, Донéцьк, Дубно, Житóмир, Запорі́жжя, Кам'яне́ць-Поді́льський, Кі́їв, Козя́тин, Кременчу́к, Криві́й Ріг, Львів, Микола́їв, Нóвгород-Сі́верський, Одéса, Охти́рка, Рівне, Трипíлля, Ха́рків, Черні́вці, Черні́гів, Шепеті́вка, Ямпі́ль; Десна́, Дніпрó, Дністéр, За́хідний Буг, Ірпі́нь, При́п'ять, Рось, Стохі́д, Сян, Тéтерів, Ті́са, Трубі́ж.*

\*Примітка. У назвах українських населених пунктів треба розрізняти - поль у словах грецького походження (грецьке πόλις «місто»): *Маріу́поль, Меліто́поль, Ніко́поль, Севасто́поль, Сімферо́поль* — і -піль (з українського «поле»): *Боріспі́ль, Крижопі́ль, Ольго́піль, Терно́піль* та ін.

### Географічні назви інших країн

Географічні назви інших країн передаємо в українській мові відповідно до вимог практичної транскрипції.

Е, Ё , ІЕ, Ё, Э, И

1. Літери слов'янських алфавітів е, ё та сполуку іе передаємо через е:

*Бéздна, Воро́неж, За́греб, Зеленодо́льськ, Новé Мéсто, Опóле, Ветлу́га, Лéна, Пéнза, Ще́цин.*

Але в деяких позиціях літеру е слов'янських мов із кириличним алфавітом передаємо через є:

1) на початку слова, після голосного й при роздільній вимові після приголосного: *Ейськ, Еле́ць, Енісе́й, Его́р'євськ, Колгу́єв, Ско́п'є;*

2) після приголосних (крім шиплячих, р і ц) у суфіксі -єв та в сполученні цього суфікса з антропонімним -єй (-єєв) російських назв, похідних переважно від прізвищ: *мо́ре Ла́птевих, Ле́жнево, Матве́єва зато́ка, але Плеще́єво, Ржев, мис Рум'я́нцева;*

3) коли російському е відповідає в аналогічних українських основах і:

*Бéжецьк, Бéлгород, Бeло́во, Бeлорéцьк, Благове́щенськ, Желе́зновóдськ, Оре́хово-Зу́єво.*

Але в географічних назвах, що мають у російській мові форму, спільну з відповідною українською, таке е передаємо через і: *Біла, оз. Бі́ле, Ві́тка, Лісна́, Негорі́ле, Піща́не, мис Сі́рий* та ін. Це стосується й польського іа: *Бі́ла Підля́ська, Білосто́к* тощо.

Білоруське е передаємо через і (у назвах, засвоєних українською мовою) або через е: *Бі́ловéзька Пу́ща, Бі́лору́сь, але Ре́чиця.*

\*Примітка. Польське, чеське й словацьке закінчення -е, що наявне в географічних назвах із суфіксами -ц-, -іц-, -иц- (лат. -с-, -іс-) і виражає значення множини, в українській мові передаємо закінченням -і з відповідним граматичним значенням: *Кeльці́, Ко́шиці́, Ліди́ці, Па́рдуби́ці.* Ці географічні назви відмінюємо: *Ко́шиці — Ко́шиць, Ко́шицям...*



Назви на зразок *Закопа́не* мають форму прикметника середнього роду (однина) й, отже, їх відмінюємо за зразком: *Закопа́не, Закопа́ного, Закопа́ному* і т. ін.

2. Російську літеру ё передаємо:

1) через йо на початку та в середині слова, коли воно означає звукосполучення й + о: *Йо́лкіно, Соловйо́во*;

2) через ьо в середині слова, коли воно означає сполучення м'якого приголосного з о: *мис Дежньо́ва, р. Оленьо́к*, але в назвах, утворених від спільних для української та російської мов слів, пишемо е: *р. Березо́ва, Орёл, Семено́во*.

3) через о під наголосом після ч, щ: *Рогачо́во, Що́кіно*.

3. Російську літеру э передаємо через е: *Ельбру́с, Ельто́н, Еліста́*.

4. Літеру и передаємо:

1) через і:

а) на початку географічних назв: *Іга́рка, Ірку́тськ, оз. Ільме́нь, Індигі́рка, Ірти́ш*;

б) у кінці незмінюваних назв або слів у формі множини: *Бро́нниці, Жигулі, Мити́щі*;

в) усередині слова після приголосного — перед голосним, приголосним й або іншими приголосними (крім випадків, передбачених нижче):

*Челя́бінськ, Двіна́, Кінешма, оз. Селіге́р, Бородіно́, Рієка*.

2) через ї після голосного й при роздільній вимові після приголосного:

*Тро́їцьк, Ана́ньїно, Ма́р'їно*.

\*Примітка. У географічних назвах, утворених від загальних назв та імен, спільних за походженням для української та російської мов, звичайно пишемо и в суфіксах -ин-, -инськ-: *Березина́, Гусі́не О́зеро, Дуді́нка, Жа́бинка, Карпінськ, Круті́нське, Пра́вдинськ* (докладніше про правопис и див. нижче);

3) через и:

а) після ж, ч, ш, щ і ц перед приголосним: *Жига́лово, Жі́здра, А́чинськ, На́льчик, Єго́ршино, Іші́м, Камі́шин, Ту́шино, Щигру́, Цимля́нськ* та ін.;

б) у географічних назвах, утворених від імен, спільних для української та інших слов'янських мов, які в українській мові пишемо з и: *Гаври́лово, Дани́лов, Дми́тров, Миха́йловське*, але *Нікола́євськ-на-Аму́рі* та ін. (тобто від імен, що в українській мові мають форму, виразно відмінну від форми цього ж імені, вживаної в інших мовах);

в) у коренях спільних для української та російської мов географічних назв, якщо ці корені пишемо з и: *Виногра́дово, Кислово́дськ, Кли́н, Кри́чев, Кури́льські острові́, Лі́пецьк, Лихосла́вль, Тихоре́цьк*;

г) у складних географічних назвах, де и виконує функцію сполучного звука: *Владивосто́к, П'ятиго́рськ, Семипала́тинськ*;

г) у префіксі при-: *Приво́лжя, Примо́р'я, Прику́мськ*;

д) у суфіксах -ик-, -ич-, -иц-, -ищ-: *Зимóвники, Тупі́к; Боровичі́, Котéльнич, Осипóвичі́, У́глич; Брónниці́, Гливі́ці, оз. Колві́цьке, Лухові́ці; Миті́щі, Рті́щево;*

е) у закінченнях географічних назв, уживаних у формі множини, якщо в російській мові тверда основа: *Березникі́, Валу́йки, Го́рки.*

Ы, Ү

5. Літеру ы (в латиноалфавітних мовах у) передаємо через и: *Ві́кса, Ві́тегра, Ірті́ш, Сі́зрань, Сиктивка́р, Чебоксáри, Ша́хти.*

А, Ә

6. Польські носові а, Ә передаємо, як і в прізвищах, сполученнями літер ом, ем перед губними приголосними: *Домбрóва, Демб́іця;* перед іншими приголосними — сполученнями літер он, ен: *Конт, Ченстохо́ва.*

### Географічні назви з прикметниковими закінченнями

1) прикметникові закінчення слов'янських географічних назв передаємо так само, як у прізвищах, але у формі всіх трьох граматичних родів та однини й множини:

у чоловічому роді — через -ий після твердого приголосного, через -ій — після м'якого приголосного;

у жіночому роді — через -а, -я;

у середньому роді — через -е, -о, -є; у множині — через -і:

*Станові́й (хребет); Вели́кий У́стюг, Нові́й Сад, Олені́й (острів); Лиха́ (річка), Ні́жня Тунгу́ска, Ба́нська Бі́стриця, Зелéна Гу́ра; Благодáрне, Бологé (рос. Бологóе), Вели́ко-Ту́рново, Покрóвське; Ка́рлові Ва́ри.*

\*Примітка. Російські географічні назви, похідні від прізвищ на -ой без суфіксів -ск-, -цк-, зберігають закінчення -оє: *Толстоє;*

2) слов'янські назви з кінцевими -ово, -єво та -ино передаємо через - ово, -єво та -іно (-їно), після шиплячих — -ино зі збереженням закінчення -о (на відміну від аналогічних українських назв на -е): *Вну́ково, Га́брово, Ко́сово, Орéхово-Зу́єво, Сара́єво; Бородіно́, Ма́р'їно, Пу́шкіно; Его́ршино, Ро́щино.* Закінчення -о зберігається і в назвах на зразок *Радóмсько*, що за походженням є відносними прикметниками, які в сучасній українській мові, на відміну від попередніх географічних назв, не відмінюємо;

3) польське ó, наявне в суфіксі -ów у польських географічних назвах, передаємо через -у або за традицією через -і: *Жира́рдуд, Жéшув, То́машув-Мазове́цький* і т. ін., але традиційно: *Гру́бешів, Кра́ків* та ін. Літеру -о в суфіксі -ów у чеських і словацьких назвах передаємо через -о, але в назвах змішаних поселень з етнічними словаками та українцями за традицією — через —і: *Крнов, О́рлов, Прóстейов, Прше́ров*, але *Барді́в, Во́ронів, Пря́шів.*

### Назви документів, пам'яток історії та культури, творів літератури та мистецтва, друкованих органів тощо

1. У складених назвах найважливіших документів, нормативно-правових актів законів з великої букви пишемо перше слово, власні назви, перше слово після лапок:

*Статут ООН, Потсдамська угода, Версальський мир, Конституція України, Акт проголошення незалежності України, Кримінальний кодекс України, Закон України «Про пенсійне забезпечення».*

2. Назви пам'яток архітектури, замків, храмів, предметів і творів мистецтва тощо пишемо з великої букви: *Андріївська церква, Колізей, Почаївська лавра, Хотинський замок, Ісаакіївський собор, Ейфелева вежа, Сикстинська капела, Венера Мілоська, Аполлон Бельведерський, Дев'ята симфонія Бетховена, Камерна симфонія № 1 Євгена Станковича.*

\*Примітка. Родові найменування в подібних назвах пишемо з малої букви: *собор Святого Петра, собор Сан-Марко, храм Василя Блаженного, палац Потьцьких, замок Іф, пам'ятник Володимиру Великому, портрет Мусоргського роботи Рєпіна, реквієм Моцарта.*

3. Назви художніх, наукових праць, творів мистецтва, документів, газет, журналів тощо беремо в лапки, і в них перше (або єдине) слово пишемо з великої букви: *поема «Енеїда», роман «Сто років самотності», опера «Травіата», балет «Лебедине озеро», пісня «Стоїть гора високая», підручник «Історія України», кінофільм «Бен Гур», картина «Запоріжці пишуть листів турецькому султанові», скульптура «Мислитель», газета «Літературна Україна», журнал «Всесвіт», програма «Партнерство заради миру».*

\*Примітка 1. У подвійних складених назвах творів, газет тощо з великої букви пишемо також перше слово другої назви: *«Андрій Соловейко, або Вченіє світ, а невченіє — тьма», «Глитай, або ж Павук», «Дейлі телеграф енд Морнінг пост».*

\*Примітка 2. У назвах писемних історичних пам'яток з великої букви пишемо перше слово і власні назви: *Реймське Євангеліє, Лаврентіївський літопис, Літопис Самійла Величка, «Слово о полку Ігоревім», «Руська правда».*

## Терміни та їх визначення

**Документація** - сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, напряму діяльності, юридичної особи чи її структурного підрозділу

**Службовий документ** - офіційний документ, який юридична особа створила або отримала у процесі діяльності, відповідним чином зареєструвала та/або засвідчила

**Система документації** - сукупність взаємопов'язаних службових документів, застосовуваних у певній сфері діяльності чи галузі

**Уніфікована система документації** - система документації, створена за єдиними правилами та вимогами

**Уніфікована форма службового документа** - стандартний формуляр службового документа, встановлений відповідно до його функційного призначення в певній сфері діяльності чи галузі

**Управлінська документація** - система документації, що забезпечує виконання функції управління в державному органі, органі місцевого самоврядування, в юридичній особі.

## ПЕРЕЛІК

типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів  
затверджено наказом Міністерства юстиції України від 12.04.2012 № 578/5  
(у редакції від 02.04.2013)

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України  
17 квітня 2012 р. за № 571/20884

## Види документів

### Організаційно-розпорядчі документи

- положення,
- статuti,
- посадові
- інструкції,
- штатні розписи тощо

організаційні

- постанови,
- рішення,
- накази,
- розпорядження

розпорядчі

- акти,
- довідки,
- доповідні записки,
- пояснювальні записки,
- службові листи тощо

інформаційно-аналітичні

### Правила складання документів

Для виготовлення бланків використовуються аркуші паперу формату

- ❖ А4 (210 x 297 міліметрів);
- ❖ А5 (210 x 148 міліметрів).

Дозволено використовувати бланки формату

- ❖ А3 (297 x 420 міліметрів) для оформлення документів у вигляді таблиць.

Бланки документів повинні мати такі поля:

- ❖ ліве – 30 міліметрів;
- ❖ верхнє – 10 міліметрів;
- ❖ праве і нижнє – 20 міліметрів.

Реквізити документа відокремлюють один від одного через 1,5—3 міжрядкових інтервали

### **Документи, що їх створюють юридичні особи, обов'язково повинні мати такі реквізити:**

- ❖ найменування юридичної особи,
- ❖ назва виду документа (не зазначають на листах),
- ❖ дата документа,
- ❖ реєстраційний індекс документа,
- ❖ заголовок до тексту документа,
- ❖ текст документа,
- ❖ підпис (для електронних документів — електронний підпис або електронна печатка в разі відсутності електронного підпису)

### **Обов'язковими для документа є:**

- ❖ заголовок,
- ❖ чітка композиція,
- ❖ цілісність змісту,
- ❖ зв'язність викладу,
- ❖ структурна організація,
- ❖ завершеність.

### **Лист**

Службові листи складаються з метою обміну інформацією між установами як відповіді:

- ❖ на виконання завдань, визначених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, дорученнях вищих посадових осіб,
- ❖ на запити, звернення,
- ❖ а також кореспонденцію Верховної Ради України,
- ❖ на виконання доручень установ вищого рівня,
- ❖ на запити інших установ,
- ❖ звернення громадян,
- ❖ запити на інформацію,
- ❖ а також як ініціативні та супровідні листи.

**Текст листа має складатися з двох логічно пов'язаних між собою частин:**

- ❖ у першій частині наводиться опис фактів або подій, які були підставою для написання листа;
- ❖ у другій – викладаються висновки, пропозиції, прохання, рішення по суті змісту.

Текст листа викладається

- ❖ від першої особи множини з використанням слів: “просимо повідомити...” “роз’яснюємо, що...”,
- ❖ або від третьої особи однини - “міністерство інформує...”, “управління вважає за доцільне”.

Якщо лист складено на бланку посадової особи, текст викладається від першої особи однини - “прошу...”, “пропоную...”.

---

---

---

**Лист має такі реквізити:**

- ❖ дата,
- ❖ реєстраційний індекс,
- ❖ посилання на документ, на який дається відповідь,
- ❖ адресат,
- ❖ заголовок до тексту,
- ❖ текст (основний реквізит службового листа) та особисте звертання (у разі потреби),
- ❖ відмітка про наявність додатків (у разі потреби),
- ❖ підпис,
- ❖ відмітка про виконавця.

Службові листи підписуються відповідно до інструкції з діловодства установи.

Гербовою печаткою засвідчуються лише гарантійні листи.

---

---

---

## Види листів

- інформаційні
- супровідні
- повідомлення
- привітання
- прохання
- відповіді
- запити
- претензії
- гарантійні

## Наказ

Накази (розпорядження) видаються як рішення організаційно-розпорядчого чи нормативно-правового характеру.

За змістом управлінської дії накази видаються:

з основної діяльності установи

з адміністративно-господарських питань

з кадрових питань



### Наказ (розпорядження)

оформлюється на бланку наказу (розпорядження).

Зміст наказу (розпорядження) 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...”).

---

---

---

---

---

### Текст наказу (розпорядження)

з питань основної діяльності установи та адміністративно-господарських питань складається з преамбули і розпорядчої частини

**У преамбулі** зазначаються підстава, обґрунтування або мета видання наказу.

Зазначена частина починається із слів “На виконання”, “З метою” тощо. Якщо документ видається на підставі іншого розпорядчого документа, у констатуючій частині (преамбулі) зазначається посилання на відповідний документ.

**Розпорядча частина** починається із слова “НАКАЗУЮ”, а розпорядження - “ЗОБОВ’ЯЗУЮ”, яке друкується жирним шрифтом, після якого ставиться двокрапка.

---

---

---

---

---

Розпорядча частина поділяється на пункти і підпункти, які нумеруються арабськими цифрами.

У кожному пункті повинні бути зазначені організаційно-розпорядча дія (затвердження або введення в дію інструкції, положення тощо) або конкретне завдання (доручення) із строком його виконання та структурні підрозділи - його виконавці, наприклад:

- ❖ департаменту забезпечення документообігу;
- ❖ керівникам структурних підрозділів;
- ❖ головам районних державних адміністрацій.

Неконкретні (*“прискорити”, “поліпшити”, “активізувати”, “звернути увагу”* тощо)

та неконтрольні (*“довести до відома”, “ознайомити”* тощо) доручення в наказах не застосовуються!

### **Накази (розпорядження) з кадрових питань (особового складу)**

- ❖ Оформлюються у вигляді індивідуальних і зведених наказів (розпоряджень).
- ❖ В індивідуальних наказах (розпорядженнях) міститься інформація про одного працівника (співробітника), у зведених - про кількох незалежно від того, які управлінські рішення щодо них приймаються (прийняття на роботу, призначення на посаду, переведення на іншу посаду (роботу), звільнення тощо)
- ❖ Зміст індивідуального наказу (розпорядження) з кадрових питань (особового складу) стисло викладається в заголовку, який починається з прийменника “Про” і складається за допомогою віддієслівного іменника, наприклад:
  - “Про призначення...”,*
  - “Про прийняття...”.*
- ❖ У зведених наказах (розпорядженнях) може застосовуватися узагальнений заголовок, наприклад:
  - “Про кадрові питання”,*
  - “Про особовий склад”.*

**Накази (розпорядження) з кадрових питань (особового складу)**

У тексті наказів (розпоряджень) з кадрових питань (особового складу), як правило, **констатуюча частина (преамбула)** не зазначається, крім випадків призначення на посаду або звільнення з посади керівних працівників органом вищого рівня або за іншою процедурою.

У такому разі в констатуючій частині (преамбулі) наводиться посилання на відповідний нормативно-правовий акт органу вищого рівня у такій послідовності: вид акта, установа - автор, дата, номер, повна назва.

**Розпорядча частина** наказу (розпорядження) з кадрових питань (особового складу) починається, як правило, з дієслова у формі інфінітиву

“ПРИЙНЯТИ”, “ПРИЗНАЧИТИ” “ПЕРЕВЕСТИ”, “ЗВІЛЬНИТИ”, “ВІДРЯДИТИ”, “НАДАТИ”, “ОГОЛОСИТИ” тощо.

Далі зазначаються великими літерами прізвище працівника, на якого поширюється дія наказу (розпорядження), і малими - його власне ім'я та текст наказу.

У кожному пункті наказу (розпорядження) з кадрових питань зазначається підстава для його видання.

---

---

---

---

**Накази (розпорядження) з кадрових питань (особового складу)**

У зведених наказах (розпорядженнях) з кадрових питань (особового складу) до розпорядчої частини включається інформація, що розміщується у такій послідовності:

прийняття на роботу (службу),  
переведення,  
звільнення.

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

У зведених наказах (розпорядженнях) прізвища осіб у межах пунктів розміщуються за алфавітом.

---

---

---

---

### Спільний наказ (розпорядження) установ одного рівня

- ❖ Оформлюється на чистих аркушах паперу формату А4 (210 x 297 міліметрів). Державний Герб України під час оформлення таких наказів не відтворюється.
- ❖ Найменування установ розміщуються на одному рівні, а назва виду документа - посередині.
- ❖ Дата спільного наказу (розпорядження) 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 установ.
- ❖ Розпорядча частина починається із слова "НАКАЗУЄМО" ("ЗОБОВ'ЯЗУЄМО").
- ❖ Підписи керівників установ розташовуються нижче тексту на одному рівні і скріплюються гербовими печатками цих установ.

Кількість примірників спільних наказів (розпоряджень) повинна відповідати кількості установ, що їх видають.



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
 ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ ЦЕНТР ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ  
 вул. Героїв Майдану, 8, м. Хмельницький, 29013; тел./факс (0582) 79-59-72, тел. 71-81-44, 70-14-70,  
 E-mail: [cpk@univer.km.ua](mailto:cpk@univer.km.ua); [cpk-metod@univer.km.ua](mailto:cpk-metod@univer.km.ua) Код ЄДРПОУ 26292968

Дата і номер документа (12-14TNR)

(12-14 TNR) адресат

1  
2  
3

Заголовок до тексту документа  
 (з нульової позиції, 12-14 TNR)

1  
2

Текст (починаючи з шостого символу) 12-14 TNR, абзаци  
 відділяються 2 міждрядковими інтервалами

1  
2

Додатки: (з нульової позиції, 12-14 TNR)

1  
2  
3

Посада

підпис

ім'я та прізвище автора документа  
 (12-14TNR)

Виконавець (з нульової позиції, 8-12 TNR)



## МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

## НАКАЗ

від \_\_\_\_\_ Київ № \_\_\_\_\_

Про затвердження Змін до  
Плану роботи Міністерства  
юстиції України на 2022 рік

Відповідно до пункту 4.5-2 Порядку формування та моніторингу виконання плану роботи Міністерства юстиції України на рік, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 29 серпня 2019 року № 2751/5, та з метою актуалізації Плану роботи Міністерства юстиції України на 2022 рік

## НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Зміни до Плану роботи Міністерства юстиції України на 2022 рік, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 08 лютого 2022 року № 417/5, що додаються.

2. Контроль за виконанням цього наказу покласти на Державного секретаря Міністерства юстиції України Богачову О.

Міністр

Денис МАЛЮСЬКА



СЕД АСКОД - Міністерство юстиції України  
№ 1782/5 від 04.05.2022 00:00:00  
Підписувач: Малюська Денис Леонтійович  
Сертифікат: 3ED5083160DBC59B0400000E04446001CF87200  
Дійсний з: 25.02.2022 12:55:22 по 25.02.2023 18:55:22  
Мітка часу: 04.05.2022 09:09:32

Проект

МІНІСТЕРСТВО  
ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИФОНД ДЕРЖАВНОГО  
МАЙНА УКРАЇНИ

## НАКАЗ

\_\_\_\_\_ 2022 року Київ № \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Про затвердження Методики визначення  
шкоди та обсягу збитків, завданих  
підприємствам, установам та  
організаціям усіх форм власності  
внаслідок знищення та пошкодження їх  
майна у зв'язку із збройною агресією  
Російської Федерації, а також упущеної  
вигоди від неможливості чи перешкод у  
провадженні господарської діяльності**

На виконання підпунктів 14 і 15 пункту 2 Порядку визначення шкоди та збитків, завданих Україні внаслідок збройної агресії Російської Федерації, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 березня 2022 р. № 326 "Про затвердження Порядку визначення шкоди та збитків, завданих Україні внаслідок збройної агресії Російської Федерації",

## НАКАЗУЄМО:

1. Затвердити Методику визначення шкоди та обсягу збитків, завданих підприємствам, установам та організаціям усіх форм власності внаслідок знищення та пошкодження їх майна у зв'язку із збройною агресією Російської Федерації, а також упущеної вигоди від неможливості чи перешкод у провадженні господарської діяльності, що додається.

2. Департаменту політики власності Міністерства економіки України (Максимов О. А.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому законодавством порядку.

3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаємо за собою.

Перший віце-прем'єр-міністр України –  
Міністр економіки України

Виконувач обов'язків Голови Фонду  
державного майна України

\_\_\_\_\_ Юлія СВИРИДЕНКО

\_\_\_\_\_ Ольга БАТОВА

## Правила рубрикації тексту і розділові знаки для оформлення пунктів переліку

Для оформлення рубрик переліку (переважно в офіційно-ділових та наукових текстах) використовують такі способи членування тексту — з поданням кожної рубрики з абзацу або рідше в рядок.

