



Національний університет
водного господарства
та природокористування

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ**

Е.А. ЗІНЬ, Н.С. ДУКА



**ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ
ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ**

Національний університет
водного господарства
та природокористування

Навчальний посібник

Рівне – 2012



Національний університет
водного господарства
та природокористування

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВОДНОГО
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ**

Е.А. ЗІНЬ, Н.С. ДУКА



**ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ
ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ**

Навчальний посібник

Рівне – 2012



Національний університет

УДК 35.088(075.8)

ББК 65.9.242

3-63

*Затверджено вченою радою Національного університету
водного господарства та природокористування.
(Протокол № 12 від 25 листопада 2011 р.)*

Рецензенти:

Корбутяк В.І., кандидат технічних наук, доцент Національного університету водного господарства та природокористування (м. Рівне);

Лавренчук А.О., кандидат наук з державного управління, заступник голови – керівник апарату Рівненської облдержадміністрації (м. Рівне);

Якубовська С.С., кандидат педагогічних наук, доцент Національного університету водного господарства та природокористування (м. Рівне).

Зінь Е.А., Дука Н.С.

3-63 Організація діяльності державного службовця: Навчальний посібник. – Рівне: НУВГП, 2012. – 180 с.

Навчальний посібник охоплює три змістові модулі: створення сприятливих умов для ефективної діяльності державного службовця; формування навичок ефективного виконання державними службовцями посадових обов'язків; ділова українська мова.

Навчальний посібник призначено студентам спеціальності 8.150101 «Державна служба», а також може бути корисним студентам спеціальностей «Економіка підприємства», «Менеджмент організацій», «Охорона праці», «Управління персоналом та економіка праці» та державним службовцям, професіоналам, фахівцям, що займаються питаннями організації діяльності державного службовця, економіки підприємства, менеджменту організацій, охорони праці, управління персоналом та економіки праці.

УДК 35.088(075.8)

ББК 65.9.242

© Зінь Е.А., Дука Н.С., 2012

© НУВГП, 2012



| | Стор |
|---|------|
| ПЕРЕДМОВА | 5 |
| РОЗДІЛ 1. СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ | 8 |
| 1.1. Мета й особливості діяльності державного службовця..... | 8 |
| 1.2. Сутність і зміст організації діяльності..... | 11 |
| 1.3. Вимоги до кандидатів на посади державних службовців..... | 14 |
| 1.4. Методи професійного підбору на вакантні посади..... | 18 |
| 1.5. Імідж та його значення в діяльності державного службовця..... | 22 |
| 1.6. Поділ і кооперування праці..... | 27 |
| 1.7. Регламентування посадових обов'язків..... | 31 |
| 1.8. Організація робочого місця..... | 38 |
| 1.9. Обслуговування робочого місця..... | 44 |
| 1.10. Гігієна і культура праці. Режим праці й відпочинку..... | 48 |
| Контрольні запитання для самоперевірки знань за розділом 1..... | 54 |
| РОЗДІЛ 2. ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОГО ВИКОНАННЯ ДЕРЖАВНИМИ СЛУЖБОВЦЯМИ ПОСАДОВИХ ОБОВ'ЯЗКІВ | 57 |
| 2.1. Планування роботи..... | 57 |
| 2.2. Професійне спілкування..... | 62 |
| 2.3. Службові документи і діловодство..... | 69 |
| 2.4. Підготовка нарад і офіційних зустрічей..... | 78 |
| 2.5. Розгляд звернень і прийом громадян..... | 84 |



| | |
|--|------------|
| 2.6. Контроль якості роботи..... | 92 |
| 2.7. Стимулювання діяльності державних службовців..... | 97 |
| Контрольні запитання для самоперевірки знань за розділом 2..... | 102 |
| РОЗДІЛ 3. ДІЛОВА УКРАЇНСЬКА МОВА..... | 105 |
| 3.1. Українська мова та її норми..... | 105 |
| 3.2. Стилі сучасної української літературної мови... .. | 108 |
| 3.3. Усне ділове спілкування..... | 113 |
| 3.4. Писемне ділове спілкування..... | 117 |
| 3.5. Мова ділових документів..... | 126 |
| Контрольні запитання для самоперевірки знань за розділом 3..... | 130 |
| ДОДАТКИ..... | 131 |
| СТИСЛИЙ ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК..... | 162 |
| УМОВНІ СКОРОЧЕННЯ..... | 171 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ..... | 172 |



ПЕРЕДМОВА

Навчальний посібник «Організація діяльності державного службовця» підготовлено відповідно до трьох стандартів вищої освіти України: ГСВОУ МОН Галузевий стандарт вищої освіти України. Освітньо-професійна програма підготовки магістра за спеціальністю 8.150101 «Державна служба» напряму підготовки 8.150000 «Державне управління» кваліфікації 2419 «Спеціаліст державної служби»; ГСВОУ МОН Галузевий стандарт вищої освіти України. Освітньо-кваліфікаційна характеристика магістра за спеціальністю 8.150101 «Державна служба» напряму підготовки 8.150000 «Державне управління» кваліфікації 2419.3 «Спеціаліст державної служби» (чинні від 2004.09.28); ГСВОУ МОН Галузевий стандарт вищої освіти України. Засоби діагностики якості вищої освіти магістра за спеціальністю 8.150101 «Державна служба» напряму підготовки 8.150000 «Державне управління» кваліфікації 2419 «Спеціаліст державної служби».

Зміст навчального посібника «Організація діяльності державного службовця» охоплює наступну систему змістових модулів:

1. Створення сприятливих умов для ефективної діяльності державного службовця;
2. Формування навичок ефективного виконання державними службовцями посадових обов'язків;
3. Ділова українська мова.

Блок змістового модуля «Створення сприятливих умов для ефективної діяльності державного службовця» містить 10 назв змістових модулів: мета й особливості діяльності державного службовця; сутність і зміст організації діяльності; вимоги до кандидатів на посади державних службовців; методи професійного підбору на вакантні посади; імідж та його значення в діяльності державного службовця; поділ і кооперування праці; регламентування посадових обов'язків; організація робочого місця; обслуговування робочого місця; гігієна і культура праці. Режим праці й відпочинку.

Блок змістового модуля «Формування навичок ефективного виконання державними службовцями посадових обов'язків» містить 7 назв змістових модулів: планування роботи; професійне спілкування; службові документи і діловодство; підготовка нарад і офіційних



зустрічей; розгляд звернень і прийом громадян; контроль якості роботи; стимулювання діяльності державних службовців.

Блок змістового модуля «Ділова українська мова» містить 5 назв змістових модулів: українська мова та її норми; стилі сучасної української літературної мови; усне ділове спілкування; писемне ділове спілкування; мова ділових документів.

Освоєння блоків змістових модулів дозволить набути відповідних умінь у таких сферах, як проектувальній, організаційній, управлінській, виконавській, технічній. А саме:

в сфері проектувальної функції – готувати організаційно-методичні документи з питань, що належать до компетенції підрозділу; розробляти пропозиції щодо поліпшення роботи відповідного підрозділу з питань, що належать до компетенції підрозділу; готувати проекти відповідей на звернення та заяви, що надійшли від громадян;

в сфері організаційної функції – розробляти пропозиції, комплекси заходів щодо удосконалення планування в підрозділі; організувати функціональні зв'язки в системі гілок влади стосовно відповідної галузі і управлінської діяльності; організувати роботу з підготовки документів для розгляду керівниками підрозділу; виробляти пропозиції щодо удосконалення організаційної структури підрозділу;

в сфері управлінської функції – координувати розробку певної комплексної задачі між виконавцями підрозділу та здійснювати методичне керівництво окремим напрямком роботи; координувати роботу щодо виконання комплексних завдань окремим структурним підрозділом організації сумісно зі структурними підрозділами інших організацій; розподіляти обов'язки між підлеглими працівниками підрозділу, визначати ступінь їх відповідальності, здійснювати делегування повноважень; здійснювати комунікативні функції між працівниками підрозділу та іншими підрозділами відповідного органу; підтримувати сприятливий соціально-психологічний клімат у трудовому колективі, попереджати і розв'язувати трудові конфлікти;

у сфері виконавської функції – готувати інформацію для громадського контролю; розробляти оптимальні і альтернативні плани роботи підрозділу на відповідні періоди, зокрема, здійснювати ка-



лендарне планування; володіти на рівні побутового і професійного спілкування діловою українською мовою;

у сфері технічної функції – здійснювати ведення діловодства у підрозділі; здійснювати робочі контакти з відповідними підрозділами та експертами державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим та органів місцевого самоврядування; здійснювати організаційно-технічну підготовку нарад з питань, які стосуються повноважень підрозділів (посадових осіб); здійснювати ведення діловодства згідно з чинними нормативними документами.

Даний навчальний посібник входить до комплексу навчально-методичного забезпечення підготовки магістрів за спеціальністю 8.150101 «Державна служба» напряму підготовки 8.150000 «Державне управління» кваліфікації 2419 «Спеціаліст державної служби» в Національному університеті водного господарства та природокористування і відповідає робочій програмі з дисципліни «Організація діяльності державного службовця».

Навчальний посібник має паперову та електронну версії, які в стислій чітко структурованій формі подають основний матеріал навчальної дисципліни. Для кожного змістового модуля в навчальному посібнику наведені питання для самоперевірки знань.

Навчальний посібник містить додатки до кожного розділу посібника, стислий термінологічний словник (сформований лише на законодавчій та нормативно-правовій базі), умовні скорочення та перелік рекомендованої літератури.



РОЗДІЛ 1

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

1.1. Мета й особливості діяльності державного службовця

• *Мета діяльності державного службовця* • *Особливості діяльності державного службовця*

Мета діяльності державного службовця. Діяльність кожного окремо взятого державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або їх апарату проявляється у діях його повноважних представників – державних службовців.

Державний службовець – громадянин України, який займає посаду державної служби в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим або їх апараті, одержує заробітну плату за рахунок коштів державного бюджету, крім випадків, визначених законом, та здійснює встановлені для цієї посади повноваження, безпосередньо пов'язані з реалізацією завдань та виконанням функцій державного органу або органу влади Автономної Республіки Крим.

Метою діяльності державного службовця є здійснення встановлених для відповідної посади державного службовця повноважень, пов'язаних з реалізацією завдань та виконанням функцій державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, щодо:

- 1) підготовки пропозицій стосовно формування державної політики у відповідній сфері;
- 2) розроблення, експертизи та/або редагування проектів нормативно-правових актів;
- 3) надання адміністративних послуг;
- 4) здійснення державного нагляду (контролю);
- 5) управління державним майном або майном, що належить Автономній Республіці Крим, державними корпоративними правами;



6) управління персоналом державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або їх апарату;

7) реалізація інших повноважень відповідного органу.

Особливості діяльності державного службовця характеризуються правовим статусом державного службовця.

Складовими правового статусу державного службовця є:

1) права державного службовця;

2) обов'язки державного службовця;

3) виконання державним службовцем доручень;

4) вимоги до політичної неупередженості державного службовця;

5) захист права доступу до державної служби та прав державного службовця.

Державний службовець має право на:

а) повагу до своєї особистості, гідності, справедливе і шанобливе ставлення до себе з боку керівників, співробітників та інших осіб;

б) чітке визначення своїх посадових обов'язків та матеріально-технічне забезпечення їх виконання;

в) доступ до необхідної для виконання посадових обов'язків інформації;

г) оплату праці залежно від займаної посади державної служби, результатів службової діяльності, стажу державної служби та рангу державного службовця;

д) підвищення рівня професійної компетентності за рахунок державних коштів;

е) просування по службі;

ж) відпустку, соціальне та пенсійне забезпечення відповідно до закону;

з) безпечні умови праці;

и) проведення службового розслідування за вимогою державного службовця з метою зняття безпідставних, на його думку, звинувачень або підозри;

к) безперешкодне ознайомлення з документами щодо проходження державним службовцем державної служби.

Державний службовець зобов'язаний:

а) діяти лише на підставі, у межах повноважень та у спосіб, передбачені Конституцією та законами України;



- б) додержуватися принципів державної служби;
- в) з повагою ставитися до державних символів України;
- г) сумлінно виконувати свої посадові обов'язки;
- д) виконувати в межах посадових обов'язків рішення державних органів та/або органів влади Автономної Республіки Крим, а також накази, розпорядження та доручення керівників, надані в межах їхніх повноважень;
- е) додержуватися вимог законодавства у сфері запобігання і протидії корупції;
- ж) додержуватися встановлених законодавством правил професійної етики державного службовця;
- з) запобігати виникненню конфлікту інтересів під час проходження державної служби;
- и) додержуватися правил внутрішнього службового розпорядку відповідного державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або їх апарату;
- к) підвищувати рівень своєї професійної компетентності.

Державні службовці під час виконання посадових обов'язків діють у межах повноважень, визначених законодавством, та відповідно до посадових інструкцій. Доручення керівників, надані в межах їх повноважень, є обов'язковими до виконання підлеглими державними службовцями. У разі виникнення сумніву щодо законності наданого керівником доручення державний службовець має право вимагати письмового підтвердження цього доручення, після отримання якого зобов'язаний його виконати. У такому разі державний службовець звільняється від відповідальності, якщо доручення буде визнане незаконним у встановленому порядку, крім випадків виконання явно злочинного наказу. Керівник у разі отримання вимоги державного службовця про надання письмового підтвердження доручення зобов'язаний письмово підтвердити або скасувати відповідне доручення.

Державний службовець повинен неупереджено виконувати свої службові обов'язки незалежно від партійної належності та особистих політичних переконань. Він не має права організовувати страйки та брати в них участь; а також вчиняти дії, що демонструють його політичні погляди або свідчать про особливе ставлення до певних політичних партій.



У разі порушення наданих законом України «Про державну службу» прав або виникнення перешкод у їх реалізації право подати керівнику державної служби в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим або їх апараті відповідну письмову скаргу (заяву) мають:

а) особи, які претендують на зайняття посад державної служби та бажають взяти участь у конкурсі на зайняття вакантних посад державної служби;

б) кандидати на посади державної служби, які взяли участь у конкурсі на зайняття вакантних посад державної служби;

в) державні службовці;

г) особи, звільнені з посад державної служби.