1. У разі потреби в кількеступеневому членуванні тексту від ширших до вузких за змістом його положень застосовуємо комбіновану систему літерно-цифрової нумерації:

- римські цифри (з крапкою після них) або великі літери (з крапкою);
- на найвищому рівні членування тексту (речення після них починається з великої літери, а в кінці його ставимо крапку);
- арабські цифри (з крапкою) — на середньому рівні членування (речення після них починається з великої літери, а в кінці його ставимо крапку);
- арабські цифри (з дужкою після них) — на нижчому рівні членування (речення після них починається з малої літери, а в кінці його ставимо крапку з комою);
- малі літери (з дужкою) — на найнижчому рівні членування (речення після них починається з малої літери, а в кінці його ставимо крапку з комою).

2. У разі такої ж потреби застосовують також, причому дедалі ширше, інший принцип — використання тільки арабських цифр (з крапками після них) з послідовним їх додаванням від однієї до більшої кількості:

### 1. Загальні положення

*1.1. Національна академія наук України (далі — НАН України) є вищою науковою самоврядною організацією України, що заснована на державній власності.*

*1.2. НАН України у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства та Статутом НАН України, який ухвалюється та реєструється в порядку, встановленому законом.*

*1.3. НАН України є правонаступником Академії наук України, що була заснована в 1918 році і в подальшому йменувалася Українською академією наук, Всеукраїнською академією наук та Академією наук Української РСР [...] і т. д. (Статут Національної академії наук України).*

3. Якщо ж немає потреби в такому ступеневому членуванні тексту, звичайно використовують арабські цифри з крапкою і ще частіше — арабські цифри з дужкою та малі літери, наприклад:

*Суддя звільняється з посади органом, що його обрав або призначив, у*

разі:

- 1) закінчення строку, на який його обрано чи призначено;
- 2) досягнення суддею шістдесяти п'яти років;
- 3) неможливості виконувати свої повноваження за станом здоров'я <...> і т. д. (Конституція України).

Особливо це застосовують тоді, коли перелік подають в рядок:

*Комп'ютер складається з: а) системного блока; б) монітора; в) клавіатури (у таких випадках замість крапки з комою можна використовувати й кому, а двокрапка перед переліком не обов'язкова).*

4. Використовують також спосіб абзацного членування тексту при переліку за допомогою тире:

*12.6. Президія НАН України за рекомендацією загальних зборів відповідного відділення НАН України:*

- *призначає на посаду керівника наукової установи НАН України;*
- *за наявності вмотивованих заперечень, оголошує новий конкурс, призначивши виконувача обов'язків керівника наукової установи НАН України на строк не більш як шість місяців (Статут Національної академії наук України).*

#### **Технічні правила переносу**

1. Не можна переносити прізвища, залишаючи в кінці попереднього рядка ініціали або інші умовні скорочення, що до них відносяться: *Т. Г. Шевчénко* (а не *Т. Г. // Шевчénко*), *гр. Іванénко* (а не *гр. // Іванénко*), *акад. (доц., проф.) Гончарénко* (а не *акад. (доц., проф.) // Гончарénко*), *тов. Гнатю́к* (а не *тов. // Гнатю́к*).

\*Примітка. Якщо імена, звання тощо подаються повністю, то прізвища (а також по батькові) можна переносити: *Тарáс Григóрович Шевчénко* й *Тарáс // Григóрович Шевчénко*, *акаде́мік // Агата́нгел Крíмський* і т. ін.

2. Не можна відривати скорочені назви мір від цифр, до яких вони належать: *1917 р.* (а не *1917 // р.*), *150 га* (а не *150 // га*), *20 см<sup>3</sup>* або *20 куб. см* (а не *20 // см<sup>3</sup>* або *20 // куб. см*), *5 г* (а не *5 // г*).

\*Примітка. Якщо назви мір подаються повністю, то їх можна переносити: *1917 // рік*, *150 // гекта́рів* і т. ін.

3. Граматичні закінчення, з'єднані з цифрами через дефіс, не можна відривати й переносити: *2-й* (а не *2- // й*), *4-го* (а не *4- // го*), *10-му* (а не *10- // му*) й т. ін.

4. Не можна розривати умовні (графічні) скорочення типу *вид-во*, *і т. д.*, *і т. ін.*, *та ін.*, *т-во* тощо.

5. Не можна переносити в наступний рядок розділові знаки (крім тире), дужку або лапки, що закривають попередній рядок, а також залишати в попередньому рядку відкриту дужку або відкриті лапки.

### Датування документів

Усі службові документи підлягають датуванню.

- ❖ Датою документа є дата його підписання.
- ❖ Для документа, що приймається колегіальним органом, - дата його прийняття.
- ❖ Для документа, що затверджується, - дата затвердження.
- ❖ Для вихідної кореспонденції - дата реєстрації

---

---

---

---

### Датування документів

Дата зазначається арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності:  
число, місяць, рік.

Дата оформлюється 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: 17.05.2022 відбулося навчання...**

---

---

---

---

### Датування документів

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 грудня 2022 року**.

Дозволяється вживати слово "рік" у скороченому варіанті "р.", наприклад:

**03 грудня 2022 р. або**

**03 грудня 2022 року.**

---

---

---

---



### Нумерація сторінок

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

Номери сторінок повинні проставлятися посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами без слова «сторінка» і розділових знаків.

Наприклад:

*Неправильно*  
**-2-; 34.; 73 с.**

*Правильно*  
**2 ; 34 ; 73**

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства допустимо проставляти дату реєстрації документа у складі штрих-коду або QR-коду, що створюється засобами цієї системи

---

---

---

---

### Посилання на документ

#### Приклади

- ❖ Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства фінансів України, Міністерства соціальної політики України від 15 січня 2018 року № 5/33 «Про затвердження Порядку обміну інформацією між Міністерством фінансів України та Міністерством соціальної політики України щодо верифікації державних допомог», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 05 лютого 2018 року за № 138/31590
- ❖ Внести до постанови Кабінету Міністрів України від 8 лютого 2021 р. № 94 «Про реалізацію експериментального проекту щодо функціонування Національного центру резервування державних інформаційних ресурсів» (Офіційний вісник України, 2021 р., № 14, ст. 578) зміни, що додаються.

---

---

---

---

**Приклад****Про внесення змін до наказу Міністерства фінансів України  
від 31 грудня 2015 року № 1307**

2. Внести до Порядку заповнення податкової накладної, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 31 грудня 2015 року № 1307, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 26 січня 2016 року за № 137/28267 (зі змінами), такі зміни:

1) пункт 6 після абзацу дев'ятого доповнити новим абзацом десятим такого змісту:

„Платники податку на додану вартість у разі здійснення операцій з постачання товарів, базою оподаткування для яких встановлено максимальні роздрібні ціни, складають окремі податкові накладні та зазначають у другій частині порядкового номера такої податкової накладної код „6”.”.

У зв'язку з цим абзац десятий вважати абзацом одинадцятим...

---



---



---



---

**Розташування власного імені, ініціалу(-ів) та прізвища**

- ❖ *На адресуванні* - перед прізвищем, напр.:  
**Лесі БАЙДІ.**
- ❖ *При підписанні документа, його затвердженні* - перед прізвищем, напр.: **Ілля ІВАЦУК.**
- ❖ *На резолюції* - після прізвища або без зазначення ініціалів, напр.:  
**Гайдай О.В.; Шевченку П.**
- ❖ *У текстах документів* (у списках, анкетах, автобіографіях, довідках та ін.) - після прізвища, наприклад:
- ❖ **Нагородити орденом Богдана Хмельницького III ступеня**  
БУЛІЯ Владислава Юрійовича (по смертно) — лейтенанта.

---



---



---



---

**Адресат**

У разі адресування документа установі або її структурним підрозділам без зазначення посадової особи їх найменування наводяться у називному відмінку

**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

**Державна архівна служба  
Начальнику фінансово-економічного управління  
Світлані КОЦЮБИНСЬКІЙ**

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

**Голові Державної митної служби України  
Кирилу ФЕДОРОВИЧУ**

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

**Центральним державним архівам**

**Реквізит “Адресат” може включати адресу.**

Повна адреса зазначається у разі надсилання документа разовим кореспондентам, наприклад:

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

У разі надсилання документа фізичній особі спочатку зазначається у давальному відмінку власне ім'я та прізвище, потім поштова адреса, наприклад:

**Марії Василівні ГОНТАР  
пров. Бузковий, буд. 3, м. Хмельницький, 29000**

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

### Відмінювання прізвищ

1. Українські та інші слов'янські прізвища, що мають закінчення іменників I відміни, відмінюємо як відповідні загальні назви I відміни, а прізвища із закінченнями іменників II відміни відмінюємо за зразками відмінювання відповідних загальних назв II відміни:

*Ма́йборода* — *Ма́йбороди, Ма́йбороді, Ма́йбороду* й т. д.;

*Гмі́ря* — *Гмі́рі, Гмі́рі, Гмі́рю, Гмі́рею* й т. д.;

*Гнатю́к* — *Гнатюка́, Гнатюко́ві (Гнатюку́)* й т. д.;

*За́єць* — *За́йця, За́йцеві (За́йцю)* й т. д.;

*Іваньо́* — *Іваня́, Іване́ві (Іваньо́ві, Іваню́)* й т. д.;

*Кривоні́с* — *Кривно́са, Кривно́сові (Кривно́су)* й т. д.;

*Ле́бідь* — *Ле́бедя, Ле́бедеві (Ле́бедю)* й т. д.;

*Мамалі́га* — *Мамалі́ги, Мамалі́зі* й т. д.;

*Жураве́ль* — *Журавля́, Журавле́ві (Журавлю́)* й т. д.;

*Солове́й* — *Солов'я́, Солов'е́ві (Солов'ю́)* й т. д.;

*Бу́сел* — *Бу́сла, Бу́слові (Бу́слу)* й т. д.;

*Све́кор* — *Све́кра, Све́крові (Све́кру)* й т. д.;

*Мото́к* — *Мотка́, Мотко́ві (Мотку́)* й т. д.

*Панібудьла́ска* — *Панібудьла́ски, Панібудьла́сці* й т. д.;

*Снігу́р* — *Снігуря́, Снігуре́ві (Снігурю́)* й т. д.;

*Снігу́р* — *Снігура́, Снігуро́ві (Снігуру́)* й т. д.;

*Симоне́нко* — *Симоне́нка, Симоне́нкові (Симоне́нку)* й т. д.

Але без чергування нуля звука з голосним і навпаки:

*Швець* — *Швеця́, Швеце́ві (Швецю́)* й т. д.;

*Жнець* — *Жнеця́, Жнеце́ві (Жнецю́)* й т. д.;

*Вру́бель* — *Вру́беля, Вру́белеві (Вру́белю)* й т. д.;

*Черне́ць* — *Чернеця́, Чернеце́ві (Чернецю́)* й т. д.

\*Примітка 1. Прізвища на зразок *Дідуньо́*, *Іваньо́* в давальному й місцевому відмінках мають варіанти закінчень -ев-і (-ьов-і, -ю): *Дідуне́ві (-ьов-і, -ю)*, *Іване́ві (-ьов-і, -ю)*.

\*Примітка 2. Усі чоловічі прізвища II відміни в родовому відмінку мають закінчення -а (-я) на відміну від деяких співвідносних загальних назв: пор. прізвища *Моро́з* — *Моро́з-а*, *Куліш* — *Куліш-а́*, *Корова́й* — *Корова́-я*, *Чорноті́нь* — *Чорноті́н-я*, *Рись* — *Ріс-я* і загальні назви *мороз* — *мороз-у*, *куліш* — *кулеш-у́*, *корова́й* — *корова́-ю*, *тінь* — *ті́н-і*, *ри́сь* — *ріс-і*.

\*Примітка 3. За відповідними відмінками відмінюємо неслов'янські змінювані прізвища: *Окуджа́ва* — *Окуджа́ви, Окуджа́ві* й т. д., *Шекспі́р* — *Шекспі́ра, Шекспі́рові (Шекспі́ру)* й т. д., *Стенда́ль* — *Стенда́ля, Стенда́леві (Стенда́лю)* й т. д., *Діте́ль* — *Діте́ля, Діте́леві (Діте́лю)* й т. д..

2. Прізвища прикметникового типу на -ий (-ій) відмінюємо як відповідні прикметники чоловічого та жіночого роду (твердої чи м'якої групи):

Авді́євський — Авді́євського, Авді́євському й т. д.; Кобиля́нська — Кобиля́нської, Кобиля́нській і т. д.

3. Чоловічі прізвища прикметникового типу на -ов, -ев (-єв), -ів (-їв), -ин, -ін (-їн) відмінюємо за такими зразками:

#### Однина

Н.	Павлов	Ковалів	Прóкопів	Кирчів
Р.	Павлов-а	Ковалéв-а (-лів-а)	Прóкопов-а (-пів-а)	Кирчéв-а (-чів-а)
Д.	Павлов-у	Ковалéв-у (-лів-у)	Прóкопов-у (-пів-у)	Кирчéв-у (-чів-у)
Зн.	Павлов-а	Ковалéв-а (-лів-а)	Прóкопов-а (-пів-а)	Кирчéв-а (-чів-а)
Ор.	Павлов-им	Ковалéв-им (-лів-им)	Прóкопов-им (-пів-им)	Кирчéв-им (-чів-им)
М.	...Павлов-і (-у)	...Ковалéв-і (-у) (-лів-і, -у)	...Прóкопов-і (-у) (-пів-і, -у)	...Кирчéв-і (-у) (-чів-і, -у)
Кл.	Павлов-е	Ковалéв-е (-лів-е)	Прóкопов-е (-пів-е)	Кирчéв-е (-чів-е)

#### Множина

Н.	Павлов-и	Ковалéв-и (-лів-и)	Прóкопов-и (-пів-и)	Кирчéв-и (-чів-и)
Р.	Павлов-их	Ковалéв-их (-лів-их)	Прóкопов-их (-пів-их)	Кирчéв-их (-чів-их)
Д.	Павлов-им	Ковалéв-им (-лів-им)	Прóкопов-им (-пів-им)	Кирчéв-им (-чів-им)
Зн.	Павлов-их	Ковалéв-их (-лів-их)	Прóкопов-их (-пів-их)	Кирчéв-их (-чів-их)
Ор.	Павловими	Ковалéв-ими (-лів-ими)	Прóкопов-ими (-пів-ими)	Кирчéв-ими (-чів-ими)
М.	...Павлових	...Ковалéв-их (-лів-их)	...Прóкопов-их (-пів-их)	...Кирчéв-их (-чів-их)
Кл.	Павлов-и	Ковалéв-и (-лів-и)	Прóкопов-и (-пів-и)	Кирчéв-и (-чів-и)

\*Примітка 1. У відмінкових формах чеських, словацьких і польських прізвищ на -ек суфіксальний -е- зберігаємо: *Гáшек — Гáшека, Гáшекові...*, *Лóкетек — Лóкетека, Лóкетекові...*

Так само зберігаємо -е- при відмінюванні прізвищ з кінцевими -ер, -ел: *Пéтер — Пéтера...*, *Пáвел — Пáвела...*, але в іменах він випадає: *Пéтер — Пéтра...*, *Пáвел (Пáвол) — Пáвла*.

При відмінюванні прізвищ слов'янського походження на -ець суфіксальний -е- випадає: *Кáролець — Кáрольця, Кáрольцеві...*, *Мáлець — Мáльця, Мáльцеві...*, *Морáвець — Морáвця, Морáвцеві...*, *Óравець — Óравця, Óравцеві...*

\*Примітка 2. Жіночі прізвища на приголосний та -о не відмінюємо: *Марії Сéник, Надії Балій, з Ліною Костéнко, без Ніни Ба́йко*. Аналогічні чоловічі прізвища відмінюємо як відповідні іменники: *Василя́ Сéника, Михáйлові Балі́єві, з Іва́ном Костéнком, без Андрія́ Ба́йка*.

\*Примітка 3. Від прізвищ прикметникового типу на зразок *Роману́шин* формою орудного відмінка відрізняється відмінювання прізвищ іменникового типу на зразок *Ру́сін*: пор. *Роману́шиним*, але *Ру́си́ном*.

### Гриф затвердження документа

Нормативно-правові акти (положення, інструкції, правила, порядки тощо) затверджуються розпорядчим документом установи, що видала відповідний акт.

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Міністр культури  
підпис Богдан ЯРЕМА  
12 березня 2017 р.

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Наказ Міністерства фінансів  
12 березня 2017 р. № 298

---



---



---



---

### Примірний перелік

**документів, які дозволяється затверджувати проставлянням грифа затвердження посадової особи за умови їх підготовки у паперовій формі**

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. Кошториси витрат (на утримання апарату управління, будинків, приміщень, споруд; на підготовку та освоєння виробництва нових виробів; на капітальне будівництво тощо).
4. Переліки (посад працівників з ненормованим робочим днем; типових, відомчих (галузевих) документів із строками зберігання тощо).
5. Розцінки на виконання робіт.
6. Статути (положення) установ.
7. Структура установи.

---



---



---



---

## Резолюція

Передбачає:

- ❖ постановку конкретного завдання;
- ❖ визначення його предмета, мети, строку;
- ❖ відповідальної за виконання особи, що викладена у вигляді напису на документі.

Створення неконкретних (“прискорити”, “поліпшити”, “активізувати”, “звернути увагу” тощо) за змістом резолюцій не допускається

---

---

---

---

---

### Обов’язкові складові резолюції:

- ❖ прізвище, власне ім’я виконавця (виконавців) у давальному відмінку;
- ❖ зміст доручення;
- ❖ строк виконання;
- ❖ особистий підпис керівника;
- ❖ дата.

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

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

---

---

---

---

---

### Велика буква в особливому стилістичному вживанні

1. З великої букви пишемо такі найменування, як *Високі Договірні Сторони, Надзвичайний і Повноважний Посол* (в актах міжнародного значення, у дипломатичних документах), *Автор, Видавництво* (в авторському договорі), *Замовник, Виконавець* (в угодах) і т. ін.
2. З великої букви пишемо займенники *Ви, Ваш* як форму ввічливості у звертанні до однієї конкретної особи в листах, офіційних документах тощо: *Повідомляємо Вам..., Вітаємо Вас..., у відповідь на Ваш запит...*
3. З великої букви пишемо деякі загальні назви в контекстах, де наголошено на особливому змісті цих назв: *Батьківщина, Вітчизна, Честь, Людина, Мати.*

### Назви посад, звань, титулів

З великої букви пишемо перше слово офіційних назв найвищих державних посад та посад керівників міжнародних організацій: *Генеральний секретар ООН, Президент України, Голова Верховної Ради України, Президент Сполучених Штатів Америки, Прем'єр-міністр Канади.*

\*Примітка 1. Назви посад, звань, наукових ступенів тощо пишемо з малої букви:

*президент, канцлер, прем'єр-міністр, мер, голова, декан, директор, міністр, ректор, секретар; академік, генерал-лейтенант, заслужений діяч мистецтв, народний артист України, лауреат Державної премії України в галузі архітектури, член-кореспондент, доктор наук.*

\*Примітка 2. З малої букви пишемо також назви титулів, рангів, чинів: *барон, герцог, королева, імператор, князь, колéзький асéсор, король, принцеса, цар, шах.*

\*Примітка 3. Назви посад міністрів, послів, президентів академій тощо в офіційних документах, а також для підкреслення урочистості можна писати з великої букви: *Міністр освіти і науки України, Посол Республіки Польща, Президент Національної академії наук України.*

### Назви органів влади, установ, організацій, товариств, партій, об'єднань, підприємств, фірм, агентств

1. В офіційних складених назвах органів влади, установ і організацій, товариств і об'єднань з великої букви пишемо перше слово (і всі власні назви), що входить до складу назви:

*Міністерство освіти і науки України,  
Рада національної безпеки та оборони України,  
Управління освіти Шевченківської в місті Києві державної адміністрації,  
Прокуратура міста Києва,  
Апеляційний суд Закарпатської області,  
Федерація незалежних профспілок України,  
Збройні сили України,*



*Міжнародна асоціація українців,  
Національний банк України,  
Меджліс кримськотатарського народу,  
Товариство винахідників та раціоналізаторів України,  
Організація економічного співробітництва і розвитку,  
Міжнародний валютний фонд,  
Рада Європи.*

Це стосується й назв державних установ минулого: *Директорія Української Народної Республіки, Державна дума, Земський собор, Тимчасовий уряд.*

У назвах найвищих органів влади і державних установ України *Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, Конституційний Суд України, Верховний Суд* з великої букви пишемо всі слова.

2. У назвах політичних партій і рухів з великої букви пишемо перше слово (і всі власні назви): *Республіканська партія США, Християнсько-демократичний союз Німеччини, Соціал-демократична партія України.*

Назви, що не є офіційними найменуваннями, пишемо з малої букви: *ліберальна партія, партія консерваторів, партія міру, партія війни.*

3. У назвах наукових і навчальних закладів, театрів, музеїв, колективів тощо перше слово (і всі власні назви) пишемо з великої букви:

*Національна академія наук України,  
Національний університет «Острозька академія»,  
Гарвардський університет,  
Львівська середня загальноосвітня школа № 51 імені Івана Франка,  
Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського,  
Київський академічний театр ляльок,  
Музей мадам Тюссо,  
Меморіальний будинок-музей Дмитра Яворницького,  
Державний ансамбль народного танцю Грузії.*

З великої букви пишемо перше (або єдине) слово неповної назви, яка вживається у функції повної: *Будинок учителя (Київський міський будинок учителя), Український музей (Національний художній музей України), Літературний музей (Одеський державний літературний музей).*

4. У назвах промислових і торгових підприємств, фінансових організацій, товариств, фірм, організаційно-правових форм тощо початкове слово, яке є складником назви, пишемо з великої букви. З великої букви пишемо також перше слово взятої в лапки символічної (умовної) назви та власні назви: *Київська фабрика іграшок, Харківський тракторний завод, Виробниче акціонерне товариство «Поліграфкніга», Публічне акціонерне товариство «Вінницький універмаг», банк «Південний», Центральний автовокзал, компанія «Microsoft», концерн «Volkswagen», транснаціональна корпорація «Jysk», Комунальне підприємство «Київблагоустрій», Садове товариство*

*«Лісова поляна», Об'єднання співмешканців багатоквартирних будинків «Наш дім».*

5. У назвах, що складаються із родового найменування і найменування в лапках, родове найменування пишемо з малої букви, у найменуванні в лапках з великої букви пишемо перше (або єдине слово) і власні назви:

*видавництво «Ранок», готель «Дніпрі», ресторан «Лубідь», кінотеатр «Київська Русь», завод «Фармак», концерн «Фольксваген», фірма «Імідж», оркестр «Віртуози Києва», магазин «Ярослав», спортивний клуб «Сокіл».*

\*Примітка 1. За традицією з великої букви пишемо всі слова в назвах *Європейський Союз, Організація Об'єднаних Націй, Ліга Націй тощо.*

\*Примітка 2. У складених назвах інформаційних агентств усі слова, крім родового найменування, пишемо з великої букви й без лапок: *агентство Українські Національні Новіни, агентство Франс Пресс, агентство Інтерфакс-Азербайджан.*

\*Примітка 3. З малої букви пишемо традиційні, неофіційні назви законодавчих, державних, представницьких органів, органів міжнародних організацій, які періодично скликаються: *бундесрат, джирга, меджліс, конгрес, ландтаг, національні збори, парламент, сейм, сенат, стортинг.*

\*Примітка 4. З малої букви пишемо назви закладів, організацій, органів влади і т.ін., що вживаються у множині: *міністерства України, інститути Національної академії наук, комітети Верховної Ради України.*

6. Назви частин, відділів, відділень, секторів та інших підрозділів установ, організацій, а також слова *актив, збори, з'їзд, конференція, президія, сесія, симпозіум, рада (інституту тощо)* пишемо з малої букви:

*відділ загального мовознавства Інституту мовознавства ім. О. О. Потебні НАН України,  
кафедра історії України Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка,  
засідання президії Українського товариства охорони пам'яток історії та культури,  
вчена рада філологічного факультету,  
конгрес Міжнародної асоціації україністів,  
сесія Хмельницької міськради.*

7. Назви сайтів без родового слова пишемо з малої букви (*твітер, гугл*); назви сайтів з родовим словом пишемо з великої букви та в лапках (*мережа «Фейсбук», енциклопедія «Вікіпедія»*); назви сайтів, ужиті як назви юридичних осіб, пишемо з великої букви та без лапок (*РНБО ввела санкції проти Яндекса*).