Обґрунтована відповідь керівника державної служби в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим або їх апараті за скаргою (заявою) надається заявнику в письмовій формі протягом десяти календарних днів з дня реєстрації скарги (заяви). Рішення керівника державної служби в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим або їх апараті за скаргою (заявою) особи може бути оскаржено протягом десяти календарних днів з дня отримання відповіді на таку скаргу (заяву) до спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань державної служби. У разі такого оскарження спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади з питань державної служби проводить у встановленому законодавством порядку службове розслідування з метою встановлення факту порушення прав особи, наданих законом України «Про державну службу», або відсутності такого факту і вжиття відповідних заходів у межах повноважень.

1.2. Сутність і зміст організації діяльності

• Визначення організації діяльності процесу та засобу досягнення мети діяльності • Складові організації діяльності державного службовця

Визначення організації діяльності процесу та засобу досягнення мети діяльності. Організація діяльності процесу – це система заходів, яка забезпечує процес взаємодії сторін, при якому од-



на з них чинить вплив на іншу, остання ж виявляється здатною сприйняти такий вплив і будувати свою поведінку відповідним чином. Організація діяльності процесу може вважатись успішною за умови, що суб'єкт (сторона, яка впливає) сформулював (визначив) мету взаємодії, а об'єкт (сторона, яка підлягає впливу) має засоби та можливості для її реалізації. При цьому взаємодія може реально функціонувати тільки в тому випадку, якщо об'єкт організації діяльності процесу виконує волю суб'єкта організації діяльності процесу. Для проходження організаційного процесу необхідним є, з одного боку, наявність у суб'єкта організації діяльності процесу потреби й можливості керувати об'єктом, а з іншого боку, наявність у об'єкта організації діяльності процесу бажання й здатності виконувати ці команди так, щоб у цій взаємодії був спільний інтерес, відчувалася взаємозалежність.

Організація діяльності процесу розглядається як система соціальних відносин, орієнтована на досягнення спільних цілей діяльності, що має власні ресурси, внутрішню нормативну і статусну структуру, в межах яких члени організації процесу за відповідну винагороду виконують відведені їм функціональні ролі.

Загальними ознаками організації діяльності процесу є:

- 1) спільна мета діяльності;
- 2) комплекс ресурсів і певний спосіб їх захисту;
- 3) система офіційно затверджених норм поведінки і форм контролю за їх дотриманням;
- 4) чітка структура статусів, що постійно відтворюються;
- 5) специфічний розподіл праці між членами організації (формальний і неформальний);
- 6) наявність винагород і санкцій за участь або неучасть у справах організації.

Засобом досягнення мети діяльності є організація праці.

Організація праці – система заходів, яка забезпечує раціональне використання робочої сили, яка включає відповідну розстановку людей в процесі виробництва, розподіл і кооперацію, методи, нормування і стимулювання праці, організацію робочих місць, їх обслуговування і необхідні умови праці.



Організація праці, заснована на досягненнях науки і передового досвіду, є науковою організацією праці.

Наукова організація праці – організація праці, заснована на досягненнях науки і передового досвіду, що систематично впроваджуються у виробництво, яка дозволяє найбільш ефективно поєднувати техніку і людей в єдиному виробничому процесі і забезпечує підвищення продуктивності праці, збереження здоров'я людей і поступове перетворення праці в першу життєву необхідність.

Складовими організації діяльності державного службовця є:

- 1) створення сприятливих умов для ефективної діяльності державного службовця;
- 2) формування навичок ефективного виконання державними службовцями посадових обов'язків;
- 3) ділова українська мова.

Створення сприятливих умов для ефективної діяльності державного службовця забезпечується дотриманням норм щодо:

- а) вимог до кандидатів на посади державних службовців;
- б) професійного підбору на вакантні посади;
- в) іміджу державного службовця;
- г) поділу і кооперування праці;
- д) організації робочого місця;
- е) обслуговування робочого місця;
- ж) гігієни і культури праці; режиму праці й відпочинку.

Формування навичок ефективного виконання державними службовцями посадових обов'язків здійснюється шляхом:

- а) планування роботи;
- б) професійного спілкування;
- в) роботи із службовими документами і ведення діловодства;
- г) підготовки нарад і офіційних зустрічей;
- д) розгляду звернень і прийому громадян;
- е) контролю якості роботи;
- ж) стимулювання діяльності державних службовців.

Ділова українська мова представлена наступними елементами:

- а) українська мова та її норми;
- б) стилі сучасної української літературної мови;



- в) усне ділове спілкування;
- г) писемне ділове спілкування;
- д) мова ділових документів.

1.3. Вимоги до кандидатів на посади державних службовців

• Особливий статус державних службовців як чинник підвищення вимог до претендентів на вакантні робочі місця в органах державної влади та місцевого самоврядування • Структура основних вимог до державних службовців

Особливий статус державних службовців як чинник підвищення вимог до претендентів на вакантні робочі місця в органах державної влади та місцевого самоврядування. Місце державних службовців в суспільстві характеризується особливим видом спеціально визначених і гарантованих державою норм – статусом державних службовців.

Статус державних службовців обумовлюється наступними аспектами:

- 1) правовий аспект;
- 2) організаційний аспект;
- 3) матеріальний аспект.

Правовий аспект статусу державних службовців зумовлений змістом публічно-правових відносин з державою. Роботодавцем для державних службовців є держава. Відповідно держава в односторонньому порядку здійснює правове регулювання статусу державних службовців Конституцією України, законами України «Про державну службу», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про засади запобігання і протидії корупції», іншими законами, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань державної служби, інших центральних органів виконавчої влади.

Організаційний аспект статусу державних службовців визначається профілем професійної компетентності посади державної служби та рівнем професійної компетентності особи.



Профіль професійної компетентності посади державної служби – комплексна характеристика посади державної служби, що містить визначення змісту виконуваної за посадою роботи та перелік спеціальних знань, умінь і навичок, необхідних державному службовцю для виконання посадових обов’язків.

Рівень професійної компетентності особи – характеристика особи, що визначається її освітньо-кваліфікаційним рівнем, досвідом роботи та рівнем володіння спеціальними знаннями, вміннями та навичками.

Матеріальний аспект статусу державних службовців представлений фінансуванням, яке здійснюється в державних органах – за рахунок коштів державного бюджету, в органах влади Автономної Республіки Крим – за рахунок коштів бюджету Автономної Республіки Крим, в органах місцевого самоврядування – за рахунок коштів місцевих бюджетів.

Структура основних вимог до державних службовців містить наступні вимоги:

1) вимоги до профілю професійної компетентності посади державної служби;

2) вимоги до рівня професійної компетентності особи.

Вимоги до профілю професійної компетентності посади державної служби містять:

а) вимоги до змісту виконуваної за посадою роботи;

б) перелік спеціальних знань, умінь і навичок, необхідних державному службовцю для виконання посадових обов’язків.

Вимоги до змісту виконуваної за посадою роботи визначаються відповідно до переліку основних робіт, які притаманні тій або іншій посаді в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим, органі місцевого самоврядування або їх апараті. Конкретний перелік основних робіт, які притаманні тій або іншій посаді, визначається посадовими інструкціями державних службовців, які розробляються і затверджуються на основі Довідника типових професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців та штатного розпису відповідного державного органу, органу влади



Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, затвердженого у встановленому порядку.