**Зразки звертань, що складаються з двох власних назв**

Називний відмінок	Кличний відмінок
<i>Чоловічі імена та по батькові</i>	
Абрам Семенович	Абраме Семеновичу
Анатолій Іванович	Анатолію Івановичу
Андрій Васильович	Андрію Васильовичу
Андроник Іванович	Андронику Івановичу
Антон (Антоній) Іванович	Антоне (Антонію) Івановичу
Артем (Артемій) Петрович	Артеме (Артемію) Петровичу
Артур Євгенович	Артуре Євгеновичу
Богдан Мар'янович	Богдане Мар'яновичу
Богумир Іванович	Богумире Івановичу
Болеслав Іванович	Болеславе Івановичу
Борис Григорович	Борисе Григоровичу
Братислав Іванович	Братиславе Івановичу
Вадим Володимирович	Вадиме Володимировичу
Валентин Андрійович	Валентине Андрійовичу
Валерій Андрійович	Валерію Андрійовичу
Василь Іванович	Василію Івановичу
Веніамін Андрійович	Веніаміне Андрійовичу
Віктор Григорович	Вікторе Григоровичу
Віталій Андрійович	Віталію Андрійовичу
Володимир Миколайович	Володимире Миколайовичу
Всеволод Андрійович	Всеволоде Андрійовичу
В'ячеслав Ілліч	В'ячеславе Іллічу
Гаврило Андрійович	Гавриле Андрійовичу
Геннадій Павлович	Геннадію Павловичу
Георгій Павлович	Георгію Павловичу
Гліб Володимирович	Глібе Володимировичу
Григорій Павлович	Григорію Павловичу
Давид Ігорьович (Ігорович – до набуття чинності новим правописом)	Давиде Ігорьовичу (Ігоровичу – до набуття чинності новим правописом)
Данило Васильович	Даниле Васильовичу
Денис Вікторович	Денисе Вікторовичу
Дмитро Євгенович	Дмитре Євгеновичу
Євген (Євгеній) Семенович	Євгене (Євгенію) Семеновичу
Зіновій Васильович	Зіновію Васильовичу
Ігор Григорович	Ігорю Григоровичу
Іван Миколайович	Іване Миколайовичу
Ілля Володимирович	Ілле Володимировичу
Йосип Абрамович	Йосипе Абрамовичу
Кирил (Кирило) Євгенович	Кириле Євгеновичу
Клавдій Станіславович	Клавдію Станіславовичу
Костянтин Михайлович	Костянтіне Михайловичу
Лев Йосипович	Леве Йосиповичу
Леонід Петрович	Леоніде Петровичу
Леонтій Леонідович	Леонтію Леонідовичу

Лук'ян Ілліч	Лук'яне Іллічу
Любомир Андрійович	Любомире Андрійовичу
Макар (Макарій) Іванович	Макаре (Макарію) Івановичу
Максим Васильович	Максима Васильовичу
Мефодій Володимирович	Мефодію Володимировичу
Микита Васильович	Микито Васильовичу
Микола Іванович	Миколо Івановичу
Мирослав Степанович	Мирославе Степановичу
Михайло Пилипович	Михайле Пилиповичу
Назар (Назарій) Вікторович	Назаре (Назарію) Вікторовичу
Олег Степанович	Олеже (Олегу) Степановичу
Олександр Миколайович	Олександрє Миколайовичу
Олексій Іванович	Олексію Івановичу
Павло Іванович	Павле Івановичу
Петро Григорович	Петре Григоровичу
Пилип Романович	Пилипе Романовичу
Прохор Станіславович	Прохоре Станіславовичу
Роман Вікторович	Романє Вікторовичу
Ростислав Мар'янович	Ростиславе Мар'яновичу
Руслан Анатолійович	Русланє Анатолійовичу
Святослав Євгенович	Святославе Євгеновичу
Семен (Симеон) Якович	Семене (Симеоне) Яковичу
Сергій Вікторович	Сергію Вікторовичу
Симон Петрович	Симоне Петровичу
Станіслав Іванович	Станіславе Івановичу
Степан (Стефан) Григорович	Степанє (Стефанє) Григоровичу
Тарас Васильович	Тарасє Васильовичу
Тимур Казбекович	Тимуре Казбековичу
Трохим Михайлович	Трохимє Михайловичу
Устим Іванович	Устимє Івановичу
Федір Якович	Федоре Яковичу
Юрій Іванович	Юрію Івановичу
Яків Петрович	Якове Петровичу
Ярослав Григорович	Ярославе Григоровичу
<b>Жіночі імена по батькові</b>	
Аліна Юріївна	Аліно Юріївно
Аліса Іванівна	Алісо Іванівно
Алла Петрівна	Алло Петрівно
Антоніна Михайлівна	Антоніно Михайлівно
Вікторія Василівна	Вікторіє Василівно
Віра Трохимівна	Віро Трохимівно
Галина Вікторівна	Галино Вікторівно
Ганна (Анна) Олексіївна	Ганно (Анно) Олексіївно
Дарина (Дарія) Андріївна	Дарино (Даріє) Андріївно
Діана Богданівна	Діано Богданівно
Евеліна Михайлівна	Евеліно Михайлівно
Єва Адамівна	Єво Адамівно

Євгенія Сергіївна	Євгеніє Сергіївно
Жанна Петрівна	Жанно Петрівно
Зоя Миколаївна	Зоє Миколаївно
Зінаїда Василівна	Зінаїдо Василівно
Іванна Юріївна	Іванно Юріївно
Ілона Леонідівна	Ілоно Леонідівно
Інна Вікторівна	Інно Вікторівно
Ірина Юріївна	Ірино Юріївно
Катерина Петрівна	Катерино Петрівно
Ксенія Леонідівна	Ксеніє Леонідівно
Лариса Іванівна	Ларисо Іванівно
Лідія Миколаївна	Лідіє Миколаївно
Лілія Степанівна	Ліліє Степанівно
Любов Миколаївна	Любове Миколаївно
Людмила Михайлівна	Людмило Михайлівно
Маргарита Семенівна	Маргарито Семенівно
Марина Василівна	Марино Василівно
Марія Олексіївна	Маріє Олексіївно
Маріанна Павлівна	Маріанно Павлівно
Марта Степанівна	Марто Степанівно
Мар'яна Василівна	Мар'яно Василівно
Меланія Андріївна	Меланіє Андріївно
Надія Петрівна	Надіє Петрівно
Наталія Вікторівна	Наталіє Вікторівно
Неоніла (Ніла) Борисівна	Неоніло (Ніло) Борисівно
Ніна Іванівна	Ніно Іванівно
Оксана Петрівна	Оксано Петрівно
Олександра Михайлівна	Олександро Михайлівно
Олена Олександрівна	Олено Олександрівно
Олеся Василівна	Олесю Василівно
Ольга Степанівна	Ольго Степанівно
Орися Любомирівна	Орися Любомирівно
Раїса Іванівна	Раїсо Іванівно
Роксолана Богданівна	Роксолано Богданівно
Сара Абрамівна	Саро Абрамівно
Світлана Олександрівна	Світлано Олександрівно
Соломія Володимирівна	Соломіє Володимирівно
Софія Сергіївна	Софіє Сергіївно
Станіслава Яківна	Станіславо Яківно
Стелла Іллівна	Стелло Іллівно
Сусанна Тимурівна	Сусанно Тимурівно
Тетяна Василівна	Тетяно Василівно
Уляна Іванівна	Уляно Іванівно
Христина Петрівна	Христино Петрівно
Юлія Леонідівна	Юліє Леонідівно
Яна Олегівна	Яно Олегівно
Ярослава Пилипівна	Ярославо Пилипівно

### Строк і термін

**Строком** є певний період у часі, зі спливом якого пов'язана дія чи подія, яка має юридичне значення (визначається роками, місяцями, тижнями, днями або годинами).

Наприклад, якщо строк визначений на два роки і право виникло 15 лютого 2022 року, то строк починає обчислюватись з 16 лютого 2022 року і спливає 15 лютого 2024 року.

**Терміном** є певний момент у часі, з настанням якого пов'язана дія чи подія, яка має юридичне значення (визначається календарною датою або вказівкою на подію, яка має неминуче настати).

Наприклад: *Пропустив я термін складання іспиту*

---



---



---



---

### Прийменники до і по

Вищий господарський суд України у своєму рішенні від 13.12.2016 року у справі № 910/21225/15 дав таке роз'яснення щодо вживання прийменників «до» і «по» стосовно дат.

- ❖ У цій справі в договорі між сторонами було передбачено, що товар постачається до 01.12.2014. Відповідно до висновку суду, якщо у договорі виконання грошового зобов'язання визначається до настання певного терміну (**до 01 грудня 2014 року**), то останнім днем виконання такого зобов'язання вважається день, що передує цьому терміну (**30 листопада 2014 року**).
- ❖ Водночас коли у тексті договору виконання грошового зобов'язання визначено «**по 01 грудня 2014 року**» або «**включно до 01 грудня 2014 року**», то останнім днем виконання такого зобов'язання буде **01 грудня 2014 року**.

---



---



---



---

## Заголовок до тексту документа (короткий зміст)

Заголовок (короткий зміст) 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.*

*Про призначення Т.Думенка начальником Гостомельської селищної  
військової адміністрації Бучанського району Київської області*

Супровідні листи, доповідні та службові записки дозволяється складати без заголовка.

---

---

---

---

## Звертання

У разі коли документ адресується конкретній особі, у листі нижче атрибута “адресат” може наводитись особисте звертання у кличному відмінку:

Пане (пані) Власне ім'я  
або

Пане (пані) Прізвище  
або

Пане (пані) посада або звання  
або

Панове

Наприклад:

Пане Олексію (Ілле, Олегу (Олеже)).

Пані Іваненко.

Пані директор.

Пане полковнику.

У разі необхідності перед словом “Пане”, “Пані” або “Панове” може використовуватися слово “Шановний”, “Шановна” або “Шановні” відповідно, наприклад:

Шановна пані Ковальська.

---

---

---

**Поширені графічні скорочення:**

авт. — автор; авторський  
 акад. — академік  
 арк. — аркуш  
 бібл. — біблійний; бібліографічний;  
 бібліотечний  
 буд. — будинок  
 бульв. — бульвар  
 вид. — видання  
 вип. — випуск  
 вул. — вулиця  
 гр. — громадянин  
 д. — доктор (наук)  
 див. — дивись  
 дол. — долар  
 доц. — доцент  
 енцикл. — енциклопедія;  
 енциклопедичний  
 єп. — єпископ  
 журн. — журнал  
 зб. — збірник  
 знач. — значення  
 іл. — ілюстрація; ілюстративний  
 ім. — імені  
 ін. — інші  
 і т. д. — і так далі  
 і т. ін. — і таке інше  
 і под. — і подібне  
 кв. — квартира  
 кн. — книга; княгиня; князь  
 коп. — копійка  
 м. — місто  
 мист. — мистецтво; мистецький  
 митр. — митрополит  
 напр. — наприклад  
 нар. — народний  
 наук. — науковий  
 нац. — національний  
 н. е. — нашої ери  
 до н. е. — до нашої ери  
 о. — острів, отець  
 обл. — область; обласний

**Скорочені назви одиниць****вимірювання пишемо без крапок:**

Б — байт  
 Вт — ват  
 г — грам  
 га — гектар  
 кг — кілограм  
 км — кілометр  
 дм — дециметр  
 кБ — кілобайт  
 кВт — кіловат  
 кг — кілограм  
 л — літр  
 м — метр  
 мм — міліметр  
 см — сантиметр  
 т — тонна  
 ц — центнер

**Так само пишемо скорочення**

грн (гривня),  
 млн (мільйон),  
 млрд (мільярд),  
 трлн (трильйон),  
 смт (селище міського типу).

**У графічних скороченнях також використовуємо дефіс.** Пропущену середню частину слова позначаємо дефісом:

*гр-н (громадянин),  
 вид-во (видавництво),  
 ін-т (інститут),  
 ун-т (університет),  
 р-н (район),  
 ф-ка (фабрика).*

У таких скороченнях після першої частини слова крапки не ставимо.



Дефісом також приєднуємо перші букви частин складного слова:

оз. — озеро

п. — пан; параграф; пункт

патр. — патріарх

перев. — переважно

пл. — площа

поч. — початок

пор. — порівняй, порівняйте

пп. — пани, панове; параграфи; пункти

пров. — провулок

прор. — пророк

проф. — професор

р. — рік; річка

ред. — редактор; редакція

рр. — роки

р. н. — рік народження

Р. Х. — Різдво Христове

с. — село; сторінка

св. — святий

спец. — спеціальний

співавт. — співавтор

ст. — станція; стаття; століття

т. — том

та ін. — та інше (інші)

т-во — товариство

тис. — тисяча; тисячоліття

т. д. — так далі

т. зв. — так званий

т. ін. — таке інше

у т. ч. — у тому числі

укр. — український

худ. — художній

церк. — церковний

чв. — чверть

чл.-кор. — член-кореспондент

*с.-д.* — *соціал-демократ,*

*соціал-демократичний,*

*ст.-сл.* — *старослов'янський,*

*с.-г.* (*сільськогосподарський*),

*півн.-сх.* (*північно-східний*),

*півд.-зах.* (*південно-західний*).

У таких випадках після скорочених частин слів ставимо крапку.

**Скісна риска використовується при скороченні словосполучень, рідше — складних слів:**

*п/в* (*поштове відділення*),

*а/с* (*абонентська скринька*),

*р/р* (*розрахунковий рахунок*),

*м/хв* (*метрів за хвилину*),

*км/год* (*кілометрів за годину*).

У таких випадках після скорочених частин слів крапки не ставимо

## Фемінітиви

18 серпня 2020 року Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України наказом від 18.08.2020 р. № 1574 «Про затвердження Зміни № 9 до національного класифікатора ДК 003:2010» офіційно дозволило вживання фемінітивів у кадровій документації (інженерка, верстатниця, соціологиня тощо).



Ольга Віталіївна Стефанішина — українська юристка. Віцепрем'єр-міністр з питань європейської та євроатлантичної інтеграції України

## Приклад

**Заступниця** Голови Верховної Ради України Олена Кондратюк привітала українську математикиню Марину Вязовську з високою державною нагородою — орденом «За заслуги», присудженим, згідно з Указом Президента України №496/2022 від 13 липня 2022 року



«Щиро вітаю видатну українку, нашу сучасницю, **всесвітньо відому математикиню** Марину Вязовську з високою державною нагородою: орденом «За заслуги» I ступеня!» — написала Олена Кондратюк на своїй Facebook-сторінці.

*Віцеспікерка* нагадала, що Марина Вязовська нещодавно здобула найпрестижнішу математичну відзнаку — медаль Філдса за розв'язок задачі з пакування куль у восьмивимірному просторі. Вона стала другою жінкою в історії, яка удостоїлася цієї медалі.

## Текст

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

Текст, як правило, складається з вступної, мотивувальної та заключної частин.

*Вступна частина* містить підставу, обґрунтування або мету складення документа.

*Мотивувальна* - обґрунтування позиції установи.

*Заключна* - висновки, пропозиції, рішення, прохання.

Кожна структурна одиниця нормативно-правового акта (крім абзацу) відокремлюється від попередньої пропуском рядка

---

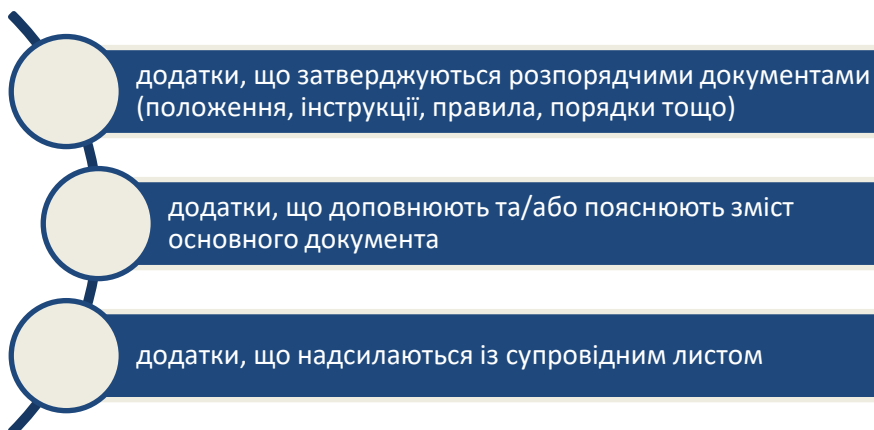
---

---

---

## Відмітки про наявність додатків

Види додатків:



---

---

---

---

Якщо документ має додаток, повне найменування якого наводиться в його тексті, відмітка про наявність цього додатка оформлюється 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 сторінок у кожному додатку та кількості їх примірників, наприклад:

Додатки:

1. Довідка про виконання плану розвантажувальних робіт за IV квартал 2021 р. на 5 арк. в 1 прим.
2. Графік ремонтних робіт на I квартал 2022 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 від 17 лютого 2022 р. № 95/04-12 і додаток до нього, всього на 23 арк. в 1 прим.**

У разі, коли документ містить більше десяти додатків, складається опис із зазначенням у документі такої відмітки:

**Додаток: згідно з описом на 3 арк.**

Якщо додаток надсилається не за всіма зазначеними в документі адресами, відмітка про наявність документа оформлюється за такою формою:

**Додаток: на 5 арк. у 2 прим. на першу адресу.**

## Таблична форма документа

## Приклад

7. Видатки (надані кредити з бюджету) та напрями використання бюджетних коштів за бюджетною програмою

тис. гривень

№ з/п	Напрями використання бюджетних коштів *	Затверджено у паспорті бюджетної програми			Касові видатки (надані кредити з бюджету)		
		загальний фонд	спеціальний фонд	разом	загальний фонд	спеціальний фонд	разом
1	2	3	4	5	6	7	8
	Усього						
	Напряма						

## Підписання управлінських документів

Підпис має містити найменування посади особи, яка підписує документ (у повній формі, якщо документ надрукований не на бланку, у скороченій — на документі, надрукованому на бланку), особистий підпис (окрім електронних документів), власне ім'я і прізвище.

Дозволяється в реквізиті «Підпис» після назви посади особи зазначати вчене звання, науковий ступінь.

Приклади:

**Директор Хмельницького регіонального центру підвищення кваліфікації**

підпис

Микола БАЮК

Директор

підпис

Микола БАЮК

Особистий підпис у всіх реквізитах *електронного документа*, до складу яких він входить, замінюють електронним підписом, що створюється відповідно до законів України

### Виконавець

Відомості про виконавця документа оформлюють у нижньому лівому куті на лицьовому боці останнього аркуша документа і складаються з таких елементів:

- ❖ прізвища і власного імені виконавця документа,
- ❖ номера його службового телефону або телефонів.

*Приклади:*

**Ємець Олег 123 345 56**

**Ємець 123 345 56 \*\*\***(для внутрішніх документів допустимо зазначати лише прізвище)

**Ємець Олег 123 345 56, 345 567 78**

В одному документі, за потреби, може бути зазначено відомості про 2-3 виконавців:

**Ємець Олег 123 345 56**

**Лебідь Марина 098 876 76**

---

---

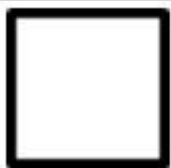
---

---

### QR-код

QR-код розміром 21 на 21 мм розміщується в нижньому лівому куті першої сторінки документа.

Для проектів актів та обов'язкових додатків до них, що розробляються органами виконавчої влади, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України поряд із QR-кодом розміщуються його реквізити, наприклад:



Мінцифри № 003845.0011-П від 20.07.2020

Підписав: Петренко Петро Петрович

Сертифікат: 341C050E72C685404000000 A6D05009B940D00

Дійсний: з 12.12.2020 12:38:06 по 12.12.2021 12:38:06.

---

---

---

---

## 2.2. Культура ділового е-листування



### Загальні вимоги

1. Перед кожним повідомленням треба відповісти на питання: яка мета комунікації? Який результат я очікую у відповідь?
2. Дотримуватися етики ділового спілкування.
3. Не надсилати електронні листи у неробочий час (за винятком форс-мажору).
4. Чіткість і лаконічність тексту.
5. Дотримання норм українського правопису.
6. Не допускати маніпуляцій, удаваної ввічливості.
7. Уникати вживання зменшувально-пестливої лексики.
8. Назва електронної пошти, підпис автора повинні відповідати статусу особи/організації.
9. Інформація, що надсилається, має бути достовірною.
10. Уточнюйте відповідального, коли ставите завдання: відповідальний за виконання має бути один.
11. Уникайте інформаційного перевантаження.

## Тема в е-повідомленні

- Обов'язково має бути зазначена
- Контекст (що це? Про що це?)
- Терміни виконання: у жодному випадку не використовуємо форми: «ТЕРМІНОВО», «ВАЖЛИВО», «УВАГА»

---

---

---

---

## Текст

Правильно зазначте ім'я, посаду адресата у звертанні

Короткий за обсягом без абстрактних роздумів

Наявність абзаців. Одна головна думка або теза, що розміщена або на початку тексту, або наприкінці

Термінологія та інші слова мають бути зрозумілими для отримувача

Не вживати невиправдані скорочення: спс, дяк, тощо

Пишіть лише те, що потім можуть переслати третім особам, щоб не було соромно і не пояснювати свої слова

---

---

---

---



## Вкладення/додатки

### **Зверніть увагу:**

- ❖ Додатки мають бути прикріпленими або надіслані з повноцінним повідомленням повторно (не можуть бути додатки без теми та ін.).
- ❖ Назви додатків: повинно бути зрозуміло, про що йтиметься у цьому файлі.
- ❖ Найважливішу інформацію з додатків можна вказати у тексті, якщо файли великого обсягу.

---

---

---

---

---

## Відповідь на е-лист/очікування відповіді

- ❖ Дотримуватися правил організації (якщо у колективі прийнято рішення відповідати на лист протягом години, то виконуємо домовленості).
- ❖ Якщо для підготовки відповіді необхідно більше часу, попереджаємо про це у відповідь про отримання листа.
- ❖ На неактуальні для вас листи від незнайомих можна не відповідати (не стосується звернень на офіційну електронну адресу організації).

---

---

---

---

---

### Окремі правила вживання розділових знаків

В українській пунктуації використовуємо такі основні розділові знаки: крапка, знак питання, знак оклику, кома (може вживатися і як один парний знак), крапка з комою, двокрапка, тире (може вживатися і як парний знак), три крапки (крапки), дужки (парний знак — з кількома різновидами), лапки (парний знак — з різновидами), дефіс (як розділовий, а не власне орфографічний знак дефіс уживається в тих випадках, де він слугує знаком поділу між компонентами не слів, а синтаксичних сполучень, — у сполученнях прикладки з означуваним іменником: учитель-біолог, учитель-історик, учитель-фізик та ін., у сполученнях слів на позначення приблизної кількості: два-три дні, у сполученнях повнозначних слів з частками на зразок дай-но, іди-но та ін.), а також різні комбінації цих знаків та подвійне й потрійне вживання окремих із них (знака питання і знака оклику). Крім них, уживається також скісна риска ( / ).

*Крапку ставимо в таких позиціях:*

1. У кінці речення — розповідного або спонукального, якщо останнє вимовлене без окличної інтонації: *Весь народ піднімається до мене. Йдуть з усієї України, та й ще йтимуть. Посилав універсали з Січі, тепер хочу скласти універсал із Чигирини (П. Загребельний);*

*Як парость виноградної лози  
Плекайте мову. Пильно й ненастанно  
Політь бур'ян (М. Рильський).*

У називних реченнях: *Зима. Холоднеча. Засніжений ліс (М. Стельмах);* між прізвищем автора, назвою його твору, назвою міста: *Олесь Гончар. Собор. Київ, 1968;* у реченнях з називним відмінком теми (уявлення): *Дванадцятирічна шкільна освіта. Це добре чи погано? (заголовок газетної публікації);*

*Сибір. І соловецькі келії,  
і глупа облягає ніч  
пекельний край і крик пекельний (В. Стус).*

Після речення, що вводить у дальший розгорнений виклад, опис тощо: *А діло було таке. Студенти з царського садка пішли в гості до знайомого купця, котрий жив далеко, аж на Ординському. Той купець мав багацько дочок, і не дуже гарних. Він закликав до себе усяких студентів, годував, поїв їх і чимало дочок повидавав уже заміж за світських і духовних. Студенти часто гуляли там до півночі й цілою юрбою перелазили потім через стіну Братського монастиря (І. Нечуй-Левицький).*

Для надання фрагментам висловлення за допомогою інтонаційного виділення більшої самостійності та змістової ваги крапку ставимо також у тих випадках, де звичайно вживаємо коми, — наприклад, у висловленнях, які могли б бути простими реченнями, ускладненими наявністю однорідних, повторюваних, відокремлених членів: *Випав сніг. І в селі, і в полі, і в лісі (В. Бабляк); А я ходжу.*

*Рівним, розміреним кроком, через усю хату, з кутка в куток. З кутка в куток* (М. Коцюбинський), у висловленнях, що могли б бути частинами складних речень.

\*Примітка 1. Крапку не ставимо в кінці заголовків, у назвах на вивісках, печатках і штампах, на титульних аркушах книжок, журналів тощо — після імені та прізвища автора, назви твору, назв видавництва і місця видання і т. ін.

\*Примітка 2. Після цитати або іншої текстової ілюстрації перед прізвищем автора чи вказівкою на інше їхнє джерело, наведене в дужках, якщо відповідне речення подається в рядок, крапку ставимо після дужок. Крапку після таких дужок ставимо в самому кінці речення й тоді, коли після цитати перед дужками вже стоять такі розділові знаки, як знак питання, знак оклику, три крапки. Якщо ж вказівку на автора (джерело) наводимо нижче (у дужках чи частіше без них), зокрема в епіграфах, після цитати ставимо крапку, а після такої вказівки її не ставимо. Наприклад, епіграф до роману О. Гончара «Твоя зоря»:

*Твоя зоря — твоя судьба.*

*З народних уст*

\*Примітка 3. Про вживання крапки після зауважень у дужках у межах певної цитати на зразок «... (примітка наша. — Ред.) ...»

2. В умовних графічних скороченнях *п.* (пан; пані), *гр.* (громадянин; громадянка), *проф.* (професор), *а. а.* (авторський аркуш), *ст.* (століття), *рр.* (роки) та ін.

\*Примітка. Крапку не ставимо:

1) в ініціальних (звукових, літерних і літерно-звукових) абревіатурах між літерами на позначення їхніх складових частин: *НАН* (Національна академія наук) України, *НЕП* і *неп* (нова економічна політика), *НТКУ* (Національна телевізійна компанія України) і под.;

2) у графічних скороченнях;

а) у скороченнях назв метричних мір та інших одиниць виміру: *м* (метр), *мм* (міліметр), *г* (грам), *кг* (кілограм), *т* (тонна), *ц* (центнер), *л* (літр) і под.; *В* (вольт), *кВ* (кіловольт), *кгс* (кілограм-секунда), *лм* (люмен), *Мкс* (максвел), *Р* (рентген), *год* (година), *с* (секунда), *хв* (хвилина);

б) в інших графічних скороченнях, утворених стягненням звукового складу слова: *грн* (гривня), *крб* (карбованець), *млн* (мільйон), *млрд* (мільярд) і под., на відміну від скорочень, утворених усіченням складу слова, де крапку ставимо: *дол.* (долар), *коп.* (копійка), *тис.* (тисяча) і под.

## 2.2. Національний стандарт української латиниці

Від **01.04.2022** набуває чинності національний стандарт **ДСТУ 9112:2021** «Кирилично-латинична транслітерація і латинично-кирилична ретранслітерація українських текстів. Правила написання».

Стандарт запропонували й розробили фахівці Державної науково-технічної бібліотеки України та Технічного комітету 144 «Інформація і документація».

Цей стандарт поширюється не тільки на бібліографічні записи, а й на всі українські тексти від X століття до наших днів, включаючи власні назви. Отже, маємо всі законні підстави відтворювати літеру «ї» не за російським зразком (Kyiv, Ukraina), а так, як це відповідає історії, фонетиці та граматиці української мови: Kyïv, Ukraïna (система А), Kyjiv, Ukrajina (система Б). Маємо транслітераційні правила, які забезпечують повну еквівалентність кириличного й латиничного записів.

**Стандарт застосовується для кирилично-латиничної транслітерації (латинізації) і ретранслітерації на кирилицю (зворотної транслітерації) українських текстів:**

- у міжнародних інформаційних базах і багатомовних текстових корпусах;
- у міжнародних інформаційних системах;
- у документах, які засвідчують фізичну чи юридичну особу;
- у друкованій продукції (географічні карти, монографії, довідники тощо);
- для реквізитів бланків офіційних документів (угод, листів, протоколів, актів тощо) й адрес на конверті, що містить офіційний документ;
- на вивісках і дорожніх щитах для позначення назв вулиць, закладів, організацій, установ і населених пунктів;
- в інших випадках, коли виникає потреба транслітерувати чи ретранслітерувати українські тексти

**Терміни та визначення понять**

- 1) давньоукраїнський (старослов'янський) алфавіт - сукупний алфавіт, яким написано українські писемні пам'ятки X- XIV століть;
- 2) діакритичний знак - надрядковий, підрядковий або середрядковий знак, який слугує для зміни чи уточнення значення інших знаків;
- 3) кирилиця - сукупність літер кириличного алфавіту;
- 4) латиниця - сукупність латинських літер;
- 5) модифікатор - літера латинського алфавіту, яка не має власного відповідника в кирилиці і яку застосовують лише як допоміжну в літеросполуках;
- 6) новоукраїнський алфавіт - сукупний алфавіт, використовуваний в українських текстах, починаючи від 1798 року й донині;
- 7) паєрок - діакритичний знак у вигляді дієза над приголосною, який позначає її пом'якшену вимову;
- 8) принцип транслітерації - вимога до транслітераційних систем;
- 9) ретранслітерація - зворотна транслітерація у вихідний алфавіт;
- 10) староукраїнський алфавіт - сукупний алфавіт, яким написано українські тексти останньої чверті XIV--XVIII століть;
- 11) транслітерація - відображення літер одного алфавіту літерами іншого алфавіту;
- 12) транслітерація за системою А - транслітерація з використанням діакритичних знаків;
- 13) транслітерація за системою Б - транслітерація з використанням літерних модифікаторів;
- 14) українська латиниця - ізоморфна система кирилично-латиничної транслітерації українських алфавітів

**Загальні правила транслітерації**

Вимоги до транслітераційного стандарту української латиниці - це виконання таких умов:

- ❖ системність (належність певній системі елементів, пов'язаних між собою);
- ❖ точність (адекватне відтворення кожної літери кирилиці);
- ❖ взаємна однозначність (ізоморфна відповідність між кожною літерою кирилиці та символом латиниці, що може охоплювати кілька літер);
- ❖ зворотна відтворюваність (відновлення початкового тексту після ретранслітерації);
- ❖ безпосередність (немає мови-посередника – англійської, французької, латинської тощо);
- ❖ традиційність (урахування фонетично-графічних традицій української мови та вживання окремих графем латинської абетки);
- ❖ нормативність (відповідність нормам чинного українського правопису);
- ❖ стислість (наявність не більше ніж чотирьох знаків у будь-якій латиничній графемі);
- ❖ кодовність (можливість транслітерації за допомогою лише латинських символів з кодами ASCII 32 – 126 – без діакритичних знаків).

### Приклади транслітерації новоукраїнських назв:

<i>Кирилиця</i>	<i>Транслітерація за системою А</i>
Вінниця	Vinnycja
Дніпро	Dnipro
Донецьк	Donecjk
Житомир	Žytomyr
Запоріжжя	Zaporižžja
Івано-Франківськ	Ivano-Frankivsjk
Київ	Kyïv
Кропивницький	Kropyvnycjkyj
Луганськ	Luğansjk
Луцьк	Lucjk
Львів	Ljviv
Миколаїв	Mykolaïv
Одеса	Odesa
Полтава	Poltava
Рівне	Rivne
Сімферополь	Simferopolj
Суми	Sumy
Тернопіль	Ternopilj
Ужгород	Užgorod
Харків	Xarkiv
Херсон	Xerson
Хмельницький	Xmeljnycjkyj
Черкаси	Čerkasy
Чернівці	Černivci
Чернігів	Černiğiv
Україна	Ukraïna

---



---



---

**Значення цього стандарту особливо зростає з огляду на недавні рішення Євросоюзу щодо України, відповідно до яких українська мова, нарівні з іншими європейськими мовами, займе гідне місце у сценаріях багатомовного опрацювання природної мови, зокрема машинного перекладу**

#### **Завдання для контролю знань**

1. Поясніть різницю між поняттями «мова» і «мовлення».
2. Назвіть основні риси офіційно-ділового стилю.
3. Які документи належать до організаційно-розпорядчих?
4. Якщо документ надсилається посадовій особі, у яких відмінках наводяться найменування установи та її структурного підрозділу, посада і прізвище адресата?
5. Зазначте обов'язкові складові резолюції.
6. Назвіть основні вимоги до складання документа у табличній формі.
7. Які вимоги до оформлення додатків?

## РОЗДІЛ 3. ВІЗУАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ ТА СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ



### 3.1. Візуальна комунікація

**ВІЗУАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ** – спосіб донести свою думку, використовуючи зображення – одна з найважливіших навичок, яку ви, як особистість і як організація, можете досягнути, та отримуєте величезні результати.

**ВІЗУАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ** — зв'язок шляхом засобів візуалізації, що визначається як передача ідей та інформації у формах, які можна прочитати або розглянути. Візуальна комунікація частково або повністю покладається на зір, і в основному представлена або виражена двовимірними зображеннями.

**ВІЗУАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ** – видовищність та іміджевий чинник

---



---



---



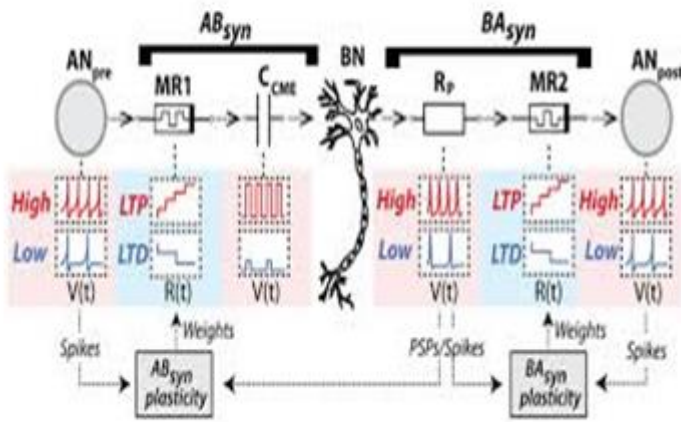
---



---



**Нейрони**



**Рене Грюо.  
Портрет пані в три мазки**




---



---



---



---

**Візуальна комунікація**



Остерігайтесь відволікаючих факторів!

---



---



---



---

## Напрями візуальної комунікації:

Графічний дизайн (2D): типографіка (шрифтовий дизайн), журнальний/книжковий дизайн, айдентика, поліграфія

моушн-дизайн (3D): анімація, дизайн титрів, ігровий дизайн

архітектурний дизайн (3D): дизайн промислових зон, міське планування, дизайн приватного житла

промисловий/індустріальний дизайн (3D): дизайн меблів, продуктів, прикрас, фешн-дизайн, крафтовий дизайн, дизайн транспорту

---

---

---

---

## Напрями, які належать до візуальних комунікацій, але знаходяться на перетині попередніх чотирьох напрямів:

- ❖ брендинг, реклама, інтерактивний дизайн, вебдизайн;
- ❖ світловий дизайн, 3D-меппінг (проєкція на архітектурні об'єкти, за допомогою якої можна проводити світлові шоу);
- ❖ ландшафтний дизайн, інтер'єрний дизайн, навігація;
- ❖ дизайн пакування, дизайн паттернів

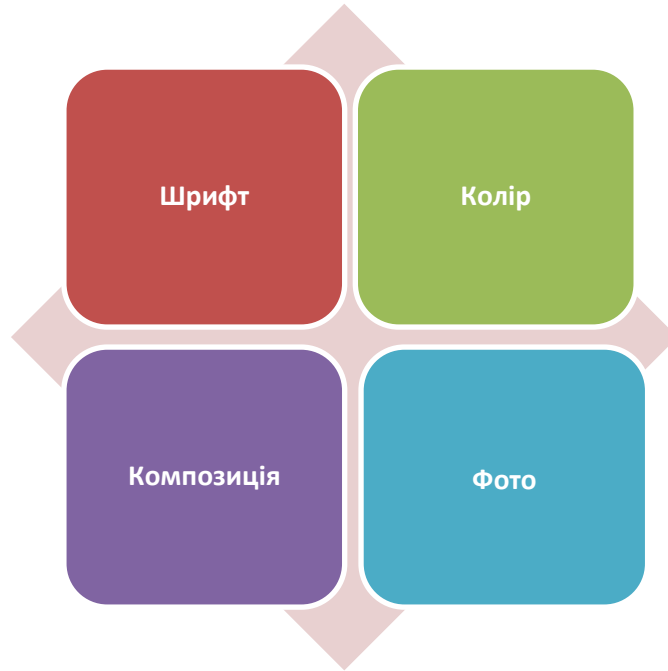
---

---

---

---

## Базові візуальні комунікації




---



---



---



---

## Шрифти

25 найефектніших шрифтів для презентацій:

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| 1. Helvetica.          | 13. Prosto             |
| 2. Garamond.           | 14. Inter              |
| 3. TNR                 | 15. Evolventa          |
| 4. Officina.           | 16. Oswald             |
| 5. Montserrat          | 17. Lora               |
| 6. Tenor Sans          | 18. Philosopher        |
| 7. HK Grotesk Medium   | 19. Cormorant Garamond |
| 8. Geometria           | 20. Krabuler           |
| 9. Open Sans           | 21. Poiret             |
| 10. Roboto Condensed   | 22. Linux Biolinum     |
| 11. Clear Sans Regular | 23. VDS Thin           |
| 12. Fira Sans          | 24. TeX Gyre Adventor  |
|                        | 25. Jura Medium        |

---



---



---



---

## Модель колірної кола, яка розроблена швейцарським художником Йоханнесом Іттенем



Кольорове коло Іттена — це графічна схема, що складається із геометричних форм певного кольору.

В основі кола — три кольори: червоний, синій і жовтий. Вони знаходяться в центрі кола, утворюючи рівнобедрений трикутник. Кути цього трикутника одночасно є вершинами шестикутника, решта частин якого заповнені кольорами другого порядку — фіолетовим, оранжевим і зеленим.

Цей шестикутник вписаний у коло з 12 сегментів, 3 з яких — кольори першого порядку, ще 3 — кольори другого порядку, а решта — кольори третього порядку, утворені змішуванням сусідніх сегментів.

### Пояснення

**Двоколірна гармонія додаткових кольорів** складається з найбільш контрастних відтінків. Такі комбінації часто використовують у мистецтві для особливо яскравих образів.

**Максимально віддалені пари** дають яскраве, але м'якше поєднання.

**Суміжні і схожі кольори** не утворюють контрасту, але підтримують гармонію. Їх використовують, щоб підкреслити основний відтінок або доповнити багатоклірну гармонію.

**Тріадне поєднання** починається зі схожих відтінків, які не створюють контрасту.

**Класична тріада і контрастна тріада** утворюються за принципом трикутника. У першому випадку він рівнобедрений, а в другому — гострокутний. Найгарніші поєднання дає саме гострокутний, а найбільш збалансовані — рівносторонній.

**Чотирьохколірні поєднання** бувають чотирьох видів. **Чотирьохколірна контрастна гармонія** дає яскраві поєднання. **Класична гармонія** м'якша за тонами, але й більш повна. **Квадратна і прямокутна гармонії** дають ще більш м'яку гамму відтінків.

**Шестиколірна гармонія** утворюється рівностороннім шестикутником. Це складне поєднання, яке дозволяє створити цікаві композиції.

### Властивості композиції:

**Цілісність** – властивість, яка створює у глядача відчуття єдиного цілого. Усі елементи презентації повинні бути чимось зв'язані – єдиним стилем оформлення, єдиним підходом до реалізації анімації, стандартним для даної презентації розміщенням елементів, що повторюються тощо.

**Виразність** – властивість, що визначає, наскільки точно подається основна ідея презентації чи окремого слайда. Її високий рівень досягається вмилем використанням контрастних кольорів, зміною форми об'єкта, розміщенням у центрі слайда найбільш важливих об'єктів або вставленням їх у просту геометричну фігуру – круг, овал, квадрат, трикутник.

**Динамічність** – властивість, яка вказує на швидкість зміни станів об'єкта. Для забезпечення високої динамічності використовують зміну пропорцій окремих об'єктів.

**Симетрія і асиметрія** – властивості композиції, що вказують на взаємне розміщення об'єктів. Симетричне розміщення об'єктів підкреслює статичність, надійність і гармонійність композиції, а асиметричне – здатність до швидкого розвитку та готовність до змін, мобільність композиції. Слід зважати на те, що наявність полів у слайда надає відчуття простору, а їх відсутність – зменшує комфортність, створює почуття замкнутості.

---

---

---

---

### Фото, картинки, інші зображення

1. Фото та зображення повинні відповідати тексту і доповнювати або пояснювати його зміст.
2. Фото та зображення повинні викликати емоції.
3. Образи можуть бути метафоричними (не буквально відповідати тексту).
4. Фото має бути достатнього для сприйняття розміру.
5. Зображень має бути не більше двох на слайді (крім окремих випадків)

---

---

---

---

### Правило чотирьох максимумів:

- ❖ використовуйте максимум 3 кольори для дизайну презентації;
  - ❖ розміщуйте максимум 15 слів на одному слайді;
  - ❖ використовуйте максимум 2 різні види шрифту;
  - ❖ використовуйте максимум 2 різні кольори шрифту.
- 
- 

### Особливості візуального контенту у порівнянні з текстовим

1. Фотографії, відео, інфографіки легко та швидко копіюються, а відповідно найбільш оперативні в публікації, що дає їм переваги перед текстами, дозволяє швидше розповсюджуватися у ЗМІ.
  2. Образотворчий контент якнайкраще відтворюється сучасними електронними пристроями (смартфонами, планшетами), зручніший для сприйняття на маленькому екрані, ніж текст. Як приклад, 75% власників смартфонів дивляться відео з цих пристроїв.
  3. Якісно зроблений візуальний контент, особливо схеми, інфографіки, значно спрощує та прискорює розуміння складної та розлогої інформації.
  4. Багато компаній мають свої акаунти в соціальних медіа, і найбільш відвідувані профілі відрізняються насиченим, але при цьому органічним візуальним контентом, що приваблює користувачів естетикою, корисністю, оригінальністю.
- 
- 

### Загальні рекомендації

1. Одна (потужна) фотографія - це тисячі слів.
  2. Використовуйте правильний колір, контраст і білий простір.
  3. Контрастність - це те, про що потрібно пам'ятати при розробці презентації. Ви хочете, щоб текст був розбірливим. Це гарантовано достатній контраст між кольором фону слайда (зазвичай білого або світло-сірого) і протилежним кольором тексту (наприклад, чорний).
  4. Білий простір (менше тексту).
  5. Змістовий контент (бути розумним ( *або навіть смішним* )).
  6. Шрифти.
- Має бути гарно, змістовно і якісно!

### 3.2. Особливості мережевого спілкування



#### Основні особливості мережевої комунікації

1. Переважання вербального спілкування. Співрозмовники в більшості випадків не мають можливості бачити один одного, тому потужна невербальна складова у вигляді жестів, міміки, положення тіла та іншого є виключеними з процесу комунікації. Звідси впливає наступна особливість.
2. Необхідність використання спеціальних слів і значків для позначення емоцій - емоджи-зображень.
3. Розірваність комунікації. Інтернет-спілкування в цьому плані представляє гібрид пошти та особистої розмови: від пошти йому дісталася схема повідомлень «до запитання», на які можна відповісти не відразу; від розмови – тяжіння до безперервного діалогу. В результаті відбувається нерегулярний обмін репліками.
4. Високий ступінь анонімності. Сюди варто включити не тільки «класичну» анонімність, при якій часто співрозмовники не знають справжніх імен партнерів по спілкуванню, а й ту анонімність, яку можна назвати «емоційною». При комунікаціях за допомогою інтернету та відсутності прямої видимості розширюються можливості приховування своїх справжніх емоцій і намірів, оскільки співрозмовник не може видати себе невербальних ознаками.
5. Глобалізація спілкування. Розвиток технологій зробив можливим спілкування між майже кожним жителем планети, незалежно від географічного положення та соціального статусу

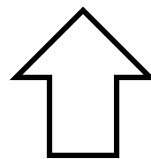
---

---

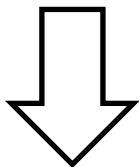
---

## Лайкери і хейтери

**Лайкери** – той, хто вас підтримує, відзначає вподобайками дописи



**Хейтери** - гейтер, хейтер (англ. hater — ненависник, від англ. hate — ненавидіти). Так характеризують людину, котра:



заздрить успіхам іншої або ж просто псує їй життя;  
каже чи пише неприємні речі про когось або критикує чиїсь досягнення, особливо в Інтернеті;  
відчуває ненависть або ворожість (приховану чи відкриту) до чого-небудь або кого-небудь

---



---



---



---




---



---



---



---



## Хейтери

### Заздрісник

Він буде писати негативні коментарі про зовнішність, щось на зразок: "Аж дивитися страшно". Жінки так намагаються самоствердитися за рахунок інших, а чоловіки – зігнати образу на жіночу статтю.

Таких хейтерів можна нейтралізувати, підвищуючи впевненість в собі. Для цього потрібно навчитися приймати компліменти, насолоджуватися своїм відображенням у дзеркалі, знати свої достоїнства і займатися спортом для підтримки організму в тонусі.

### Порадник

Залишає коментарі, які намагаються нівелювати ваші досягнення порадами. Типаж хейтера – псевдоексперт: такі люди дуже категоричні, вважають свою життєву позицію "єдиною правильною" і намагаються нав'язати своє бачення всім. При цьому не обов'язково, що людина живе згідно зі своїми ж порадами. Нейтралізувати негативні відчуття від подібних коментарів допомагає самоіронія.

### Розумник

Висловлює думку, навіть коли його не питають. "Маю на це право", – вважає він. Типаж хейтера – псевдоборець за права: він упевнений, що зробить цей світ кращим, помічаючи всі недоліки і аналізуючи їх. В цьому випадку негативні емоції з'являються через те, що нам висловлюють думку, яку ми не хотіли б почути. В такому випадку потрібно зрозуміти, чи дійсно людина хотіла вам нашкодити. З таким підписником можна з'ясувати відносини в особистих повідомленнях.