Перелік спеціальних знань, умінь і навичок, необхідних державному службовцю для виконання посадових обов'язків, ділять на дві групи: загальні вимоги та особисті вимоги. Загальними вимогами для державних службовців є знання Конституції України, законів України «Про державну службу», «Про службу в органах місцевого самоврядування» та «Про засади запобігання і протидії корупції», а також законодавства з урахуванням специфіки функціональних повноважень відповідного державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування; вміння вільно орієнтуватися в соціально-політичному просторі, відбирати, аналізувати та узагальнювати інформацію; володіння аналітичним мисленням, сучасними проблемами менеджменту, технологією адміністративної роботи, здатністю продукувати нові ідеї, управлінські рішення, соціальні технології. Державні службовці повинні досконало володіти державною мовою. Державні службовці, які за характером роботи вирішують питання, пов'язані з формуванням та здійсненням міждержавних зв'язків, повинні володіти на рівні побутового і професійного спілкування однією з іноземних мов. При цьому обов'язковими для державних службовців є такі загальні вимоги: для керівників державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування – знання питань економіки та вміння застосовувати їх на практиці; для керівників структурних підрозділів – вміння реалізовувати плани роботи свого підрозділу, аналізувати та узагальнювати інформацію з напрямку його діяльності з метою визначення досягнень структурного підрозділу та заходів щодо усунення недоліків в його роботі; здатність визначати терміни, порядок і послідовність виконання робіт; для спеціалістів – вміння реалізовувати плани діяльності свого функціонального напрямку, систематизувати, обробляти, аналізувати та узагальнювати інформацію щодо своєї діяльності з метою визначення досягнень та заходів, спрямованих на усунення недоліків у цій діяльності. Особистими вимогами для державних службовців є принциповість, рішучість і вимогливість у дотриманні чинного законодавства щодо вирішення питань розбудови незалежної України; ініціативність, особиста ввічливість, тактовність та витримка.



Вимоги до рівня професійної компетентності особи залежать від певної посади і містять:

- а) вимоги до освітньо-кваліфікаційного рівня;
- б) вимоги до досвіду роботи;
- в) вимоги до рівня володіння спеціальними знаннями, уміннями та навичками.

Вимоги до освітньо-кваліфікаційного рівня містять вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівня державного службовця та вимоги до післядипломної підготовки, необхідні для виконання покладених на нього завдань та обов'язків. Як правило, державний службовець повинен мати повну вищу освіту (освітньо-кваліфікаційний рівень – спеціаліст, магістр за напрямом підготовки «Державне управління» або іншими, професійно-орієнтованими для державної служби, з додатковим підвищенням кваліфікації за професійними програмами вказаної галузі). Безперервний характер навчання має сприяти постійному поєднанню теоретичних знань з практичними навичками, оволодінню передовими методами та засобами роботи, створювати умови для інноваційної управлінської діяльності. У разі необхідності кваліфікаційні вимоги можуть бути підвищені з метою призначення на посади найбільш кваліфікованих і досвідчених кандидатів, оновлення та поліпшення якісного складу державних службовців відповідно до потреб державного управління.

Вимоги до досвіду роботи містять мінімальні вимоги до стажу державної служби або загального стажу роботи, або стажу наукової (науково-педагогічної) роботи. Особи, що не мають відповідної освіти або стажу, але мають достатній практичний досвід та успішно виконують у повному обсязі покладені на них завдання та обов'язки, можуть бути, як виняток, залишені на займаній посаді або допущені до її зайняття, крім керівних посад.

Вимоги до рівня володіння спеціальними знаннями, уміннями та навичками містять вимоги щодо наукового ступеня за профілем роботи, другої повної вищої освіти за фахом або фахового стажу роботи за кордоном, роботи на керівних посадах в державних підприємствах, володіння однією або декількома іноземними мовами.



1.4. Методи професійного підбору на вакантні посади

• Підбір і розстановка кадрів як одне з найважливіших завдань менеджменту персоналу на державній службі • Поняття і завдання професійного підбору кадрів • Основні методи професійного підбору кадрів для державної служби

Підбір і розстановка кадрів як одне з найважливіших завдань менеджменту персоналу на державній службі. Основне завдання менеджменту персоналу на державній службі полягає у поліпшенні продуктивності праці та послуг, які надаються. Успішне вирішення цього завдання можливе за умови застосування інтегрованого підходу до підбору і розстановки кадрів, який би забезпечував узгодження рівня професійної компетентності особи профілю професійної компетентності посади державної служби – з одного боку, та інтегрування системи підбору і розстановки кадрів в загальну стратегію, – з іншого.

Під підбором кадрів розуміється процес вивчення кадрів з метою визначення відповідності рівня професійної компетентності особи профілю професійної компетентності посади державної служби.

Розстановка кадрів полягає в доцільному розподілі працівників відповідно вимогам до колективу як єдиного цілого.

Функція підбору і розстановки кадрів реалізується з використанням елементів стратегічного менеджменту. Організація роботи з підбору і розстановки кадрів проводиться за затвердженим керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим річним планом, в якому визначено заходи з підбору, підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів. Відповідальність за підбір і розстановку кадрів покладається на керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим та їх апарату, керівників структурних підрозділів державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим.

Підбір і розстановка кадрів базується на наступній системі принципів:

- 1) принцип відповідності;
- 2) принцип економічності;
- 3) принцип науковості;



- 4) принцип оперативності;
- 5) принцип перспективності;
- 6) принцип системності;
- 7) принцип співвідношення.

Принцип відповідності передбачає, що функції підбору і розстановки кадрів формуються і змінюються у відповідності з потребами та цілями державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим.

Принцип економічності гарантує економічну організацію системи підбору і розстановки кадрів, за якої витрати на неї перекриватимуться ефектом у діяльності, отриманим від її впровадження.

Принцип науковості означає, що розробка заходів по формуванню системи підбору і розстановки кадрів повинна базуватись на досягненнях науки і враховувати зміни законів суспільного розвитку.

Принцип оперативності означає своєчасне прийняття рішень з удосконалення системи підбору і розстановки кадрів, які б попереджали або оперативно усували відхилення.

Принцип перспективності вказує на необхідність врахування при формуванні системи підбору і розстановки кадрів перспектив державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим.

Принцип системності передбачає врахування всіх факторів, які впливають на систему підбору і розстановки кадрів, та узгодження окремих цілей та завдань цієї системи.

Принцип співвідношення передбачає випередження орієнтації функцій підбору і розстановки кадрів на розвиток державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим порівняно з функціями на забезпечення його функціонування.

Поняття і завдання професійного підбору кадрів. Професійним підбором кадрів є процес оцінки претендентів на посади з метою виявлення та залучення тих, які найбільше підходять за профілем професійної компетентності посади державної служби та рівнем професійної компетентності особи.

Процес оцінки претендентів на посади включає п'ять основних етапів:

- 1) аналіз заяв претендентів;
- 2) вивчення документів претендентів;
- 3) проведення співбесіди з претендентами;
- 4) ділова оцінка якостей претендентів;



5) оформлення на посаду.

На етапі аналізу заяв претендентів на посаду відбувається попередня класифікація претендентів на таких, які:

- а) відповідають вимогам;
- б) не відповідають вимогам у даний час, але їх можна навчити;
- в) не відповідають вимогам і їм слід відмовити.

На етапі вивчення документів претендентів здійснюється ознайомлення з документами щодо освітньо-кваліфікаційного рівня претендентів, матеріалами з їх попереднього місця роботи, результатами анкетного опитування, рекомендаційними листами тощо.