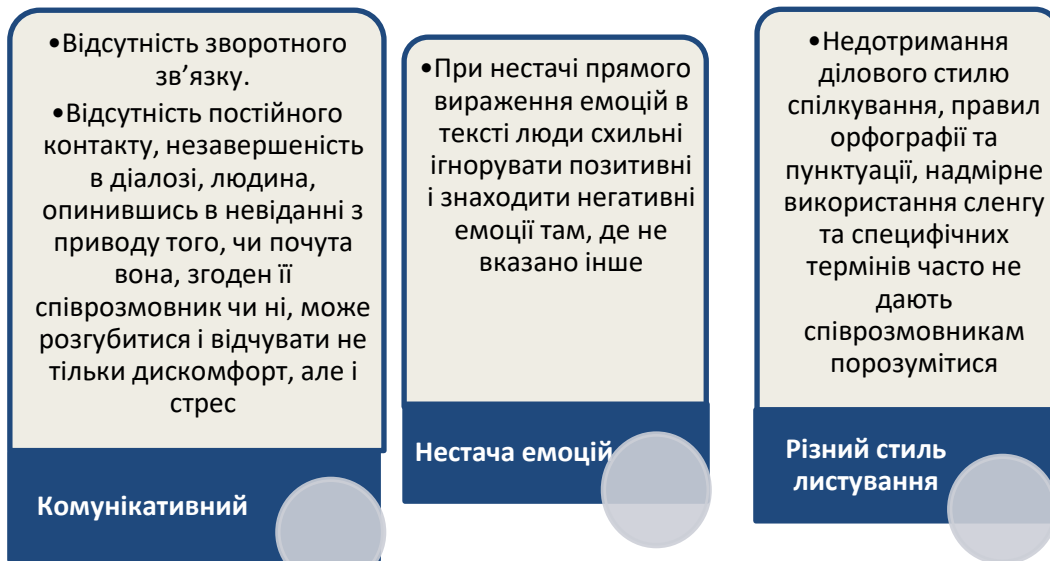
### Провокатор

Пише образи, гидкі речі і нецензурну лексику. Типаж хейтера – людина, яка відмінно себе почуває в конфліктних ситуаціях. Наприклад, він виховувався в родині, в якій було багато скандалів, і тепер він не знає, як правильно реагувати, коли все спокійно. Мета – зняти накопичене роздратування, а заодно – зруйнувати чужі приємні відчуття. Щоб позбутися від таких хейтрів, варто використовувати бан – видалення в чорний список.

## Правила протидії хейтерству

1. Спокійно і з повагою озвучити/написати будь-яке ваше правило: «Поки ти не заспокоїшся, я не можу, на жаль, з тобою розмовляти» або «Я відповідаю лише на виважені/толерантні/обґрунтовані/доречні тощо дописи».
2. Я – висловлювання: «Коли на мене підвищують голос, я не продовжую спілкування» або «Коли пишуть образливі емоційно зневажливі висловлювання, я не відповідаю».
3. Сказати/написати про відсутність інтересу, часу тощо на обговорення.
4. Неочікувана відповідь, що не стосується теми: «Сьогодні вранці бачила рожевого слона».
5. Саркастична апеляція до емоційного стану співрозмовника або його негативних рис характеру: «Я думала, що у тебе лише понеділок важкий день», «Самостверджуватися за рахунок інших – невдалий вибір» тощо.

## Бар'єри онлайн комунікацій



### Поради щодо подолання бар'єрів онлайн комунікацій:

- 1) розширення контексту для спілкування. Зображення, звукові ефекти, відеоролики, захоплюючі не тільки людські фігури, але і предмети з навколишнього середовища, що відображають культурний контекст учасника. Все це доповнить спілкування картинками - візуали будуть в захваті!
- 2) чіткий опис правил в співтоваристві. Наприклад, якщо організовується співтовариство для реалізації навчального проекту, то можна залишити звичні ролі «учнів і вчителів» і вважати всіх рівноправними учасниками. Або, розробляючи свій проєкт, передбачити, що ролі учасників в ході його виконання будуть змінюватися;
- 3) введення в роботу спільноти віртуальних неформальних заходів, таких як «віртуальна вечірка», загальна фонотека улюбленої музики всіх учасників, створення особистих і колективних фотоальбомів тощо;
- 4) також один з чудових прийомів самовираження в мережі, передачі емоцій та настрою є використання різноманітних ніків і аватарів. В кожній людини вставлена своя фотографія в особистий профіль, але можна й замінити на щось цікавіше. Це може стати ще однією темою для спілкування.

## Техніки роботи із запереченнями

**1. Зворотна подвійна зв'язка.** Це метод непрямого навіювання. У психотерапії називається «парадоксальна інтенція» – спрямованість свідомості, мислення на який-небудь предмет; в основі такої спрямованості лежить бажання. «Гнати симптом» – просувати ідею співрозмовника, не забуваючи про свою мету (говорити на користь позиції співрозмовника з перспективою повернутись до своєї позиції). З одного боку, цей метод дає змогу поступитись опоненту, а з іншого – спрямовує його до Вашої думки, як до своєї.

**2. Інтереси опонента.** Забудьте трохи про свою експертність і досвідченість. Перейдіть на експертність та інтереси опонента. Виявіть його проблеми і своє бажання взяти участь в їх розв'язанні. Завжди уникайте зверхнього ставлення й незрозумілості. Спробуйте зрозуміти опонента і прийміть його думку.

**3. Виявлення позиції опонента.** Виявіть чуттєву, а в разі вміння та досвіду предикативну емпатію (допомагає передбачити реакцію опонента на Ваші висловлювання й дії). Якщо ситуація загострилась, переведіть діалог на іншу, цікаву для опонента тему (наприклад, на його захоплення). Віддзеркальте заперечення опонента, тобто дайте зрозуміти, що почули його. Встановіть маркери емоцій і отримаєте відповідь: «Усе правильно!» При цьому поставте точно сформульовані питання для усунення «стіни недовіри». Після того перетворіть заперечення на достоїнства. Спробуйте використовувати сполучник «і» замість «але».

**4. Прийняття думки – це не згода!** Прийняти думку або ідею опонента зовсім не означає погодитися з ним. Це означає: прийняти як аксіому, що будь-яка думка має право на існування, навіть найабсурдніша, на Ваш погляд. Кожна особистість має право на свою власну думку, яка не збігається з будь-якою іншою, в тому числі з Вашою. Наприклад, «Це, звичайно ж, невдале рішення зустрітись з клієнтом з такого-то питання, давайте разом обговоримо, яка від даної пропозиції буде користь для обох сторін ....?».

**5. Зміна напрямку.** Ви не намагались ніколи перевести заперечення в питання? Спробуйте! Особливо в точно сформульоване питання. Опонент: «Мені це нецікаво». Ви: «Вам дійсно немає сенсу цим цікавитись, якщо я тільки не покажу, як ЦЕ дасть змогу Вам заробляти гроші!» Далі встановіть маркери емоцій: «Я розумію Вас, Ви думаєте про те, що Ви й так умієте заробляти гроші, й ще один спосіб Вам знати необов'язково. Однак Ви вже витратили час на зустріч і я хотів, щоб Ви провели цей час ефективно для Вас і Вашого бізнесу ...». Говоріть щось подібне ...

**6. Переформування сенсу.** Наводимо приклад зі спілкування одного колеги із сином. Колега: «Боюся, в мене не вистачить грошей купити тобі саме цей смартфон». Син: «Ось чому цей необхідний для зв'язку апарат потрібно купити саме зараз, щоб потім не купувати мені велосипед, який коштує вдвічі дорожче».

**Завдання для контролю знань**

1. Чи виправданим є вживання розмовної, сленгової лексики, жаргонізмів у дописах в соцмережах?
2. Які стилі мови використовуються у дописах для соцмереж?
3. Які є напрями візуальної комунікації?
4. Назвіть базові візуальні комунікації.
5. Як подолати бар'єри онлайн комунікацій?
6. Наведіть приклади із соцмереж найбільш вдалого, на вашу думку, допису про ситуацію з використанням державної мови публічними службовцями.
7. Наведіть приклад із соцмереж найбільш невдалого, на вашу думку, допису із соцмереж, де вживання слів іншомовного походження є невиправданим.

**Ефективна діяльність публічних службовців та висока культура управлінського спілкування є тими наріжними каменями, на яких зводиться позитивний імідж нашої держави**

## Список використаних джерел

1.Андерсон К. TED TALKS. Слова меняют мир: первое официальное руководство по публичым выступлениям. Москва : Эксмо, 2016. URL: [http://loveread.ec/view\\_global.php?id=59500](http://loveread.ec/view_global.php?id=59500).

2.Бабич Н. Д. Основи культури мовлення. Львів : Світ,1990. 232 с.

3.Василевська Т. Е. Етика в публічній службі : підручник. Київ : НАДУ, 2018. 256 с.

4.Державна фіскальна служба України: управління кадровим потенціалом в умовах інституційних змін : монографія / С. В. Капітанець та ін. ; за заг. ред. О. С. Нагорічної ; Держ. фіск. служба України, Ун-т держ. фіск. служби, НДІ фіск. політики, Н.-д. центр мит. справи. Ірпінь ; Хмельницький : Мельник А. А., 2017. 318 с.

5.Деякі питання документування управлінської діяльності : постанова Кабінету Міністрів України від 10.01.2018 р. № 55. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF>.

6.ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять : наказ Держспоживстандарту України від 28 травня 2004 р. № 97. URL: [https://vn.court.gov.ua/userfiles/27\\_2732-2004\(1\).pdf](https://vn.court.gov.ua/userfiles/27_2732-2004(1).pdf).

7.[Етика та етикет митника : підручник](#) / за заг. ред. А. Д. Войцещука. Київ : Мануфактура, 2006. 276 с.

8.Как сделать презентацию и изменить мир: 20 примеров и советов. URL: [https://www.canva.com/ru\\_ru/obuchenie/kak-sdelat-prezentaciyu/](https://www.canva.com/ru_ru/obuchenie/kak-sdelat-prezentaciyu/).

9.Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків : Промінь, 2012. 560 с.

10.Класифікатор управлінської документації НК 010:2021 : наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 12.03.2021 № 526-21. URL: <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/klasifikator.pdf>.

11.Кольори в інтер'єрі: гармонійне поєднання та трохи про тренди 2020 року. URL: <https://dreamhouse.lviv.ua/color-interior-2020/>.

12.Кольорове коло. Для чого воно потрібне? URL: <https://lihtaryk.com.ua/kolorove-kolo-shho-tse-i-yak-vikoristovuvati/>.

13.Композиція презентації. URL: <https://wiki.cuspu.edu.ua/index.php/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BE%D0%B7%D0%B8%D1%86%D1%96%D1%8F%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97>.

14.Комунікації в органах державної влади : посібник / Український кризовий медіа-центр. Київ, 2016. 100 с. URL: <https://www.slideshare.net/arynasatovska/ss-72555611>.

15. Комунікаційний інструментарій для державних службовців. URL: <http://stratcom.nuou.org.ua/wp-content/uploads/2019/12/communic.instrum.pdf>.

16. Комунікаційний інструментарій для державних службовців. Київ, 2018. URL: <https://eu-ua.kmu.gov.ua/sites/default/files/communication-toolkit-a4u-mip-ukr.pdf>.

17. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. (із змінами і доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

18. Кушнір Р. Історії і притчі для особистісного зростання. Дрогобич : Коло, 2013. 224 с.

19. Нагорічна О. С. Ділова українська мова : навчальний посібник для працівників митних органів. Київ: ТП Прес, 2004 160 с.

20. Нагорічна О. Формування мовного етикету як невід'ємна складова професійної підготовки посадових осіб митної служби України. *Вісн. Акад. митної служби України*. 2004. № 4. С. 107-110.

21. Нагорічна О.С., Казміренко С.М. Довідник із документування управлінської діяльності у митній службі. Тернопіль: Крок, 2012. 210 с.

22. Ораторське мистецтво : навч.-метод. посіб. / За ред. І. М. Плотницької. Київ : НАДУ, 2011. 128 с.

23. Питання українського правопису : постанова Кабінету Міністрів України від 22.05.2019 р. № 437. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/437-2019-p>.

24. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. Москва : "Рефл-бук", Киев : "Ваклер", 2001. 656 с. URL: [http://superlinguist.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11:2009-11-27-19-50-25&catid=19:2009-11-23-13-42-57&Itemid=19](http://superlinguist.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=11:2009-11-27-19-50-25&catid=19:2009-11-23-13-42-57&Itemid=19).

25. Притча про два весла. URL: <https://www.management.com.ua/blog/4340>.

26. Про державну службу : Закон України від 10 грудня 2015 року № 889-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>.

27. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>.

28. Про забезпечення функціонування української мови як державної : Закон України від 25.04.2019 № 2704. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text>.

29. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : наказ Нацдержслужби України від 05.08.2016 № 158 (Зареєстровано в Мінюсті 31 серпня 2016 р. за № 1203/29333). URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16>.

30. Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : наказ Міністерства юстиції України від 12.04.2012 № 578/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12#Text>.

31. Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях : наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text>.

32. Про прийняття та скасування національних стандартів : наказ Державного підприємства "Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості" від 01.07.2020 № 144. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0144774-20#Text>.

33. Про службу в органах місцевого самоврядування : Закон України від 7 червня 2001 року № 2493-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text>.

34. Публічне управління: комунікаційний аспект. URL: [https://old-zdia.znu.edu.ua/gazeta/monodrupradmin\\_513.pdf](https://old-zdia.znu.edu.ua/gazeta/monodrupradmin_513.pdf).

35. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація: підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро : Університет митної справи та фінансів, 2020. 341 с.

36. Середа Н. Основи риторики для бізнес-лідерів: ефективний публічний виступ : навчальний посібник. Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 40 с. URL: [http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/30520/1/Sereda\\_Osnovy\\_rytoryky\\_2016.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/30520/1/Sereda_Osnovy_rytoryky_2016.pdf).

37. Сковорода Г. Розмова п'яти подорожніх про істинне щастя в житті. URL: <https://ukrclassic.com.ua/katalog/s/skovoroda-grigorij/501-grigorij-skovoroda-rozмова-p-yati-podorozhnikh-pro-istinne-shchastya-u-zhitti>.

38. Соціальна психологія : навч. посіб. / Н. Ю. Воляннюк, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська та ін. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/27765/1/Social-psychology.pdf>.

39. Стратегічні комунікації для безпекових і державних інституцій : практичний посібник / Л. Компанцева, О. Заруба, С. Череватий, О. Акульшин ; за заг. ред. О. Давліканової, Л. Компанцевої. Київ : ТОВ «ВІСТКА», 2022. 278 с.

40. Українська мова для державних службовців : навчальний посібник / Упорядн.: Л. В. Пшенична, О. М. Рудь, О. М. Семенов. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. 279 с.

41. Український правопис. 2019. URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/navchalni-programi/ukrayinskij-pravopis-2019>.

42. Хейт і хейтери: як себе вести, якщо став жертвою небажаної уваги в мережі. URL: <https://ukraine.segodnya.ua/ua/ukraine/hey-t-i-hey-tery-kak-se-by-a-vesti-es-li-stal-zhertvoy-nezhe-latel'nogo-vnima-niya-v-seti-1231744.html>.

43. Sven Lenaerts 10 Presentation Design Tips + Video (To Make the Best Pitch Deck in 2022). URL: [https://business.tutsplus.com/tutorials/10-presentation-design-tips-for-the-best-pitch-deck--cms-24860?\\_ga=2.141925940.70799572.1660837383-709845137.1659446576](https://business.tutsplus.com/tutorials/10-presentation-design-tips-for-the-best-pitch-deck--cms-24860?_ga=2.141925940.70799572.1660837383-709845137.1659446576).



## ДОДАТКИ

## Словник термінів та основних понять

автентифікація - електронна процедура, яка дає змогу підтвердити електронну ідентифікацію фізичної, юридичної особи, інформаційної або інформаційно-комунікаційної системи та/або походження та цілісність електронних даних;

автор електронного документа - фізична або юридична особа, яка створила електронний документ;

адресат - фізична або юридична особа, якій адресується електронний документ;

архівна довідка - документ архівної установи, оформлений відповідно до законодавства, що містить інформацію про предмет запиту на підставі архівних документів із зазначенням їх пошукових даних.

архівна справа - галузь життєдіяльності суспільства, що охоплює наукові, організаційні, правові, технологічні, економічні та інші питання діяльності юридичних і фізичних осіб, пов'язані із нагромадженням, обліком, зберіганням архівних документів та використанням відомостей, що в них містяться;

архівна установа, архів, архівний підрозділ, архівний відділ - це відповідно установа чи структурний підрозділ, що забезпечує облік і зберігання архівних документів, використання відомостей, що в них містяться, та формування Національного архівного фонду і/або здійснює управління, науково-дослідну та інформаційну діяльність у сфері архівної справи і діловодства;

архівний документ - документ незалежно від його виду, виду матеріального носія інформації, місця, часу створення і місця зберігання та форми власності на нього, що припинив виконувати функції, для яких був створений, але зберігається або підлягає зберіганню з огляду на значущість для особи, суспільства чи держави або цінність для власника також як об'єкт рухомого майна;

бланк (службового) документа - уніфікована форма (службового) документа з надрукованою постійною інформацією реквізитів і наявним місцем для фіксування їх змінної інформації;

бланк електронного документа (бланк) - уніфікована форма електронного документа установи або її структурного підрозділу з відповідними реквізитами та полями постійної і змінної інформації;

бланк установи - бланк службового документа, що дає змогу визначити установу-створювача документа;

блокування сертифіката відкритого ключа - тимчасове зупинення чинності сертифіката відкритого ключа;

веб-сайт - сукупність програмних засобів, розміщених за унікальною адресою в обчислювальній мережі, у тому числі в мережі Інтернет, разом з інформаційними ресурсами, що перебувають у розпорядженні певних суб'єктів і забезпечують доступ юридичних та фізичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг через обчислювальну мережу;

витяг - засвідчена копія частини тексту електронного документа, який містить певний обсяг інформації або запису реєстру;

витяг (зі службового документа) - засвідчена копія частини тексту службового документа;

відкритий ключ - параметр алгоритму асиметричного криптографічного перетворення, який використовується як електронні дані для перевірки електронного підпису чи печатки, а також у цілях, визначених стандартами для кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів;

відокремлений пункт реєстрації - представництво (філія, підрозділ, територіальний орган) надавача електронних довірчих послуг або юридична чи фізична особа, яка на підставі наказу надавача електронних довірчих послуг (його керівника) або договору, укладеного з ним, здійснює реєстрацію підписувачів з дотриманням вимог цього Закону та законодавства у сфері захисту інформації;

віза документа - реквізит службового документа у вигляді напису, зробленого посадовою особою, що висловлює згоду або незгоду з його змістом;

візуалізація - процес відтворення даних у формі, що є сприйнятною людиною;

візування проекту електронного документа (візування) - накладання посадовою особою кваліфікованого електронного підпису на проект електронного документа для засвідчення факту погодження цією особою завізованого проекту документа;

гриф затвердження - реквізит службового документа, який свідчить про його затвердження посадовою особою або іншим нормативним документом;

гриф погодження - реквізит службового документа, який свідчить про згоду установи, її підрозділу чи посадової особи, що не є авторами документа, з його змістом;

дані - інформація, яка подана у формі, придатній для її оброблення електронними засобами;

дата (службового) документа - реквізит службового документа, який свідчить про час створення і (або) підписання. Затвердження, прийняття, реєстрування службового документа;

державна архівна установа - архівна установа, що здійснює свою діяльність за рахунок коштів Державного бюджету України;

діловодство - сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації і організацію роботи із службовими документами;

довідковий апарат - довідники у будь-якій формі (путівники, описи, каталоги, покажчики, бази даних, номенклатури справ тощо), призначені для пошуку архівних документів або відомостей, що містяться в них;

Довірчий список - перелік кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг та інформації про послуги, що ними надаються;

документ - Інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі. Примітка. Запис інформації повинен відповідати характеристикам певного жанру чи номіналу. Жанрові характеристики запису інформації — це функційні та структурно-композиційні ознаки певного жанру твору літератури чи мистецтва (роман, монографія, хронікально-документальний фільм тощо). Номінальні характеристики запису інформації — це функційні та структурно-композиційні ознаки певного виду задокументованої службової чи особистої інформації (наказ, акт, протокол, лист, щоденник тощо);

документ Національного архівного фонду - архівний документ, культурна цінність якого визнана відповідною експертизою та який підлягає державному обліку і зберіганню;

документація - сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, напряму діяльності, установи чи її підрозділу;

документна інформація - Уся інформація документа (зміст, відбитки печаток, штампів, реєстраційні номери, резолюції. Підписи, інші реквізити та службові позначки, а також маргіналії, філіграні, елементи бланка та захисту);

документування управлінської інформації - створювання службових документів, змістом яких є управлінська інформація;

дублікат оригіналу (службового документа) - повторно оформлений службовий документ для використання, замість втраченого чи пошкодженого оригіналу, що має таку саму юридичну силу;

експертиза цінності документів - всебічне вивчення документів з метою внесення їх до Національного архівного фонду або вилучення з нього, проведення грошової оцінки документів Національного архівного фонду,

віднесення їх до унікальних і встановлення строків зберігання документів, що не підлягають внесенню до Національного архівного фонду;

електронна довірча послуга - послуга, яка надається для забезпечення електронної взаємодії двох або більше суб'єктів, які довіряють надавачу електронних довірчих послуг щодо надання такої послуги;

електронна ідентифікація - процедура використання ідентифікаційних даних особи в електронній формі, які однозначно визначають фізичну, юридичну особу або представника юридичної особи;

електронна копія електронного документа - візуальне подання електронного документа в електронній формі без кваліфікованих електронних підписів, якими його було завізовано та/або підписано, відповідність та правовий статус якої засвідчено кваліфікованою електронною печаткою;

електронна копія оригіналу паперового документа (фотокопія) - візуальне подання паперового документа в електронній формі, отримане шляхом сканування (фотографування) паперового документа, відповідність оригіналу та правовий статус якого засвідчено кваліфікованою електронною печаткою установи;

електронна печатка - електронні дані, які додаються створювачем електронної печатки до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються для визначення походження та перевірки цілісності пов'язаних електронних даних;

електронна позначка часу - електронні дані, які пов'язують інші електронні дані з конкретним моментом часу для засвідчення наявності цих електронних даних на цей момент часу;

електронна послуга - будь-яка послуга, що надається через інформаційно-комунікаційну систему;

електронна резолюція - реквізит, який створений у системі електронного документообігу установи та який вноситься до реєстраційно-моніторингової картки електронного документа і нерозривно пов'язаний із нею. Електронна резолюція містить стислий зміст доручення (вказівки) посадової особи щодо його виконання та пов'язаний з нею кваліфікований електронний підпис цієї посадової особи. Електронна резолюція є єдиною допустимою електронною формою реалізації доручень, виданих в електронній формі, візуалізація якої визначається інструкцією з діловодства установи;

електронна справа - сукупність файлів електронних документів, що входять до неї, електронного внутрішнього опису та засвідчувального напису справи;

електронне повідомлення - автоматично або у разі необхідності автоматизовано створена та передана в електронній формі інформація про

доставку/ отримання/ відмову в реєстрації/ реєстрацію електронного документа адресатом та інше;

електронний аудіовізуальний документ - електронний документ, зміст якого представлено у вигляді відеоряду, зображення і/або запису звуку, для фіксування і/або відтворення яких застосовують відповідну апаратуру, на який накладено кваліфікований електронний підпис;

електронний внутрішній опис документів справи - окремий обліковий електронний документ, що містить перелік заголовків до текстів електронних документів справи із зазначенням порядкових номерів документів, їх реєстраційних індексів, дат, кількості сторінок та найменування файлів відповідних електронних документів;

електронний довідник - електронно-довідковий перелік прикладного характеру, в якому зібрано типові набори даних;

електронний документообіг установи - обіг (проходження) службових електронних документів з моменту їх створення або одержання до завершення виконання, відправлення, знищення або передавання до архівного підрозділу установи;

електронний журнал - окремий реєстр системи електронного документообігу установи, що містить записи про зареєстровані документи, об'єднані за певною ознакою або групою ознак;

електронний підпис - електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис;

електронні дані - будь-яка інформація в електронній формі;

заголовок до тексту (службового) документа - реквізит службового документа, що є коротким викладенням сутності змісту документа;

засвідчена копія (службового документа) - копія службового документа, що містить реквізити, які в окремих випадках надають їй юридичної сили оригіналу;

засвідчення чинності відкритого ключа - процедура формування сертифіката відкритого ключа;

засіб електронного підпису чи печатки - апаратно-програмний або апаратний пристрій чи програмне забезпечення, які використовуються для створення та/або перевірки електронного підпису чи печатки;

засіб електронної ідентифікації - носій інформації, який містить ідентифікаційні дані особи і використовується для автентифікації особи під час надання та/або отримання електронних послуг;

засіб кваліфікованого електронного підпису чи печатки - апаратно-програмний або апаратний пристрій чи програмне забезпечення, які реалізують криптографічні алгоритми генерації пар ключів та/або створення кваліфікованого електронного підпису чи печатки, та/або перевірки кваліфікованого електронного підпису чи печатки, та/або зберігання особистого ключа кваліфікованого електронного підпису чи печатки, який відповідає вимогам цього Закону;

засіб удосконаленого електронного підпису чи печатки - апаратно-програмний або апаратний пристрій чи програмне забезпечення, які реалізують криптографічні алгоритми генерації пар ключів та/або створення удосконаленого електронного підпису чи печатки, та/або перевірки удосконаленого електронного підпису чи печатки, та/або зберігання особистого ключа удосконаленого електронного підпису чи печатки;

зміст документа - Інформація в документі, потреба, зафіксувати яку — основна мета його створення;

зуніфікована система документації - система документації, в якій всі документи створено за однаковими правилами;

ідентифікаційні дані особи - унікальний набір даних, який дає змогу однозначно встановити фізичну, юридичну особу або представника юридичної особи;

ідентифікація особи - процедура використання ідентифікаційних даних особи з документів, створених на матеріальних носіях, та/або електронних даних, в результаті виконання якої забезпечується однозначне встановлення фізичної, юридичної особи або представника юридичної особи;

індикатори стану виконання документів - визначені критерії етапів проходження документів в установі з метою їх моніторингу;

інтероперабельність - технологічна сумісність технічних рішень, що використовуються під час надання електронних послуг, та їх здатність взаємодіяти між собою;

кваліфікована електронна печатка - удосконалена електронна печатка, яка створюється з використанням засобу кваліфікованої електронної печатки і базується на кваліфікованому сертифікаті електронної печатки;

кваліфікований електронний підпис - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа;

кваліфікований надавач електронних довірчих послуг - юридична особа незалежно від організаційно-правової форми та форми власності, фізична особа - підприємець, яка надає одну або більше електронних довірчих послуг,

діяльність якої відповідає вимогам цього Закону та відомості про яку внесені до Довірчого списку;

кваліфікований сертифікат відкритого ключа - сертифікат відкритого ключа, який видається кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг, засвідчувальним центром або центральним засвідчувальним органом і відповідає вимогам цього Закону;

керування документацією - комплекс заходів, спрямованих на здійснювання процесів створювання та функціонування службових документів;

компрометація особистого ключа - будь-яка подія, що призвела або може призвести до несанкціонованого доступу до особистого ключа;

контроль - комплекс заходів, що здійснюються для перевірки та оцінки виконання поставлених завдань (управлінських рішень);

копія (документа) - документ, що містить точне знакове відтворення змісту чи документної інформації іншого документа і в окремих випадках — деяких його зовнішніх ознак;

користувач архівними документами - фізична або юридична особа, яка відповідно до законодавства ознайомлюється з архівними документами;

користувач системи взаємодії - уповноважена відповідальна особа учасника системи взаємодії.