На етапі проведення співбесіди з кандидатами ставиться завдання визначити здатність і вміння виконувати певну роботу чи реалізовувати певні функції; досвід роботи, в т.ч. за фахом; причини звільнення з попереднього місця роботи; яку роботу претендент прагне виконувати; які умови праці та винагороди хоче мати. Співбесіди можуть проходити сам на сам або бути груповими, коли для проведення співбесіди створюється комісія, до складу якої входять безпосередній керівник, працівник служби персоналу, психолог.

На етапі здійснення ділової оцінки якостей кандидатів метою є визначення тих, які найбільш відповідають вимогам професійної компетентності посади державної служби та рівню професійної компетентності особи.

На етапі оформлення на посаду здійснюється складання характеристики на працівника, відкриття особової справи, ознайомлення працівника з умовами та оплатою праці, укладання контракту, видання наказу щодо прийому на роботу.

Завданням професійного підбору кадрів є залучення кадрів, які найбільше підходять профілю професійної компетентності посади державної служби та рівню професійної компетентності особи, яка претендує на відповідну посаду. Це досягається проведенням об'єктивної оцінки якостей претендентів на посади, основними передумовами якої є:

- 1) формування чітких критеріїв оцінки якостей претендентів на посади;
- 2) забезпечення достовірності методів підбору.

Формування критеріїв оцінки якості претендентів на посади повинно базуватись на врахуванні вимог посадових інструкцій.



Забезпечення достовірності методів підбору підтверджується зв'язком між методами і критеріями підбору. Так, при використанні методу тестування кількість набраних балів має бути пропорційна майбутній інтенсивності і якості праці.

Основними методами професійного підбору кадрів для державної служби є:

- 1) методи, орієнтовані на внутрішній ринок праці;
- 2) методи, орієнтовані на зовнішній ринок праці.

До методів, орієнтованих на внутрішній ринок праці, належать:

- а) щорічна оцінка діяльності державних службовців;
- б) атестація державних службовців.

Методи, орієнтовані на внутрішній ринок праці, дають змогу помірковано використовувати власні ресурси та посилювати впевненість своїх працівників у майбутньому.

До методів, орієнтованих на зовнішній ринок праці, відносять:

- а) анкетування;
- б) оціночні центри;
- в) пробні завдання;
- г) співбесіди;
- д) тестування.

Методи, орієнтовані на зовнішній ринок праці, створюють можливість оновити особовий склад, зробити його мобільнішим до змін в зовнішньому середовищі.

Достовірність методів підбору кадрів коливається залежно від типу робіт. Тому рекомендується використовувати ті з них, які дозволяють зробити точніший прогноз стосовно конкретного типу робіт. Так, при підборі кандидатів на вакантні посади державних службовців рекомендується використовувати оціночні центри – метод, що забезпечує різноплановий підхід до оцінки кандидатів на основі виконання ними вправ, що моделюють проблеми, з якими доведеться зустрічатись на роботі; пробні завдання ефективніші при оцінці кандидатів на шаблонні роботи; психологічні характеристики претендентів на вакантну посаду найбільш чітко виявляються при співбесіді. Ефективність застосування методів професійного підбору кадрів, орієнтованих на зовнішній ринок праці, знаходиться в прямій залежності від групи посади державної служби та типу виконуваних робіт (табл. 1.1).



Ефективність методів професійного підбору кадрів,
орієнтованих на зовнішній ринок праці

| Методи підбору | Вакансія | | | |
|-----------------|---------------------------------|------|---------------------------|----------|
| | група посад державної служби | | типи виконуваних робіт | |
| | I-III | IV-V | складні | шаблонні |
| Анкетування | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Оціночні центри | 5 | 5 | - | - |
| Пробні завдання | - | - | 4 | 4 |
| Співбесіда | 4 | 3 | 2 | 2 |
| Тестування | 1 | 1 | 2 | 3 |

Примітка: Ефективність кожного методу підбору кадрів оцінено за п'ятибальною шкалою, де 5 – це вища; 1 – нижча оцінка; прочерк означає, що даний метод в даному випадку є неприйнятним.

1.5. Імідж та його значення в діяльності державного службовця

- *Визначення іміджу працівника*
- *Складові іміджу державного службовця*
- *Методи формування позитивного іміджу*

Визначення іміджу працівника. Імідж (від англ. image – букв. образ) – це уявний образ, уявлення про працівника.

В процесі утворення іміджу працівника беруть участь наступні фактори:

- 1) первинні фактори;
- 2) вторинні фактори.

Первинні фактори діють при першій зустрічі і включають такі елементи як:

- а) перше враження і «гало-ефект» (цілісна оцінка людини, як приємного або неприємного співрозмовника);
- б) первинна інформація про працівника (зовнішність, жести, манери).

Елементи первинної інформації входять в структуру самопрезентації. До самопрезентації схильні впевнені в собі люди, які мають адекватно-позитивну самооцінку.



Вторинні фактори продовжують утворювати імідж при тривалій взаємодії з працівником. Вони пов'язані з пізнанням його особистості і складають вторинну (діяльнісну) стадію утворення іміджу. Стадія вторинного утворення іміджу включає елементи спілкування і поведінки працівника та знання, навички, професійні і особистісні здібності, уміння, якості працівника.

Вплив елементів первинної стадії поширюється на елементи вторинної стадії, коли перше враження продовжує впливати на характер образу, який складається на вторинній стадії.

Виділяються три підходи до класифікації іміджу:

- 1) функціональний підхід;
- 2) контекстний підхід;
- 3) зіставний підхід.

За функціональним підходом виокремлюють такі типи іміджу:

- а) бажаний імідж (ідеал, до якого прагне працівник);
- б) дзеркальний імідж (уявлення про себе);
- в) корпоративний імідж (імідж організації, образ якої висвітлює працівник);
- г) множинний імідж (створюється за рахунок низки показників);
- д) поточний імідж (сприйняття працівника навколишнім середовищем).

При контекстному підході реалізації іміджу виділяють:

- а) за емоційною сферою: позитивний та негативний іміджі;
- б) за механізмом формування: імідж, який виник стихійно, та імідж, штучно сформований;
- в) за рівнем охоплення: моноімідж (однаковий у різних групах громадськості) і мультиімідж (різний у різних групах громадськості).

При зіставному підході класифікації іміджу відбувається порівняння іміджу.

Складовими іміджу державного службовця є:

- 1) рівень професійної компетентності;
- 2) службова дисципліна;
- 3) етика ділових відносин;
- 4) зовнішній вигляд.

Рівень професійної компетентності державного службовця визначається його освітньо-кваліфікаційним рівнем, досвідом роботи



та рівнем володіння спеціальними знаннями, уміннями та навичками.

Службова дисципліна державного службовця – неухильне додержання присяги державного службовця, сумлінне виконання ним службових обов’язків.

Етика ділових відносин – система універсальних і специфічних моральних вимог і норм поведінки, що реалізуються в одній із сфер суспільного життя – професійній діяльності; базується на загальнолюдських нормах і правилах поведінки, але має деякі відмінні особливості. Професійна роль будь-якого співробітника невід’ємно пов’язана з виконанням ним етичних норм взаємовідносин зі своїм зовнішнім оточенням (колегами, підлеглими, клієнтами та партнерами). Дотримання етики ділових відносин є одним із головних критеріїв оцінки професіоналізму як окремого співробітника, так і організації в цілому.

Державному службовцю повинен бути притаманний стриманий діловий стиль одягу, який надає авторитетності і свідчить про компетентність працівника. Такий стиль викликає повагу, довіру, дає змогу контролювати партнерів і тримати дистанцію. Діловому вбранню державного службовця притаманні забарвлення, які можна назвати класичними: темно-синій, сірий, бежевий, темно-коричневий, оливковий, кремовий, колір слонової кістки. Чорний колір вбрання доречний під час урочистих та жалобних заходів. Основні вимоги до одягу – акуратність, стриманість і охайність. Діловий етикет визначає, що два дні підряд не можна ходити на роботу в одному і тому ж вбранні. Під час вибору одягу слід бути обізнаним з Рекомендаціями щодо зовнішнього вигляду (дрес-коду) працівників Секретаріату Кабінету Міністрів України і використовувати їх.

Окремі елементи ділового вбрання державного службовця див. на рис. 1.1.



Ділове вбрання чоловіка – державного службовця

Стандартний набір чоловічого одягу державного службовця повинен містити кілька класичних костюмів (з вовняної чи напівшерстяної тканини), піджак, темні, у тон піджака брюки, набір сорочок, краватки, білизну, темні довгі шкарпетки чи гольфи, тонкий трикотажний пуловер з V - подібним вирізом чи жилет, туфлі, класичні черевики.



Краватка – типовий атрибут чоловічого вбрання, який додає своєрідного акценту діловому образу та допоможе підкреслити індивідуальність. Сучасна краватка може бути з візерунком у смужку, крапинку, клітинку, з дрібним орнаментом. Найбільш елегантно виглядають краватки у смужку.

Вузол краватки привертає увагу: надто великий чи малий вузол можуть негативно впливати на пропорції ший та форму обличчя. Краватка повинна добре «сидіти» під застігнутих комірцем.



Ділове вбрання жінки – державного службовця

Стандартний гардероб ділового жіночого вбрання містить костюми класичного крою, пошиті з високоякісної вовняної, напівшерстяної тканини; для спекотної пори - з шовку, льону чи віскози, що складаються з жакета та спідниці; одну-дві прямі спідниці, що поєднуються за кольором з жакетом від костюма (довжина – до середини коліна, на 5 сантиметрів нижче або вище коліна); брюки прямі чи брючний костюм (брюки прямі, жакет); кілька однотонних блуз, туфлі-човники з підборами висотою 4-5 сантиметрів; колготи чи панчохи (колір повинен бути наближеним до кольору шкіри жінки і не повинен бути темнішим за колір туфель); чим щільніші і товщі колготи, тим нижчою повинна бути висота підборів.



Рис. 1.1. Окремі елементи ділового вбрання державного службовця



Методи формування позитивного іміджу – способи формування позитивного іміджу, що характеризуються складом заходів і визначенням послідовності їх виконання. До таких способів відносять:

- 1) реформування системи державної служби України;
- 2) зосередження уваги суспільства на позитивних якостях державних службовців.

Реформування системи державної служби України передбачає низку заходів, до яких відносяться:

- а) удосконалення класифікації посад державних службовців;
- б) оптимізація управління державною службою;
- в) забезпечення конкурсності, об'єктивності, прозорості і гласності під час прийняття на державну службу та просування по службі;
- г) удосконалення адміністративної культури державних службовців, посилення суспільної довіри до них;
- д) посилення мотивації та стимулювання праці, заохочення державних службовців та їх соціальної захищеності;
- е) посилення відповідальності за неналежне виконання службових обов'язків та неналежну роботу щодо запобігання проявам корупції;
- ж) професійне навчання державних службовців та кадрового резерву;
- з) наукове забезпечення реформування державної служби.

Зосередження уваги суспільства на позитивних якостях державних службовців може здійснюватися шляхом:

- а) проведення всеукраїнського конкурсу «Кращий державний службовець». Завдання конкурсу – пошук і підтримка кращих державних службовців як потенційного резерву кадрів; поширення досвіду їх діяльності; зміцнення позитивного іміджу державних службовців;
- б) залучення засобів масової інформації. Головна задача засобів масової інформації – зосередити увагу суспільства на позитивних якостях державних службовців, а не виставляти на показ лише негативні сторони їхньої діяльності;
- в) залучення фахівців з технології створення позитивного іміджу – іміджмейкерів. Іміджмейкер підкреслює кращі риси і навпаки – приховує від громадськості те, що може завадити успіхові чи ні-



велоє недоліки. Іміджмейкер навчає свого клієнта володінню манерами, мімікою, мовами.

1.6. Поділ і кооперування праці

• **Поняття поділу і кооперування праці, їх взаємозв'язок** • **Основні форми поділу праці в органах державної влади та місцевого самоврядування** • **Види кооперації праці. Делегування повноважень**

Поняття поділу і кооперування праці, їх взаємозв'язок.

Поділ праці – розмежування діяльності людей в процесі спільної праці.

Розрізняють чотири види поділу праці:

- 1) кваліфікаційний поділ праці;
- 2) професійний поділ праці;
- 3) технологічний поділ праці;
- 4) функціональний поділ праці.

Кваліфікаційний поділ праці – поділ праці за кваліфікацією.

Кваліфікація [с.-лат. qualificatio, від лат. qualitas ~ якість + facio ~ роблю] – здатність виконувати завдання та обов'язки відповідної роботи. Кваліфікація має два параметри: рівень кваліфікації, що визначається складністю та обсягом виконання завдань і обов'язків; кваліфікаційна спеціалізація, яка визначається конкретною сферою (галуззю) необхідних знань.

Професійний поділ праці – поділ праці за професією.

Професія [лат. professio ~ спеціальність] – здатність виконувати подібні роботи, які вимагають від особи певної кваліфікації.



Технологічний поділ праці – поділ праці за технологією виконуваних робіт, тобто за цілеспрямованою організованою сукупністю робіт.

Функціональний поділ праці – поділ праці за функціями.

Функція виробнича (трудова, службова тощо) – коло обов'язків, які виконує фахівець у відповідності до займаної посади і які визначаються посадовою інструкцією.

З поділом праці нерозривно пов'язана кооперація праці.

Кооперація праці – спільна участь людей в одному або різних, але пов'язаних між собою процесах праці.

Основною формою кооперації праці державних службовців є функціональна інтеграція діяльності державних службовців одного посадового рівня.

Поділ і кооперація праці є двома органічно взаємопов'язаними процесами: поділ праці передбачає відокремлення часткових функцій сукупного працівника й закріплення їх за окремими робітниками та службовцями, перетворення їх на частково спеціалізованих працівників, які використовують специфічні засоби й предмети праці і без кооперації з іншими працівниками неспроможні брати участь у спільному процесі й створювати конкретний кінцевий продукт.

Основними формами поділу праці в органах державної влади та місцевого самоврядування є:

- 1) лінійна форма поділу праці;
- 2) функціональна форма поділу праці;
- 3) лінійно-функціональна або лінійно-апаратна форма поділу праці.

За лінійною формою поділ праці відбувається у взаємовідносинах між керівником і підлеглим за ієрархічною структурою згори донизу: доручення надходять від керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування до його заступників, заступники керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування спрямовують ці доручення керівникам структу-



рних підрозділів, які організують виконання цих доручень у своєму підрозділі, спеціалісти структурних підрозділів виконують ці доручення.