користувачі електронних довірчих послуг - підписувачі, створювачі електронних печаток, відправники та отримувачі електронних даних, інші фізичні та юридичні особи, які отримують електронні довірчі послуги у надавачів таких послуг відповідно до вимог цього Закону;

надавач електронних довірчих послуг - юридична особа незалежно від організаційно-правової форми та форми власності, фізична особа - підприємець, яка надає одну або більше електронних довірчих послуг;

Національний архівний фонд - сукупність архівних документів, що відображають історію духовного і матеріального життя Українського народу та інших народів, мають культурну цінність і є надбанням української нації;

номенклатура справ - обов'язковий для кожної юридичної особи систематизований перелік назв справ, що формуються в її діловодстві, із зазначенням строків зберігання справ;

обов'язковий реквізит електронного документа - обов'язкові дані в електронному документі, без яких він не може бути підставою для його обліку і не матиме юридичної сили;

опис справ в електронній формі - довідник в електронній формі, призначений для обліку та розкриття змісту одиниць зберігання, одиниць обліку, закріплення їх систематизації в межах архівного фонду;



організаційно-розпорядча документація - підсистема управлінської документації, що забезпечує виконання організаційної та розпорядчої функцій управління;

оригінал (службового документа) - примірник службового документа, що першим набуває юридичної сили;

особистий архівний документ - архівний документ, що створений фізичною особою або безпосередньо її стосується;

особистий ключ - параметр алгоритму асиметричного криптографічного перетворення, який використовується як унікальні електронні дані для створення електронного підпису чи печатки, доступний тільки підписувачу чи створювачу електронної печатки, а також у цілях, визначених стандартами для кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів;

оформлювання службового документа - фіксування реквізитів службового документа;

паперова копія оригіналу електронного документа - візуальне подання електронного документа у паперовій формі, яке засвідчене в порядку, встановленому Інструкцією з діловодства;

пара ключів - особистий та відповідний йому відкритий ключі, що є взаємопов'язаними параметрами алгоритму асиметричного криптографічного перетворення;

перевірка - процес засвідчення справжності і підтвердження того, що електронний підпис чи печатка є дійсними;

підпис (службового документа) - реквізит службового документа, який свідчить про відповідальність особи за його зміст та є єдиний чи один з реквізитів, що надають документу юридичної сили;

підписання проекту електронного документа (підписання) - накладання уповноваженою особою (уповноваженими особами), зазначеною (зазначеними) у реквізитах підписувача такого документа, кваліфікованого електронного підпису (підписів) на проект електронного документа для засвідчення факту його затвердження;

підписувач - фізична особа, яка створює електронний підпис;

погоджувач - посадова особа, що здійснює візування (погодження) проекту документа;

поновлення сертифіката відкритого ключа - відновлення чинності попередньо заблокованого сертифіката відкритого ключа;

посередник - фізична або юридична особа, яка в установленому законодавством порядку здійснює приймання, передавання (доставку), зберігання, перевірку цілісності електронних документів для задоволення

власних потреб або надає відповідні послуги за дорученням інших суб'єктів електронного документообігу;

правила документування - вимоги та норми, що регламентують порядок створення службових документів;

правовий статус - набрання електронними даними юридичної сили;

приватне архівне зібрання - зібрання архівних документів, що є власністю однієї або кількох осіб;

примірник електронного документа - файл, який містить набір даних, тотожний оригіналу електронного документа;

програмно-технічний комплекс, що використовується під час надання електронних довірчих послуг (далі - програмно-технічний комплекс), - апаратні, апаратно-програмні та програмні засоби, що забезпечують виконання функцій, пов'язаних з наданням електронних довірчих послуг;

проект електронного документа - документ в електронній формі до накладення кваліфікованого електронного підпису уповноваженою особою (уповноваженими особами), зазначеною (зазначеними) у реквізитах підписувача такого документа;

редакційна правка - будь-яке редагування проекту електронного документа, виконане автором, погоджувачем або підписувачем;

реєстр чинних, блокованих та скасованих сертифікатів відкритих ключів - електронна база даних, в якій містяться відомості про сертифікати відкритих ключів, сформовані надавачем електронних довірчих послуг, засвідчувальним центром або центральним засвідчувальним органом, їх статус та списки відкликаних сертифікатів відкритих ключів;

реєстратор - працівник служби діловодства установи або особа, на яку покладено функції реєстрації документів, уповноважені на здійснення реєстрації вхідних та/або внутрішніх, та/або вихідних документів в установі;

реєстраційно-моніторингова картка - картка в електронній формі, що містить вичерпну інформацію про створення, одержання, проходження, виконання, відправлення, зберігання та знищення в установі документа незалежно від форми його створення;

реєстрована електронна доставка - послуга, яка дає змогу передавати електронні дані між третіми сторонами за допомогою електронних засобів, засвідчувати обробку переданих електронних даних, у тому числі підтверджувати відправлення та отримання електронних даних, та захистити відправлені електронні дані від втрати, крадіжки, пошкодження або несанкціонованих змін;

резолуція (документа) - реквізит службового документа у вигляді напису, в якому посадова особа виразила зміст прийнятого нею рішення щодо виконання документа;

реквізит (службового документа) - інформація, зафіксована в службовому документі для його ідентифікування, організування обігу і (або) надання йому юридичної сили. Примітка. Реквізит може відбивати зуніфікований процес оформлювання службового документа;

реквізит електронного документа - інформація, зафіксована в електронному документі та реєстраційно-моніторинговій картці для його ідентифікації, організації обігу та надання йому юридичної сили;

самопідписаний сертифікат відкритого ключа - сертифікат відкритого ключа, який формується центральним засвідчувальним органом або засвідчувальним центром з використанням особистого ключа центрального засвідчувального органу або засвідчувального центру;

сертифікат відкритого ключа - електронний документ, який засвідчує належність відкритого ключа фізичній або юридичній особі, підтверджує її ідентифікаційні дані та/або надає можливість здійснити автентифікацію веб-сайту;

система документації - сукупність взаємопов'язаних службових документів, застосовуваних у певній сфері діяльності чи галузі;

система електронного документообігу установи - сукупність програмно-технічних засобів, призначених для автоматизації організації роботи з електронними документами у діловодстві установи;

система електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) (далі - система взаємодії) - державна телекомунікаційна система, призначена для автоматизації процесів створення, надсилання, передачі, одержання, оброблення, використання, зберігання, знищення документів в електронній формі, що не містять інформації з обмеженим доступом, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису та/або кваліфікованої електронної печатки, а також організації міжвідомчого моніторингу за станом виконання управлінських рішень;

система моніторингу - комплексна автоматизована система безперервного збору, обробки, систематизації та аналізу інформації про стан виконання управлінських рішень (електронних документів) в установі;

скасування сертифіката відкритого ключа - зупинення чинності сертифіката відкритого ключа;

служба діловодства - структурний підрозділ або відповідальна особа установи, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу службових документів, зберігання документаційного фонду або його частини до

передавання на зберігання до архівного підрозділу установи, або відповідальна особа установи, на яку покладено виконання завдань і функцій цієї служби;

служба контролю - підрозділ або посадова особа, відповідальні за здійснення моніторингу стану виконання управлінських рішень та контролю за відповідністю їх виконання поставленому завданню;

служба електронна пошта - електронна пошта (поштова скринька) працівника установи, сформована з використанням доменного імені у домені gov.ua для обміну управлінською інформацією, яка не має юридичної сили;

службовий документ - документ, який створила або отримала установа (чи інший суб'єкт господарювання) в процесі діяльності;

справочинство - сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами;

створювання службового документа - складання тексту та оформлювання службового документа;

створювач електронної печатки - юридична особа, яка створює електронну печатку;

суб'єкти електронного документообігу - автор, підписувач, адресат та посередник, які набувають передбачених законом або договором прав і обов'язків у процесі електронного документообігу;

схема електронної ідентифікації - система електронної ідентифікації, в якій засоби електронної ідентифікації видаються фізичним, юридичним особам та представникам юридичних осіб;

таємний архів - архівна установа, про існування якої не заявлено публічно;

текст (службового) документа - зміст письмового службового документа, що є його головним реквізитом;

технологічна нейтральність національних технічних рішень - невтручання органів, що здійснюють державне регулювання у сфері електронних довірчих послуг, у процес розроблення програмно-технічних комплексів, засобів електронного підпису чи печатки та засобів криптографічного захисту інформації, який не перешкоджатиме досягненню інтероперабельності між ними;

удосконалена електронна печатка - електронна печатка, створена за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язана ця електронна печатка, з використанням засобу удосконаленої електронної печатки та особистого ключа, однозначно пов'язаного із створювачем електронної печатки, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію створювача електронної печатки та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язана ця електронна печатка;

удосконалений електронний підпис - електронний підпис, створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис, з використанням засобу удосконаленого електронного підпису та особистого ключа, однозначно пов'язаного з підписувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію підписувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис.

унікальний документ - документ Національного архівного фонду, що становить виняткову культурну цінність, має важливе значення для формування національної самосвідомості Українського народу і визначає його вклад у всесвітню культурну спадщину;

уповноважена особа - особа, яка наділена правом вчиняти дії та відповідає згідно із законодавством за наслідки їх вчинення;

управлінська документація - система документації, що забезпечує виконання функцій управління;

управлінська інформація - сукупність необхідних даних, які сприятимуть вирішенню управлінських рішень;

управлінське рішення - будь-яке завдання, визначне посадовою особою або колегіальним органом в межах повноважень та спрямоване на досягнення поставлених цілей;

учасник системи взаємодії - юридична особа або фізична особа - підприємець, що в установленому порядку підключилася до системи взаємодії;

формування електронних справ - групування виконаних електронних документів у справи відповідно до номенклатури справ установи.

юридична сила (службового документа) - властивість службового документа, надана чинним законодавством, яка є підставою для вирішення правових питань, здійснювати правове регулювання і (або) управлінські функції.

ДСТУ ДП «УкрНДНЦ» від 01.07.2020 № 144

# ДСТУ 4163:2020 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів»

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНА УНІФІКОВАНА СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦІЇ

Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації  
Вимоги до оформлення документів

ДСТУ 4163:2020

THE STATE UNIFIED DOCUMENTATION SYSTEM  
UNIFIED SYSTEM OF MANAGERIAL DOCUMENTATION  
Requirements for presentation of documents

Чинний від 01 вересня 2021 року

## Передмова

РОЗРОБЛЕНО:	Технічний комітет стандартизації «Інформація і документація» (ТК 144); Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства Державної архівної служби України
ПРИЙНЯТО ТА НАДАНО ЧИННОСТІ:	наказ Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») від 01 липня 2020 р. № 144 з 2021-09-01

Цей стандарт розроблено згідно з правилами, установленими в національній стандартизації України

НА ЗАМІНУ ДСТУ 4163-2003

## 1. Сфера застосування

1.1. Цей стандарт поширюється на організаційно-розпорядчі документи незалежно від носія інформації (далі — документи), зокрема на: організаційні (положення, статuti, посадові інструкції, штатні розписи тощо); розпорядчі (постанови, рішення, накази, розпорядження); інформаційно-аналітичні (акти, довідки, доповідні записки, пояснювальні записки, службові листи тощо) документи, створювані в результаті діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування, установ,

підприємств, організацій та інших юридичних осіб (далі — юридична особа) незалежно від їхнього функціонально- цільового призначення, рівня і масштабу діяльності та форми власності.

1.2. Цей стандарт установлює: склад реквізитів документів; вимоги до змісту та місця розташування реквізитів у документах; вимоги до бланків та оформлення документів; вимоги до виготовлення документів.

1.3. Вимоги цього стандарту щодо оформлення реквізитів можуть бути поширені на всі класи уніфікованих систем документації.

1.4. Стандарт визначає склад і зміст постійної інформації реквізитів для організаційно-розпорядчих документів незалежно від носія інформації.

## 2. Нормативні посилання

У цьому стандарті є посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ 2732:2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять

ДСТУ 3843-99 Державна уніфікована система документації. Основні положення

ДСТУ 3844-99 Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови.

Примітка. Чинність стандартів, посилання на які є в цьому стандарті, перевіряють згідно з офіційними виданнями національного органа стандартизації — каталогом національних нормативних документів і щомісячними інформаційними покажчиками національних стандартів.

Якщо стандарт, на який є посилання, замінено новим або до нього внесено зміни, треба застосовувати новий стандарт, охоплюючи всі внесені зміни до нього.

## 3. Терміни та визначення понять і скорочення

3.1. У цьому стандарті використано терміни та визначення понять, установлені ДСТУ 2732.

3.2. У цьому стандарті застосовано такі скорочення:

ДКУД — ДК 010-98 Державний класифікатор управлінської документації ЄДРПОУ — Єдиний державний реєстр підприємств та організацій України.

## 4. Склад реквізитів документів

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

2 — зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг)

3 — найменування юридичної особи вищого рівня

4— найменування юридичної особи

- 5 — найменування структурного підрозділу юридичної особи
- 6 — довідкові дані про юридичну особу
- 7 — код форми документа
- 8 — код юридичної особи
- 9 — назва виду документа
- 10 — дата документа
- 11 — реєстраційний індекс документа
- 12 — посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь
- 13 — місце складення документа
- 14 — гриф обмеження доступу до документа
- 15 — адресат
- 16 — гриф затвердження документа
- 17 — резолюція
- 18 — відмітка про контроль
- 19 — заголовок до тексту документа
- 20 — текст документа
- 21 — відмітка про наявність додатків
- 22 — підпис
- 23 — відбиток печатки
- 24 — віза документа
- 25 — гриф погодження (схвалення) документа
- 26 — відмітка про засвідчення копії документа
- 27 — відомості про виконавця документа
- 28 — відмітка про ознайомлення з документом
- 29 — відмітка про виконання документа
- 30 — відмітка про надходження документа до юридичної особи
- 31 — запис про державну реєстрацію
- 32 — відмітка про наявність примірника з паперовим (електронним) носієм інформації.

4.2.Схеми розташування реквізитів і меж зон на форматі А4 кутового і поздовжнього бланка наведено в додатку А.



4.3. У разі виготовлення бланків документів використовують такі реквізити: 01,02, 03, 04, 05, 06, 08, 09, а також обмежувальні позначки для розташування реквізитів: 07,10,11,12,13,15,18,19. Зразки бланків документів наведено в додатку Б. У разі застосування трафаретних текстів документів використовують реквізит 20.

4.4. Документи, що їх створюють юридичні особи, обов'язково повинні мати такі реквізити: найменування юридичної особи (04), назва виду документа (09) (не зазначають на листах), дата документа (10), реєстраційний індекс документа (11), заголовок до тексту документа (19), текст документа (20), підпис (для електронних документів — електронний підпис або електронна печатка в разі відсутності електронного підпису) (22).

Оформлюючи різні види документів відповідно до нормативно-правових актів, окрім зазначених реквізитів, використовують такі: 01,02, 03, 05, 06, 07, 08,12,13 14,15,16, 17, 18, 21,23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32. Приклади оформлення документів наведено в додатку В.

4.5. У документах, що їх оформлюють на двох і більше сторінках, реквізити 21—28 проставляють після тексту документа (20), а реквізити 29—30 — на нижньому полі першої сторінки документа.

## 5. Вимоги до змісту та розташування реквізитів документів

5.1. Зображення Державного герба України розміщують на бланках документів згідно з постановою Верховної Ради України [5]; Герба Автономної Республіки Крим — відповідно до нормативно-правових актів Верховної Ради Автономної Республіки Крим згідно із Законом України [2].

Дозволено розміщувати зображення Державного герба України на бланках документів органів місцевого самоврядування, а також на бланках документів інших юридичних осіб, для яких органи місцевого самоврядування є органами вищого рівня.

Зображення Герба Автономної Республіки Крим розміщують на бланках документів юридичних осіб Автономної Республіки Крим лише разом із зображенням Державного герба України згідно із Законом України [1].

Зображення Державного герба України, Герба Автономної Республіки Крим (далі — «герби») на кутових бланках розміщують на верхньому полі над серединою рядків із найменуванням юридичної особи, а на поздовжніх — у центрі верхнього поля. Розмір зображення: висота — 17 мм, ширина — 12 мм.

5.2. Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) відповідно до положення (статуту) про юридичну особу розміщують на бланку документа з лівого боку від найменування юридичної особи або частково чи повністю на площі, що відведена для розміщення реквізитів «Найменування юридичної особи вищого рівня», «Найменування юридичної особи» та «Найменування структурного підрозділу юридичної особи».

На бланках документів юридичних осіб, що не мають права розміщувати зображення Державного герба України, на верхньому полі бланка документа дозволено розміщувати зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг).

Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) на бланку документа не відтворюють, якщо на бланку є зображення гербів.

Не можна замінювати найменування юридичної особи зображенням емблеми або торговельної марки (знака для товарів і послуг), навіть якщо найменування повністю відтворено в зображенні. Цей реквізит використовують лише разом із найменуванням юридичної особи.

Розміри зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) не обмежуються. Рекомендована висота зображення — не більша ніж 17 мм.

Зображення емблеми юридичної особи або торговельної марки (знака для товарів і послуг) реєструють в установленому законодавством порядку.

5.3. Найменування юридичної особи вищого рівня зазначають скорочено. Якщо немає офіційного скорочення цього найменування, то його зазначають повністю.

Найменування юридичної особи вищого рівня розміщують вище найменування юридичної особи — автора документа.

5.4. Найменування юридичної особи — автора документа — має відповідати повному найменуванню, зазначеному в положенні (статуті) про юридичну особу. Нижче повного найменування (окремим рядком у центрі) розміщують скорочене найменування юридичної особи, якщо його офіційно зафіксовано в положенні (статуті). Скорочене найменування зазначають у дужках або без них.

У разі оформлення документів, підготовлених кількома юридичними особами, їхнє найменування розміщують на одному рівні, а назву виду документа — посередині. Ліворуч зазначають дату документа, праворуч — реєстраційний індекс документа. У цьому разі зображення гербів, емблем юридичних осіб або торговельних марок (знаків для товарів і послуг) не відтворюють.

Вимоги до написання найменування юридичної особи та особливості найменування окремих юридичних осіб установлені наказом Міністерства юстиції України [9].

5.5. Найменування структурного підрозділу юридичної особи, зокрема відокремленого структурного підрозділу, зазначають у разі, якщо структурний підрозділ є автором документа, і розміщують нижче найменування юридичної особи.

Вимоги до написання найменування структурного підрозділу юридичної особи, зокрема відокремленого підрозділу, установлені наказом Міністерства юстиції України [9].

5.6. Довідкові дані про юридичну особу мають містити таке: поштову адресу та інші відомості (номери телефонів, телефаксів, рахунків у банку, адресу електронної пошти, адресу офіційного вебсайту тощо). Ці дані розміщують нижче найменування юридичної особи або структурного підрозділу.

Реквізити поштової адреси зазначають згідно з постановою Кабінету Міністрів України [7] у такій послідовності: назва вулиці, номер будинку, номер корпусу чи офісу (за потреби), назва населеного пункту, району, області, поштовий індекс.

Якщо місцезнаходження юридичної особи відрізняється від адреси фактичного здійснення діяльності чи розміщення офісу, у довідкових даних допустимо зазначати дві адреси: юридичну (зазначену в ЄДРПОУ) та фактичну (для листування).

Номери телефонів і телефаксів зазначають відповідно до національного формату в такій послідовності: міжміський префікс, код населеного пункту (в дужках), телефонний номер, який відділяють від коду та розділяють пробілами.

5.7. Код форми документа (за наявності) проставляють згідно з ДКУД.

Код форми документа розміщують у правій частині верхнього поля документа вище реквізиту «Назва виду документа».

5.8. Код юридичної особи проставляють згідно з ЄДРПОУ відповідно до постанови Кабінету Міністрів України [6].

Код юридичної особи розміщують на загальному бланку та бланку конкретного виду документа під реквізитом «Код форми документа» (за наявності), а на бланку листа — після реквізиту «Довідкові дані про юридичну особу».

5.9. Назву виду документа зазначають на бланку конкретного виду документа і загальному бланку під час оформлення різних видів документів, окрім листів.

Назва виду документа (наказ, рішення, протокол, акт, довідка, доповідна записка тощо) має відповідати назві, зафіксованій у переліку уніфікованих форм документів, запроваджених в юридичній особі. Такий перелік має містити назви уніфікованих форм документів згідно з ДКУД та назви інших документів, що відповідають організаційно-правовому статусу юридичної особи, закріпленому в положенні (статуті).

Назву виду документа на поздовжніх бланках розміщують посередині, а на кутових — у лівому верхньому куті під реквізитом «Найменування юридичної особи» або «Найменування структурного підрозділу юридичної особи».

5.10. Дата документа — це, відповідно, дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрації або складення. Крім того, датують усі службові відмітки, проставлені на документі, а саме: візу, резолюцію, відмітку про засвідчення копії документа, відмітку про надходження документа до юридичної особи, відмітку про виконання документа, відмітку про ознайомлення з документом.

Дату оформлюють цифровим або словесно-цифровим способом.

У разі оформлення дати цифровим способом її елементи зазначають арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: день місяця, місяць, рік. У цьому разі день місяця і місяць проставляють двома парами цифр, розділеними крапкою; рік — чотирма цифрами, крапку наприкінці не ставлять.

Приклад

07.12.2019

Допустимо оформлювати дату у зворотній послідовності: рік, місяць, день місяця. Такий спосіб найчастіше використовують під час службового листування з іноземними партнерами, оскільки він відповідає міжнародній системі датування документів.

Приклад

2019.05.25

У текстах нормативно-правових актів та посиланнях на них і в документах, що містять відомості фінансового характеру, застосовують словесно-цифровий спосіб зазначення дат із проставлянням нуля в позначенні дня місяця, якщо він містить одну цифру.

Приклад

07 грудня 2019 року

Допустимо вживати слово «рік» у скороченому варіанті «р.».

Приклад

25 травня 2019 р.

У різних реквізитах одного документа дата може бути оформлена як словесно-цифровим способом, так і цифровим.

У спільних документах, підготовлених від імені двох і більше юридичних осіб, зазначають одну дату, що відповідає даті проставлення останнього підпису.

Дату документа на бланку проставляють у спеціально відведеному місці.

У внутрішніх службових документах (заявах, доповідних і пояснювальних записках тощо), оформлених не на бланку, дату проставляють ліворуч від особистого підпису автора документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства допустимо проставляти дату реєстрації документа у складі штрих-коду або QR-коду, що створюється засобами цієї системи, згідно з постановою Кабінету Міністрів України [8].

Штрих-код проставляють у центрі нижнього поля першої сторінки документа, QRкод (21 мм × 21 мм) — у нижньому лівому куті першої сторінки документа.

5.11. Реєстраційний індекс документа складається з порядкового номера цього документа в межах групи документів, що реєструють, який доповнюється індексами, що застосовують в юридичній особі, зокрема індексом за номенклатурою справ, структурного підрозділу, кореспондентів, посадових осіб, які розглядають або підписують документ, виконавців, питань діяльності яких стосується документ.

Складові частини реєстраційного індексу відокремлюють одна від одної правобічною похилою рисою.

Приклади

2 321/01/01-10

3 01-10/456

Послідовність написання складових частин реєстраційного індексу може змінюватися залежно від того, який документ реєструють, — вхідний чи створений юридичною особою.

У спільному документі, підготовленому від імені двох і більше юридичних осіб, реєстраційний індекс має містити індекси, присвоєні документу кожною з цих юридичних осіб, які проставляють через правобічну похилу риску в тій послідовності, у якій документ підписано його авторами.

Приклад

987/321/654

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

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства дозволено проставляти реєстраційний індекс документа у складі штрихкоду або QR-коду, що створюється засобами цієї системи згідно з постановою Кабінету Міністрів України [8].

5.12. Посилання на реєстраційний індекс і дату документа має містити реєстраційний індекс та дату того документа, на який дають відповідь.

Посилання на реєстраційний індекс і дату документа розміщують нижче або на рівні реєстраційного індексу у спеціально відведеному місці на бланку.

5.13. Місце складення документа зазначають на всіх документах, окрім листів.

Місце складення документа розміщують на рівні або нижче реквізитів «Дата документа» чи «Реєстраційний індекс документа».

Місце складення документа має відповідати найменуванню населеного пункту згідно з ДК 014 [13].

Приклади

1 м. Київ

2 смт Гостомель Київської області

3 с-ще Степове Фастівського району Київської області

4 с. Березівка Макарівського району Київської області

У разі зазначення в цьому реквізиті столиці «Київ» скорочення «м.» не застосовують.

5.14. Гриф обмеження доступу до документа («Для службового користування», «Таємно», «Цілком таємно» тощо) оформлюють відповідно до нормативно-правових актів, які регламентують порядок

організації діловодства стосовно документів, що містять інформацію з обмеженим доступом згідно із законодавством.

Гриф обмеження доступу до документа розміщують у правій частині верхнього поля документа вище реквізиту «Адресат» або «Гриф затвердження документа». За потреби його доповнюють номером примірника документа.

Приклади

- 1 Для службового користування Прим. 1
- 2 Цілком таємно Прим. 2

5.15. Адресатами документа можуть бути юридичні особи, їхні структурні підрозділи, конкретні посадові особи та громадяни.

У разі адресування документа юридичній особі або її структурному підрозділу без зазначення посадової особи їхні найменування подають у називному відмінку.

Приклади

- 1 Український центр оцінювання якості освіти
- 2 Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства  
Відділ документознавства

У найменуванні адресата допустимо зазначати скорочене найменування юридичної особи.

Приклад

УНДІАСД

У разі адресування документа керівнику юридичної особи або його заступнику найменування юридичної особи має бути складовою частиною найменування посади адресата, яке зазначають у давальному відмінку.

Приклад

Директору  
Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

УНДІАСД

Якщо документ адресують керівнику структурного підрозділу юридичної особи, то найменування юридичної особи зазначають у називному відмінку, а посаду, власне ім'я та прізвище адресата — у давальному.

Приклад

Український  
інститут  
та документознавства

науково-дослідний  
архівної

справи

Завідувачу

відділу

документознавства

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Якщо документ адресують багатьом однорідним юридичним особам або їхнім керівникам, адресата зазначають узагальнено в давальному відмінку.

Приклади

- 1 Вищим навчальним закладам та науковим установам, в яких діють спеціалізовані вчені ради
- 2 Директорам центральних державних архівів України

Документ не може мати більше чотирьох адресатів. Слово «копія» перед зазначенням найменувань другого, третього, четвертого адресата не ставлять. У разі надсилання документа більше ніж чотирьом адресатам складають список розсилання, а на кожному документі зазначають лише одного адресата.

Реквізит «Адресат» може містити поштову адресу. Реквізити поштової адреси зазначають згідно з постановою Кабінету Міністрів України [7].

Приклад

Державний архів Житомирської області вул. Охрімова  
Гора, буд. 2/20, корп. 1, м. Житомир, 10003

Якщо документ адресують фізичній особі, спочатку зазначають власне ім'я та прізвище адресата в давальному відмінку, потім — поштову адресу.

Приклад

- 2 Юрію Ковтанюку вул. Житомирська, буд. 23, с. Токарів,  
Новоград-Волинський р-н,  
Житомирська обл.,  
11754

Поштову адресу не зазначають на документах, які надсилають органам законодавчої та виконавчої влади, а також постійним кореспондентам.

5.16. Гриф затвердження документа складається зі слова ЗАТВЕРДЖУЮ, найменування посади, особистого підпису, власного імені, прізвища особи і дати затвердження, якщо документ затверджує посадова особа, до повноважень якої належить вирішення питань, наведених у цьому документі.

Приклад

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор УНДІАСД  
Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ  
Дата

У разі затвердження документа кількома посадовими особами або колегіальними органами юридичної особи оформлюють відповідну кількість грифів затвердження. Якщо документ

затверджують дві посадові особи або два колегіальні органи юридичної особи (юридичних осіб), грифи затвердження розміщують на одному рівні горизонтально, а якщо більше двох — на одному рівні горизонтально вертикальними рядками в довільному порядку.

Якщо створений документ затверджено розпорядчим документом юридичної особи, то гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО, назви виду розпорядчого документа в називному відмінку, його дати і номера.

Приклад

ЗАТВЕРДЖЕНО		
Наказ	директора	УНДІАСД
Дата №		

Перелік видів документів, що мають бути затверджені з проставлянням грифа затвердження, визначає юридична особа на підставі законодавства та з унесенням в інструкцію з діловодства.

Гриф затвердження розміщують у правому верхньому куті першого аркуша документа.

5.17. Резолюція — це зроблений посадовою особою напис на документі, що містить стислий зміст прийнятого нею рішення щодо виконання документа.

Резолюція максимально може складатися з таких елементів: прізвище(-а), власне(-і) ім'я(-ена) виконавця (-ів) у давальному відмінку, зміст доручення, строк виконання, особистий підпис керівника, дата.

Приклад

Прізвище	Власне	ім'я
Прошу підготувати проект договору про постачання газу до		
25.05.2019		
Особистий		підпис
Дата		

Якщо доручення надано кільком посадовим особам, головним виконавцем документа є особа, зазначена в резолюції першою.

На документах із строками виконання, що не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначають виконавця, підпис автора резолюції і дату.

Резолюцію проставляють рукописно безпосередньо на документі нижче реквізиту «Адресат» паралельно до основного тексту або на вільному від тексту місці у верхній частині першого аркуша з лицьового боку, але не на полі документа, призначеному для підшивання.

Якщо на документі немає вільного місця для резолюції або документ підлягає поверненню, або це електронний документ, то резолюцію оформлюють на окремому аркуші або спеціальному бланку, на якому зазначають дату.

Приклад

До вх. № 123/01-10 від 25.05.2019



5.18. Відмітка про контроль означає, що документ узято на контроль для забезпечення його виконання в установлений термін.

Відмітку про контроль позначають великою літерою «К» чи словом «Контроль» (рукописно або з використанням штампа) на лівому полі першого аркуша документа на рівні заголовка до тексту.

5.19. Заголовок до тексту документа має містити стислий виклад основного смислового аспекту змісту документа.

Заголовок до тексту документа має бути коротким, граматично узгодженим із назвою документа, точно передавати зміст тексту та відповідати на запитання «про що?», «чого?», «кого?».

Приклади

- 1 Наказ (про що?) про надання відпустки
- 2 Лист (про що?) про організацію конференції
  
- 3 Протокол (чого?) засідання атестаційної комісії
  
- 4 Посадова інструкція (кого?) головного спеціаліста

Заголовок до тексту документа оформлюють у спеціально відведеному місці на бланку.

5.20. Текст документа має містити інформацію, заради фіксування якої його було створено, і стосується того питання, яке сформульоване в заголовку до тексту документа.

Інформацію в тексті документа потрібно подавати стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно. Текст документа не може містити повторів, а також слів і зворотів, що не несуть змістового навантаження.

Текст документа оформлюють у вигляді суцільного зв'язного тексту, анкети, таблиці або із поєднанням цих форм.

Документи складають державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні.

Тексти документів, які надсилають зарубіжним адресатам, за попередньою домовленістю, можна складати українською мовою, мовою країни-адресата чи однією з мов міжнародного спілкування. Документи, адресовані державним органам, складають лише українською мовою.

5.21. Відмітку про наявність додатків, повну назву яких наводять переважно в тексті супровідного листа, оформлюють після тексту листа перед підписом.

Приклад

Додаток: на 5 арк. у 2 прим.

Якщо документ має додатки, повні назви яких не наведено в тексті документа, то ці назви потрібно зазначити у відмітці про наявність додатків із зазначенням кількості аркушів у кожному додатку та кількості їх примірників.

Приклад

- Додатки:
1. Довідка про виконання плану розвантажувальних робіт за II квартал 2019 р. на 5 арк. в 1 прим.
  2. Графік ремонтних робіт на III квартал 2019 р. на 3 арк. в 1 прим.

Якщо до документа додають інший документ, що має додатки, то відмітку про наявність додатків оформлюють як у прикладі, наведеному нижче.

Приклад

Додаток: лист Державного архіву Київської області від 25.05.2019 № 01-10/123

і додаток до нього, всього на 15 арк. у 2 прим.

Якщо додатки зброшуровано, то кількість їх аркушів не зазначають.

Приклад

Додаток: форми галузевої звітності в 1 прим.

разі, якщо документ містить більше десяти додатків, складають опис, а відмітку про наявність додатків оформлюють як у прикладі, наведеному нижче.

Приклад

Додатки: згідно з описом на 2 арк.

Якщо додаток надсилають не за всіма зазначеними в документі адресами, то відмітку про наявність додатків оформлюють як у прикладі, наведеному нижче.

Приклад

Додаток: на 15 арк. в 1 прим, на першу адресу.

У додатках довідкового характеру (графіки, схеми, таблиці, списки, форми тощо) до основного документа, затвердженого розпорядчим документом, відмітку роблять у верхньому правому куті першого аркуша додатка.

Приклад

Додаток 3 до Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях (пункт 25)

У розпорядчому документі відмітку про наявність додатка оформлюють безпосередньо в тексті документа словами: «що додається», «(додається)», «згідно з додатком 1», «відповідно до додатка 2» або «див. додаток 3». А на самому додатку до розпорядчого документа у верхньому правому куті першого аркуша проставляють відмітку з посиланням на цей документ, його дату і номер.

Приклад

Додаток 1 до наказу Укрдержархіву  
20 листопада 2019 року № 321

Якщо до розпорядчого документа є один додаток, то його не нумерують. За наявності кількох додатків зазначають їхні порядкові номери. Знак «№» перед цифровими позначеннями не ставлять. На другому та наступних аркушах додатка роблять відмітку «Продовження додатка».

Усі додатки до документів візує працівник, який створив документ, та керівник структурного підрозділу юридичної особи, у якому його створено.

5.22. Підпис має містити найменування посади особи, яка підписує документ (у повній формі, якщо документ надрукований не на бланку, у скороченій — на документі, надрукованому на бланку), особистий підпис (окрім електронних документів), власне ім'я і прізвище.

Приклади

1	Генеральний директор ДП «УкрНДНЦ»	Особистий підпис	Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
2	Генеральний директор	Особистий підпис	Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Якщо документ підписують кілька посадових осіб однієї юридичної особи, то їхні підписи розташовують один під одним відповідно до підпорядкованості цих осіб.

Приклад

Директор	Особистий підпис	Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Головний бухгалтер	Особистий підпис	Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

У разі підписання спільного документа кількома особами, які займають однакові посади, їхні підписи розміщують на одному рівні.

Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу та секретар.

Приклад

Голова комісії	Особистий підпис	Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
Секретар	Особистий підпис	Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

У разі відсутності посадової особи, найменування посади, власне ім'я і прізвище якої зазначено в

Заступник директора  
Директор

Особистий підпис

Вла  
Вла

документі, його підписує особа, яка виконує її обов'язки, або її заступник. У цьому разі обов'язково зазначають фактичну посаду, власне ім'я, прізвище особи, яка підписала документ (виправлення вносять рукописним або машинописним способом, якщо документ неможливо передрукувати).

**Приклад**

Не дозволено під час підписання документа ставити прийменник «За» чи правобічну похилу риску перед найменуванням посади. Слова «Виконувач обов'язків» або «В. о.» до найменування посади керівника юридичної особи додають лише в разі його заміщення на підставі розпорядчого документа.

**Приклад**

В. о. Особистий підпис Власне ім'я директора ПРИЗВИЩЕ

Підпис розміщують під текстом документа або під відміткою про наявність додатків.

Особистий підпис у всіх реквізитах електронного документа, до складу яких він входить, замінюють електронним підписом, що створюється відповідно до законів України [3; 4].

5.23. Юридичні особи, що відповідно до положення (статуту) мають гербову печатку або основну круглу печатку юридичної особи із зазначенням найменування та ідентифікаційним кодом ЄДРПОУ, можуть засвідчувати на документі підпис посадової (відповідальної) особи. Перелік документів, підписи на яких потрібно скріплювати печаткою юридичної особи, визначає юридична особа на підставі законодавства та з унесенням в інструкцію з діловодства.

Інші види печаток (структурних підрозділів (служби діловодства, бухгалтерії, кадрової служби тощо), для окремих категорій документів (для копій, перепусток, конвертів тощо), металеві печатки (для опечатування приміщень, шаф, сейфів)), їх кількість та порядок застосування юридичною особою визначають в інструкції з діловодства.

Відбиток печатки ставлять так, щоб він охоплював останні кілька літер найменування посади особи, яка підписала документ, але не особистий підпис посадової особи, або у спеціально призначеному для цього місці з відміткою «МП».

Відбиток печатки в усіх реквізитах електронного документа, до складу яких він входить, замінюють електронною печаткою, що створюється відповідно до вимог законів України [3; 4].

5.24. Віза має складатися з таких елементів: найменування посади (за потреби), особистого підпису, власного імені і прізвища особи, яка візує документ, дати візування.

**Приклад**

Начальник		юридичного		відділу
Особистий	підпис	Власне	ім'я	ПРИЗВИЩЕ
Дата				

Візою оформлюють внутрішнє погодження документів.

Документ може візувати одна посадова особа чи кілька. Перелік посадових осіб, які повинні завізувати документ, визначає його виконавець, виходячи зі змісту цього документа та відповідно до вимог інструкції з діловодства юридичної особи.

Порядок візування певних видів документів зазначають в інструкції з діловодства юридичної особи.

У разі наявності в особи, яка візує документ, зауважень і пропозицій, їх оформлюють на окремому аркуші, а у візі документа роблять відповідне доповнення.

Приклад

Начальник загального відділу  
Особистий підпис Власне ім'я ПРИЗВИЩЕ Зауваження і пропозиції додаються  
Дата

Візу проставляють нижче реквізиту «Підпис» без відступу від межі лівого поля на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа, примірник якого залишається у юридичної особи.

5.25. Грифом погодження (схвалення) документа оформлюють зовнішнє погодження або схвалення документів.

Якщо документ погоджує посадова особа сторонньої юридичної особи, до повноважень якої належить погодження питань, наведених у цьому документі, то гриф погодження (схвалення) складається зі слова ПОГОДЖУЮ, найменування посади (найменування юридичної особи є складовою частиною найменування посади), особистого підпису, власного імені, прізвища особи та дати погодження.

Приклад

ПОГОДЖУЮ  
Заступник генерального директора ДП «УкрНДНЦ»  
Особистий підпис Власне ім'я ПРИЗВИЩЕ  
Дата

Якщо документ погоджують (схвалюють) іншим документом (листом, протоколом, актом тощо), то гриф погодження (схвалення) складається зі слова ПОГОДЖЕНО (СХВАЛЕНО), назви виду погоджувального документа в називному відмінку, його дати і номера.

Приклади

- |   |   |         |
|---|---|---------|
| 1 | ПОГОДЖЕНО<br>Протокол засідання експертно-перевірної комісії<br>ЦДАВО<br>Дата № | України |
| 2 | СХВАЛЕНО<br>Протокол засідання експертно-перевірної комісії<br>ЦДАВО<br>Дата №  | України |

Гриф погодження (схвалення) документа розміщують нижче реквізиту «Підпис» на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа, якщо місця для нього на лицьовому боці останнього аркуша не вистачає.

У разі, якщо зміст документа стосується більше ніж трьох юридичних осіб, складають «Аркуш погодження», про що роблять відмітку в документі на місці грифа погодження.

Приклад

Аркуш погодження додається

Аркуш погодження оформлюють як у прикладі, наведеному нижче.

Приклад

АРКУШ	ПРОЕКТУ	ПОГОДЖЕННЯ
Назва	проекту	документа
Найменування посади	Особистий підпис	Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ Дата

Підпис посадової особи скріплюють печаткою юридичної особи (за наявності).

У разі погодження (схвалення) документа кількома посадовими особами або колегіальними органами юридичної особи оформлюють відповідну кількість грифів погодження (схвалення). Якщо документ погоджують (схвалюють) дві посадові особи або два колегіальні органи юридичної особи (юридичних осіб), грифи погодження (схвалення) розміщують на одному рівні горизонтально, а якщо більше двох — на одному рівні горизонтально вертикальними рядками в довільному порядку.

5.26. Відмітка про засвідчення копії документа складається з таких елементів: слів «Згідно з оригіналом» (без лапок), найменування посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її власного імені та прізвища, дати засвідчення копії.

У випадках, визначених законодавством, копії документів засвідчують відбитком печатки юридичної особи, структурного підрозділу (служби діловодства, служби кадрів, бухгалтерії тощо) юридичної особи або печатки «Для копій».

Приклад

Згідно	з	оригіналом
Менеджер із персоналу	Особистий підпис	Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ Дата Відбиток печатки

Відмітку про засвідчення копії документа проставляють нижче реквізиту «Підпис» на лицьовому боці останнього аркуша копії документа.

5.27. Відомості про виконавця документа складаються з таких елементів: прізвища і власного імені виконавця документа, номера його службового телефону.

Приклад

Федорчук Василь 123 45 67

У внутрішніх документах допустимо зазначати лише прізвище виконавця документа і номер його службового телефону.

Приклад

Федорчук 123 45 67

Допустимо через кому зазначати кілька номерів телефонів, за якими можна зв'язатися з виконавцем.

Приклад

Бойко Федір 123 45 67, 765 43 21

В одному документі, за потреби, може бути зазначено відомості про 2—3 виконавців.

Приклад

Примак Сергій 123 45 67

Зубрійчук Сергій 765 43 21

Відомості про виконавця документа оформлюють у нижньому лівому куті на лицьовому боці останнього аркуша документа.

5.28. Відмітка про ознайомлення з документом свідчить про факт ознайомлення працівника(-ів) зі змістом управлінської(-их) дії(-й) стосовно нього (них) та складається з таких елементів: слів «З документом ознайомлений(-а, -і):» (без лапок), особистого(-их) підпису(-ів), власного(-их) імені(імен), дати, яку кожний працівник власноручно проставляє під час ознайомлення.

У відмітці про ознайомлення з документом замість слова «документ» може бути зазначено його конкретний вид (наказ, розпорядження, акт, посадова інструкція тощо).

Приклади

1 З наказом ознайомлений:

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

2 З посадовою інструкцією ознайомлена:

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Відмітку про ознайомлення з документом розміщують нижче реквізиту «Підпис» або «Віза документа» (за наявності).

5.29. Відмітка про виконання документа свідчить про те, що роботу над документом завершено і його можна долучити до справи, та має складатися з таких елементів: слів «До справи» (без лапок), номера справи, у якій документ буде зберігатися, посилання на дату й реєстраційний індекс документа, що засвідчує виконання (або короткі відомості про виконання), найменування посади, особистого підпису, власного імені та прізвища відповідальної особи, дати оформлення відмітки.

Приклади

1 До справи № 01-10  
Лист-відповідь від 25.05.2019 № 01-10/01/123 Секретар Особистий підпис Власне ім'я  
ПРІЗВИЩЕ

Дата

2 До справи № 02-10  
Питання вирішено позитивно в телефонній розмові 25.05.2019 Головний бухгалтер  
Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

Якщо документ не потребує письмової відповіді, то зазначають короткі відомості про виконання. Підпис і дату відмітки проставляє виконавець цього документа.

Відмітку про виконання документа проставляють рукописно в лівому куті нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша документа.

5.30. Відмітка про надходження документа до юридичної особи має містити такі елементи: скорочене найменування юридичної особи, до якої надійшов документ, вхідний реєстраційний індекс, дату (за потреби — годину і хвилину) надходження документа.

Відмітку про надходження документа до юридичної особи проставляють рукописно або з використанням штампа, автоматичного нумератора у правому куті нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша оригіналу документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства цю відмітку проставляють за допомогою штрихового коду (штрих-коду).

5.31. Запис про державну реєстрацію проставляють на нормативно-правових актах юридичних осіб, включених до Єдиного державного реєстру нормативно-правових актів, у відповідних органах юстиції в установленому законодавством порядку.

На першій сторінці нормативно-правового акта для проставлення запису про державну реєстрацію повинно бути вільне місце (60 мм × 100 мм) у верхньому правому куті після номера акта чи грифа затвердження документа.

У разі застосування інформаційних (автоматизованих) систем організації діловодства запис про державну реєстрацію допустимо проставляти у складі QR-коду, що створюється засобами цих систем.

5.32. Відмітку про наявність примірника документа з паперовим (електронним) носієм інформації проставляють згідно з постановою Кабінету Міністрів України [8] та наказом Міністерства юстиції України [10].

У разі створення примірника електронного документа з паперовим носієм інформації на ньому проставляють штрих-код або QR-код, що містить: скорочене найменування юридичної особи, дату реєстрації, реєстраційний індекс.

QR-код також має містити відомості про підписувача електронного документа або накладача електронної печатки, а саме: прізвище, ім'я, по батькові підписувача або найменування юридичної особи (для електронної печатки), номер сертифіката і строк його дії. Окрім того, QR-код додатково має містити дати накладання кваліфікованих електронних підписів і печаток на електронний документ, що беруть із кваліфікованих електронних позначок часу. Для актів додатково зазначають дані про погодження.