Доручення – форма реалізації управлінських повноважень керівником, що передбачає постановку конкретного завдання, визначення його предмета, мети, строку та відповідальності за виконання особи.

Функціональна форма поділу праці – форма поділу праці за відповідними функціями, які класифікують за двома групами:

- а) група загальних (основних) функцій;
- б) група конкретних (спеціальних) функцій.

За допомогою загальних (основних) функцій здійснюються процеси управління в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим, органі місцевого самоврядування. До них належать функції планування, організації, координації, мотивації і контролю.

Конкретні (спеціальні) функції класифікуються за ознаками груп та підгруп посад, елементів діяльності, процесів. За ознакою груп та підгруп посад розрізняють функції, які здійснюються на рівні керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, керівника функціонального підрозділу та на рівні виконавців. За ознакою елементів діяльності розрізняють функції, які здійснюються по відношенню до праці та предмету праці. За ознакою процесів класифікують функції основні та допоміжні.

В основі лінійно-функціонального або лінійно-апаратного поділу праці знаходиться лінійна структура, за якою при лінійних керівниках створено спеціальні структурні підрозділи, що спеціалізуються на виконанні конкретних (спеціальних) функцій. Такими спеціальними підрозділами в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим, органі місцевого самоврядування є структурні (функціональні) підрозділи, які об'єднані в апарат державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування.

Апарат державного органу – сукупність працівників державного органу, які складають його штат.



Апарат державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування забезпечує кваліфіковане виконання керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування його обов'язків. Очолює цей апарат заступник керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування – керівник апарату. Метою діяльності апарату державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування є пошук раціональних варіантів реалізації завдань, які стоять перед керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування. Остаточне прийняття рішення і передання їх виконавцям є прерогативою керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, чим забезпечується принцип єдиноначальності. Для ефективного використання такої форми поділу праці важливим є розробка і застосування організаційно-розпорядчих документів, які визначають повноваження та відповідальність керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, керівників структурних (функціональних) підрозділів цих органів та спеціалістів, що працюють в цих структурних (функціональних) підрозділах.

Повноваження – офіційно надане кому-небудь право якої-небудь діяльності, ведення справ.

Види кооперації праці. Делегування повноважень. Розрізняють наступні види кооперації праці:

- 1) проста;
- 2) складна.

Проста кооперація праці – кооперація однорідних функцій, що здійснюються виконавцями. Її найхарактерніша риса – одночасність дій виконавців, внаслідок чого досягається значно вища продуктивність праці, ніж за роздрібнених їхніх дій.

Складна кооперація праці – кооперація відокремлених спеціалізованих видів конкретної праці.

Завдяки узгодженим і спільним діям кооперація праці здійснюється планомірно. За кооперації праці відбувається заощадження та



раціональне використання трудових ресурсів, засобів праці, витрат тощо.

Делегування повноважень та відповідальності – передавання частки прав та обов’язків із сфери діяльності керівника підлеглому, який бере на себе відповідальність за них. Керівник, зберігаючи за собою розв’язання стратегічних завдань, загальне управління та контроль, передає розв’язання менш значних проблем та пов’язану з ними відповідальність співробітникам, що володіють відповідними знаннями, практичним досвідом та зацікавлені в управлінській діяльності. Ефективність процесу делегування повноважень та відповідальності в значній мірі визначається розумним поєднанням інтересів організації (підрозділу), керівника та виконавців.

При делегуванні повноважень та відповідальності важливого значення набуває знання керівником рівня професійної компетентності виконавців.

Компетентність [від лат. *competens*, *-ntis* ~ здібний] – виявленні особистісні якості й доведена здатність застосовувати знання та вміння.

На відміну від розподілу повноважень та відповідальності між працівниками у керівників державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування відповідальність не делегується зверху до низу, а навпаки – зростає від низу до верху: вони несуть відповідальність не тільки за особисті результати, а й за результати праці своїх підлеглих.

1.7. Регламентування посадових обов’язків

• Сутність і значення регламентування посадових обов’язків у системі організації діяльності державних службовців • Робочий час і методи його регулювання й обліку • Регламентування діяльності структурних підрозділів • Організаційно-розпорядчі документи, їх види та значення



Сутність і значення регламентування посадових обов'язків у системі організації діяльності державних службовців. Регламентування посадових обов'язків – це процес визначення та документального закріплення посадових обов'язків державних службовців.

Посадові обов'язки – перелік функцій і повноважень, закріплених за посадою державної служби, які зобов'язаний виконувати державний службовець та які встановлені його посадовою інструкцією.

Посадова інструкція – документ, що видається з метою регламентації організаційно-правового статусу працівника, його конкретних завдань та обов'язків, прав, відповідальності, забезпечує умови для його ефективної роботи.

Посадові інструкції мають забезпечувати раціональний поділ та кооперацію праці державних службовців при виконанні завдань та функцій відповідного структурного підрозділу. Посадові інструкції використовуються також як інструмент для оцінки результатів діяльності, при атестації державних службовців, посадових переміщеннях, формуванні кадрового резерву, висуненні на керівні посади, заохоченні.

Посадова інструкція складається з наступних розділів:

1. Загальні положення.
2. Завдання та обов'язки.
3. Права.
4. Відповідальність.
5. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою.

У правому куті першої сторінки інструкції розташовується слово «Затверджено», вказуються посада керівника, ініціали та прізвище, підпис керівника про її затвердження, а також дата затвердження. У заголовку посадової інструкції наводиться повна назва посади та структурного підрозділу. Один примірник посадової інструкції знаходиться у керівника структурного підрозділу, один – у службі персоналу державного органу. Посадова інструкція видається для ознайомлення державному службовцю під розписку.

Посадова інструкція розробляється керівником структурного підрозділу на посаду кожного державного службовця на основі ви-



Довідника типових професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців, додатку 1 до нього, положення про структурний підрозділ та затверджується заступником керівника державного органу, органу державної влади Автономної Республіки Крим.

Зразок посадової інструкції наведено в додатку 1.1.

Робочий час і методи його регулювання й обліку.

Робочий час державного службовця – час, протягом якого державний службовець відповідно до правил внутрішнього службового розпорядку має виконувати свої посадові обов'язки.

Робочий час державного службовця складається з двох елементів:

- 1) час роботи;
- 2) час перерв.

До часу роботи відносять:

- а) підготовчо-заключний час (час отримання завдання та здійснення звіту про його виконання);
- б) час обслуговування робочого місця (час отримання документів і матеріалів, приведення в робочий стан оргтехніки);
- в) час основної роботи (час організаційно-адміністративної, творчої та технічної праці).

До часу перерв відносять:

- а) час обідньої перерви;
- б) час перерви, викликаній порушенням режиму праці;
- в) час перерви, викликаній порушенням трудової дисципліни;
- г) час перерви на відпочинок;
- д) час перерви на особисті потреби.

Методами регулювання робочого часу є:

- 1) методи складання балансу робочого часу;
- 2) методи складання структури робочого часу.

Баланс робочого часу складається з різних елементів затрат робочого часу, а структура робочого часу – з їх співвідношення. Існує проектний та фактичний баланс робочого часу. Перший розраховується на основі обґрунтованих елементних нормативів часу, які характеризують раціональність процесу праці. Фактичний – склада-



ється за даними спостережень і відображає фактичне використання робочого часу.