Відмітку про наявність примірника електронного документа з паперовим носієм інформації проставляють у центрі нижнього поля першого аркуша електронного документа. Якщо примірник електронного документа з паперовим носієм інформації створюють одночасно з електронним документом, відмітку про наявність цього примірника проставляють у тому самому місці.

Приклад

Примірників електронного документа з паперовим носієм інформації 2.



## 6. Вимоги до бланків документів та оформлення документів

6.1. Для виготовлення бланків організаційно-розпорядчих документів потрібно використовувати аркуші паперу формату А4 (210 мм × 297 мм) та А5 (210 мм × 148 мм). Допустимо використовувати бланки формату А3 (297 мм × 420 мм) для оформлення документів у вигляді таблиць.

6.2. Бланки документів повинні мати такі поля у міліметрах:

30 — ліве;

10 — праве;

20 — верхнє та нижнє.

Бланки документів виготовляють на білому папері високої якості фарбами насичених кольорів. Допустимо виготовляти бланки за допомогою комп'ютерної техніки.

6.4. Бланки документів проектують згідно з додатком А, де у схемах позначено зафіксовані межі зон розташування реквізитів.

6.5. Реквізити розміщують у межах, встановлених схемами, з допуском  $\pm 2$  мм.

6.6. Для виготовлення тих чи інших бланків документів юридичної особи можна використовувати два варіанти розташування реквізитів:

кутове — постійні реквізити розміщують у лівому верхньому куті аркуша (кутовий бланк);

поздовжнє — постійні реквізити розміщують уздовж верхньої частини аркуша (поздовжній бланк).

Бланки кожного виду документа юридичної особи (за її вибором) можуть бути як кутовими, так і поздовжніми.

6.7. Реквізит О1 розміщують над серединою реквізиту О3 (за його відсутності — реквізиту О4).

Реквізити О3, О4, О5, О6, О8, О9 та обмежувальні позначки для реквізитів 10, 11, 12 у межах зон розташування реквізитів потрібно розміщувати одним із способів:

- центрованим (початок і кінець кожного рядка реквізиту однаково віддалені від меж зони розташування реквізитів);

- прапоровим (кожний рядок реквізиту починається від лівої межі зони розташування реквізитів).

Не дозволено підкреслювати або відокремлювати реквізити бланка рисою.

6.8. Установлюють такі види бланків документів (зразки бланків документів наведено в додатку Б):

- загальний бланк юридичної особи для створення різних видів документів (без зазначення у бланку назви виду документа, крім листа);

- бланк листа;

- бланк конкретного виду документа (із зазначенням у бланку назви виду документа, крім листа).

Виготовлення бланків конкретних видів документів допустимо, якщо їх кількість перевищує 2 тис. одиниць на рік.

На основі загального бланка юридичної особи можна розроблювати бланки структурних підрозділів і/або бланки посадових осіб, якщо керівники структурних підрозділів чи відповідні посадові особи мають право підписувати документи в межах своїх повноважень. У цьому разі зображення гербів, емблем або торговельних марок (знака для товарів і послуг) на бланках структурних підрозділів, що не є юридичними особами, та на бланках посадових осіб не відтворюють.

6.9. Загальний бланк юридичної особи максимально може містити такі реквізити: 01 або 02, 03, 04, 05, 13. На загальному бланку допустимо розміщувати обмежувальні позначки для реквізитів 07, 10, 11, 18, 19.

Бланк листа юридичної особи максимально може містити такі реквізити: 01 або 02, 03, 04, 05, 06, 08. На бланку листа рекомендовано розміщувати обмежувальні позначки для реквізитів 10, 11, 12, 15, 17, 18, 19, 20.

Бланк конкретного виду документа, крім листа, максимально може містити такі реквізити: 01 або 02, 03, 04, 05, 09, 13, а також обмежувальні позначки для реквізитів 07, 10, 11, 18, 19.

6.10. На бланках юридичних осіб — суб'єктів України, що мають право відповідно до законодавства використовувати мови національних меншин поряд з українською мовою, реквізити 03, 04, 05, 06 друкують українською мовою та мовою національної меншини на одному рівні поздовжнього бланка.

6.11. Юридичні особи, що ведуть листування з постійними іноземними кореспондентами, можуть виготовляти бланки, реквізити яких зазначають двома мовами: ліворуч — українською, праворуч — іноземною. Герби на таких бланках проставляють у центрі верхнього поля.

Бланки, що містять реквізити, наведені іноземною мовою, застосовувати в межах України не рекомендовано.

6.12. Залежно від характеру діяльності юридичної особи її бланки можна обліковувати. Порядкові номери проставляють нумератором, друкарським або іншим способом на нижньому полі зворотного боку або на лівому полі лицьового боку бланка.

6.13. Види бланків, що використовують в юридичній особі, та порядок їх обліку і зберігання визначають в інструкції з діловодства юридичної особи.

## 7. Вимоги до виготовлення документів

7.1. Організаційно-розпорядчі документи виготовляють за допомогою автоматизованих та/або друку-вальних засобів.

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

7.2. Для друкування текстів документів потрібно використовувати гарнітуру Times New Roman та шрифт розміром 12—14 друкарських пунктів.

Допустимо використовувати шрифт розміром 8—12 друкарських пунктів для друкування реквізитів «Довідкові дані про юридичну особу», «Код юридичної особи», «Відомості про виконавця документа», виносок, пояснювальних написів до окремих елементів тексту документа тощо.

Для друкування реквізиту «Назва виду документа» можна використовувати розріджений шрифт розміром 14—16 друкарських пунктів.

Для друкування реквізитів «Найменування юридичної особи», «Найменування структурного підрозділу юридичної особи», «Назва виду документа» та «Заголовок до тексту документа» допустимо використовувати напівжирний прямий шрифт.

7.3. Текст документів на аркушах паперу формату А4 рекомендовано друкувати через 1—1,5 міжрядкових інтервали, а формату А5 — через 1 міжрядковий інтервал. Під час оформлення документів, за потреби, можна застосовувати інші міжрядкові інтервали.

Реквізити документа (крім тексту), що складаються з кількох рядків («Довідкові дані про юридичну особу», «Заголовок до тексту документа», «Відмітка про наявність додатків»), друкують через 1 міжрядковий інтервал.

Складові частини реквізитів «Адресат», «Гриф затвердження документа», «Гриф погодження (схвалення) документа» відокремлюють один від одного через 1,5 міжрядковий інтервал.

Реквізити документа відокремлюють один від одного через 1,5—3 міжрядкових інтервали.

7.4. Реквізити «Найменування юридичної особи вищого рівня», «Найменування юридичної особи», «Назва виду документа» друкують великими літерами.

7.5. Розшифрування підпису в реквізиті «Підпис» друкують на рівні останнього рядка найменування посади.

7.6. Максимальна довжина рядка багаторядкових реквізитів (окрім реквізиту «Текст документа») — 73 мм (28 друкованих знаків).

Якщо заголовок до тексту документа перевищує 150 друкованих знаків (5 рядків), його дозволено продовжувати до межі правого поля. Крапку в кінці заголовка не ставлять.

7.7. Під час оформлення документів потрібно дотримуватися таких відступів від межі лівого поля документа:

10 мм — для абзаців у тексті;

90 мм — для реквізиту «Адресат»;

100 мм—для реквізитів «Гриф затвердження документа» та «Гриф обмеження доступу до документа»;

125 мм —для розшифрування підпису в реквізиті «Підпис».

Не роблять відступ від межі лівого поля для реквізитів «Дата документа», «Заголовок до тексту документа», «Текст документа» (без абзаців), «Відмітка про наявність додатків», «Віза документа», «Гриф погодження (схвалення) документа», «Відмітка про засвідчення копії документа», «Відомості про виконавця документа», «Відмітка про ознайомлення з документом», «Відмітка про виконання

документа», найменування посади в реквізиті «Підпис», а також слів «СЛУХАЛИ», «ВИСТУПИЛИ», «ВИРІШИЛИ», «УХВАЛИЛИ», «НАКАЗУЮ», «ЗОБОВ'ЯЗУЮ».

7.8. У разі наявності кількох грифів затвердження і погодження (схвалення) документа перший гриф друкують без відступу від межі лівого поля, другий — через 100 мм від межі лівого поля.

7.9. Якщо в тексті документа є посилання на додатки або на документ, що став підставою для його підготовки (видання), слова «Додаток» і «Підстава» друкують без відступу від межі лівого поля, а текст до них — через 1 міжрядковий інтервал.

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

Номери сторінок ставлять посередині верхнього поля аркуша арабськими цифрами без зазначення слова «сторінка» та розділових знаків. Першу сторінку не нумерують. Сторінки документа і кожного з додатків мають окрему нумерацію.

7.11. Тексти документів постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання друкують на одному боці аркуша. Документи тимчасового строку (до 10 років включно) зберігання можна друкувати на лицьовому і зворотному боці аркуша.

ДОДАТОК А  
(обов'язковий)

## Схеми розташування реквізитів документів\*

А.1 Схема розташування реквізитів і меж зон на форматі А4 кутового бланка

А.2 Схема розташування реквізитів і меж зон на форматі А4 поздовжнього бланка

\* Див. у вкладених файлах

ДОДАТОК Б  
(довідковий)

## Зразки бланків документів\*

Б.1 Зразок поздовжнього загального бланка юридичної особи

Б.2 Зразок кутового бланка листа юридичної особи

Б.3 Зразок поздовжнього бланка листа юридичної особи

Б.4 Зразок поздовжнього бланка листа структурного підрозділу юридичної особи

Б.5 Зразок поздовжнього бланка посадової особи

Б.6 Зразок бланка конкретного виду документа

\* Див. у вкладених файлах

ДОДАТОК В  
(довідковий)

## Приклади оформлення документів\*

- В.1 Приклад оформлення наказу юридичної особи
- В.2 Приклад оформлення листа-відповіді юридичній особі
- В.3 Приклад оформлення вхідного листа до юридичної особи
- В.4 Приклад оформлення заяви про прийняття на роботу

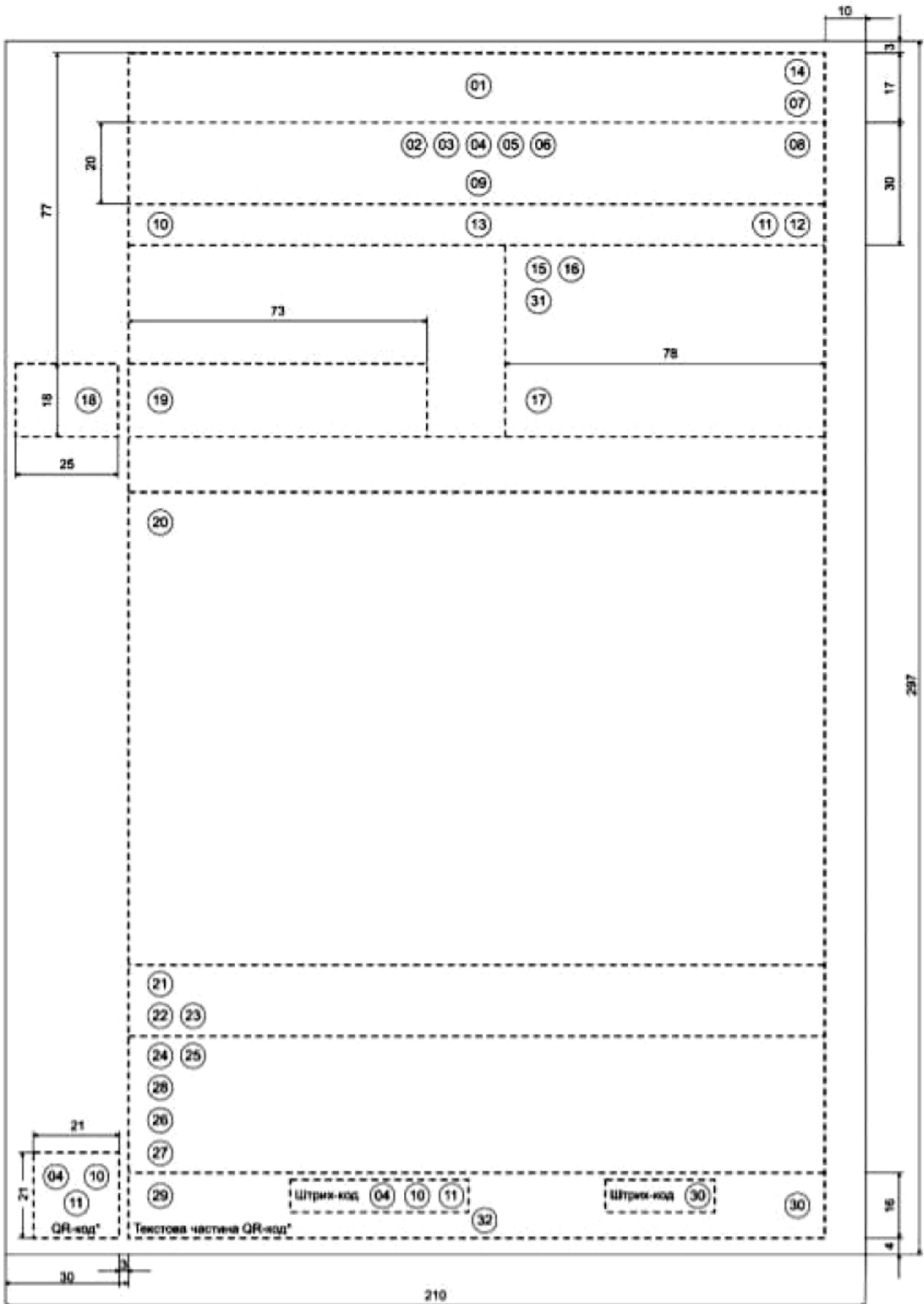
\* Див. у вкладених файлах

ДОДАТОК Г  
(довідковий)

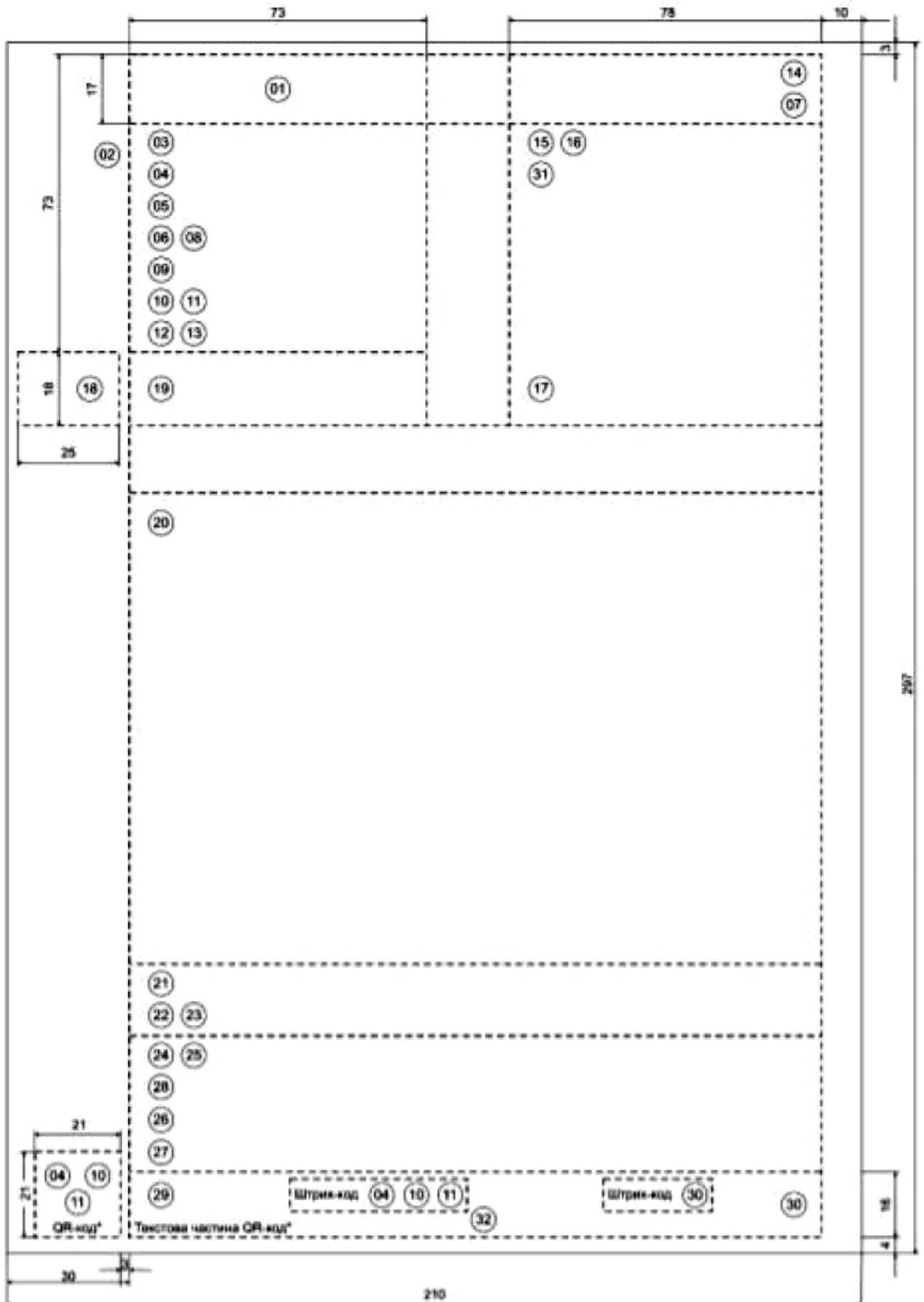
## Бібліографія

- 1 Закон України «Про Автономну Республіку Крим»
- 2 Закон України «Про затвердження Конституції Автономної Республіки Крим»
- 3 Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»
- 4 Закон України «Про електронні довірчі послуги»
- 5 Постанова Верховної Ради України від 19.02.1992 № 2137-XII «Про Державний герб України»
- 6 Постанова Кабінету Міністрів України від 22.01.1996 № 118 «Про створення Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України»
- 7 Постанова Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 № 270 «Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку»
- 8 Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності»
- 9 Наказ Міністерства юстиції України від 05.03.2012 № 368/5 «Про затвердження Вимог до написання найменування юридичної особи, її відокремленого підрозділу, громадського формування, що не має статусу юридичної особи, крім організації профспілки», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 05.03.2012 за № 367/20680
- 10 Наказ Міністерства юстиції України від 11.11.2014 № 1886/5 «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 11.11.2014 за № 1421/26198

- 11 Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5 «Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22.06.2015 за № 736/27181
- 12 ДК 010-98 Державний класифікатор управлінської документації
- 13 ДК 014-97 Класифікатор об'єктів адміністративно-територіального устрою України.



\* Відомості про підписувача електронного документа або накладача електронної печатки



\* Відомості про підписувача електронного документа або накладача електронної печатки





УКРДЕРЖАРХІВ  
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ  
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА  
(УНДІАСД)

Код ДКУД \_\_\_\_\_

**НАКАЗ**

Київ

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Г

Г

СЕЛО ТОКАРІВ НОВОГРАД-ВОЛИНСЬКОГО РАЙОНУ ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
**СІЛЬСЬКИЙ ГОЛОВА**

*(місце для назви виду документа)*

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Г

Г

УКРДЕРЖАРХІВ  
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ  
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА  
(УНДІАСД)

**Відділ документознавства**

вул. Солом'янська, 24, м. Київ, 03110, тел. (044) 275 30 53

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Г

Г

Г

Г



УКРДЕРЖАРХІВ  
 УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ  
 АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА  
 (УНДІАСД)

Код ДКУД \_\_\_\_\_

(місце для назви виду документа)

\_\_\_\_\_

Київ

№ \_\_\_\_\_

Г

Г



ДЕРЖАВНА  
 АРХІВНА СЛУЖБА  
 УКРАЇНИ  
 УКРДЕРЖАРХІВ

вул. Солом'янська, 24, м. Київ, 03110,  
 тел. (044) 275 27 77, факс 275 36 55,  
 e-mail: info@arch.gov.ua,  
 web: archives.gov.ua

Код ЄДРПОУ 37552598

Г

Г

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Г

Г



УКРДЕРЖАРХІВ  
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ  
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА  
(УНДІАСД)

вул. Солом'янська, 24, м. Київ, 03110, тел. (044) 275 53 82  
e-mail: undiasd@archives.gov.ua, web: undiasd.archives.gov.ua

Код ЄДРПОУ 22992594

№ \_\_\_\_\_ На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_  
Г \_\_\_\_\_ Г \_\_\_\_\_

Г  
Директору ТОВ «Клініка «Промінь»  
Юрковському В. Д.  
Кузьменко Ірини Володимирівни,  
зарєєстрованої за адресою:  
вул. Очаківська, буд. 3/8, кв. 2, Київ,  
тел. (044) 273 30 53  
Паспорт: серія МВ № 635421,  
виданий Солом'янським РУ ГУ МВС  
України в м. Києві 09 грудня 2007 р.  
Ідентифікаційний код: 1234567890

### ЗАЯВА

Прошу прийняти мене на посаду головного бухгалтера ТОВ «Клініка «Промінь»  
з 01 вересня 2019 року.

- Додатки: 1. Автобіографія.  
2. Копія диплома про освіту.  
3. Особовий листок з обліку кадрів.  
4. Трудова книжка.

17 серпня 2019 р.

Особистий підпис заявника

**Товариство з обмеженою відповідальністю****«МотоЛюкс»**

вул. Дачна, 134, офіс 2,  
с. Копилів, Макарівський р-н,  
Київська обл., 08033,  
тел. (04567) 3 01 02  
Код ЄДРПОУ 11511361

15.11.2019 № 23/01-10

Г  
Про погодження номенклатури справ  
ТОВ «МотоЛюкс»

**Державний архів Київської області**

вул. Юрія Ілленка, 38,  
м. Київ, 04119,  
тел. (044) 206 74 99

*Титаренко А.  
Прошу до 07.12.2019 підготувати  
документи для розгляду на засіданні  
ЕПК архівеу  
Особистий підпис  
20.11.2019*

Інформуємо, що відповідно до рішення Установчих зборів засновників від 01.01.2019 створено Товариство з обмеженою відповідальністю «МотоЛюкс» (далі — ТОВ), яке зареєстровано 11.01.2018 реєстраційною службою Макарівського району Київської області (код ЄДРПОУ 12345678).

Відповідно до статті 32 Закону України «Про Національний архівний фонд України та архівні установи» надсилаємо на погодження номенклатуру справ товариства на 2020 рік.

За результатами розгляду номенклатури справ просимо письмово повідомити про внесення ТОВ до відповідного списку юридичних осіб, що перебувають у зоні комплектування архівного відділу.

- Додатки: 1. Номенклатура справ на 5 арк. у 4 прим.  
2. Копія статуту ТОВ «МотоЛюкс» на 10 арк. в 1 прим.

Директор

Особистий підпис

Володимир МОРОЗ

Примак Сергій (04567) 3 01 02

*До справи № 01-23  
Розглянуто на засіданні ЕПК архівеу,  
надіслано на доопрацювання  
Секретар Особистий підпис Тетяна ДЗИГА  
09.12.2019*

*Держархів Київської обл.  
Вх. № 213  
20.11.2019*



*Навчальне видання*

**Ольга Степанівна НАГОРІЧНА**

## **УПРАВЛІНСЬКА КОМУНІКАЦІЯ**

**Технічне редагування**

*Сухіна Н.Г.*

ФОП Мельник А.А.

Свідоцтво Державного комітету інформаційної політики, телебачення  
та радіомовлення України про внесення суб'єкта видавничої справи  
до державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції

Серія ДК No 1942 від 15.09.2008 р.

Надруковано: ФОП Стрихар А. М.

м. Хмельницький, вул Чорновола, 37.

тел.: (096) 709-11-10

Підписано до друку 30.11.2022. Формат 60x84/16

Друк цифровий. Ум. друк. арк. 6,7. Тираж 300 прим.