Методами обліку робочого часу є:

- 1) методи спостереження;
- 2) методи вимірювання.

Застосування методів спостереження і вимірювання витрат робочого часу здійснюється шляхом:

- а) опитування працівників;
- б) фотографії робочого часу;
- в) хронометражу робочого часу.

Опитування працівників здійснюється проведенням анкетного або усного опитування працівників.

Фотографія робочого часу здійснюється шляхом спостереження і вимірювання всіх витрат часу протягом робочого дня. Мінімальним терміном проведення фотографії або самофотографії робочого часу повинен бути один робочий тиждень.

Хронометраж робочого часу відбувається шляхом спостереження і вимірювання витрат робочого часу на здійснення окремих операцій.

Результати спостережень фактичних витрат робочого часу заносяться до таблиці 1.2.

За наведеною таблицею рівень продуктивного використання робочого часу державного службовця складає

$$K_{\text{ВП}} = \frac{T_{\text{осн}}}{T_{\text{рд}} - (T_{\text{пз}} + T_{\text{в}} + T_{\text{оп}})} = \frac{369}{480 - (10 + 21 + 10)} = \frac{369}{439} = 0,84$$

де $T_{\text{осн}}$ - час основної роботи, хв.;

$T_{\text{рд}}$ - тривалість робочого дня без обідньої перерви, хв.;

$T_{\text{пз}}$ - підготовчо-заклучний час та час обслуговування робочого місця, хв.;

$T_{\text{в}}$ - час на відпочинок, хв.;

$T_{\text{оп}}$ - час, регламентований на особисті потреби, хв.

Регламентування діяльності структурних підрозділів полягає в тому, що розробляється схема взаємозв'язків структурних підрозділів державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим та їх апарату з визначенням основних функцій та повнова-



Результати спостережень фактичних витрат
робочого часу державного службовця

| № з/п | Види роботи | Фактичні витрати робочого часу за видами робіт | |
|-------|--|--|-----------------|
| | | хвилини | питома вага (%) |
| 1 | Підготовчо-заключна робота | 10,0 | 2,1 |
| 2 | Основна робота за функціональними обов'язками працівника, всього | 369,0 | 76,9 |
| | в тому числі: | | |
| 2.1 | організаційно-адміністративна робота (робота з підлеглими, проведення нарад та участь в інших нарадах, засіданнях) | 25,0 | 5,2 |
| 2.2 | робота з документами (ознайомлення, підготовка пропозицій, заходів, рішень, інформації тощо) | 284,0 | 59,2 |
| 2.3 | інформаційно-статистична робота (пошук та обробка інформаційно-статистичних матеріалів) | 20,0 | 4,2 |
| 2.4 | технічна робота (перевірка підготовлених документів, робота на комп'ютері тощо) | 30,0 | 6,2 |
| 2.5 | підвищення кваліфікації (вивчення нормативних матеріалів, спеціальної літератури тощо) | 10,0 | 2,1 |
| 3 | Час на відпочинок | 21,0 | 4,8 |
| 4 | Витрати часу на особисті потреби (регламентовані) | 10,0 | 2,1 |
| 5 | Втрати робочого часу, всього | 70,0 | 14,6 |
| | в тому числі: | | |
| 5.1 | не з вини працівника (виконання робіт, які не стосуються функціональної діяльності підрозділу) | 42,0 | 8,8 |
| 5.2 | з вини працівника (відсутність на робочому місці) | 28,0 | 5,8 |
| 6 | Разом витрати та втрати робочого часу | 480,0 | 100,0 |
| 7 | Обідня перерва | 60,0 | - |



жень кожного з них. Це сприяє вирішенню питань розподілу та недопущення дублювання обов'язків структурних підрозділів. При регламентуванні діяльності структурних підрозділів покладено функціональну ознаку, яка обумовлює їх назву.

Регламентування діяльності структурних підрозділів здійснюється відповідно до положення про структурний підрозділ. Рекомендується наступна структура положення про структурний підрозділ:

1. Загальні положення.
2. Завдання.
3. Функції.
4. Структура.
5. Службові взаємозв'язки з іншими підрозділами.
6. Права.
7. Відповідальність

Домінують два підходи щодо змісту положення про структурний підрозділ:

1) положення про структурний підрозділ регламентує завдання та обов'язки, права й відповідальність керівника структурного підрозділу. У цьому випадку посадова інструкція керівника структурного підрозділу не потрібна;

2) положення про структурний підрозділ не регламентує діяльність керівника структурного підрозділу, відтак керівник повинен мати посадову інструкцію.

Положення про структурний підрозділ розробляється керівником структурного підрозділу на підставі положення про державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим та штатного розкладу і затверджується керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим. Один примірник положення про структурний підрозділ знаходиться у керівника структурного підрозділу, один – у службі персоналу державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим.

Зразок положення про структурний підрозділ державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим наведено в додатку 1.2.



Організаційно-розпорядча документація – підсистема управлінської документації, що забезпечує виконання організаційної та розпорядчої функцій управління.

Управлінська документація – система документації, що забезпечує виконання функцій управління.

Види організаційно-розпорядчої документації регламентуються ДК 010-98 Державний класифікатор управлінської документації.

Розрізняють такі види організаційно-розпорядчої документації:

- 1) документація з організації системи управління;
- 2) документація з організації процесів управління;
- 3) документація з управління кадрами;
- 4) документація з оцінки трудової діяльності.

Документація з організації системи управління – група документів, які регламентують створення, реорганізацію та ліквідацію установи. Такими документами є: акт про створення установи, акт про ліквідацію установи і створення ліквідаційної комісії; наказ про реорганізацію установи та ін.

Документація з організації процесів управління – група документів, які регламентують діяльність установи, її структурних підрозділів та посадових осіб. До них відносять: наказ про розподіл обов'язків між керівництвом установи, положення про установу, посадова інструкція, правила внутрішнього трудового розпорядку установи, структура і штатна чисельність установи, штатний розклад установи та ін.

Документація з управління кадрами – група документів, які містять інформацію про особовий склад установи: анкета, графік відпусток, заява про прийом на роботу, заява про переведення на іншу роботу, заява про звільнення, наказ про приймання на роботу, наказ про переведення на іншу роботу, наказ про звільнення та ін.

Документація з оцінки трудової діяльності – група документів, які містять інформацію про оцінку трудової діяльності. До цих документів належать: доповідна записка, наказ про накладення дисциплінарного стягнення, подання про заохочення, пояснювальна записка та ін.



Значення організаційно-розпорядчих документів полягає в тому, що вони забезпечують організаційну та розпорядчу функції управління щодо спрямування та контролювання діяльності організації з питань системи та процесів управління, управління кадрами та оцінки трудової діяльності.

1.8. Організація робочого місця

• *Робоче місце державного службовця. Класифікація робочих місць.* • *Поняття і зміст організації робочого місця* • *Планування службових приміщень і робочих місць, нормативи* • *Оснащення робочого місця та його основні елементи*

Робоче місце державного службовця. Класифікація робочих місць.

Робоче місце – зона, оснащена необхідними технічними засобами, в якій здійснюється трудова діяльність виконавця чи групи виконавців, що спільно виконують одну роботу або операцію.

Робоче місце державного службовця класифікують за такими ознаками:

- 1) за категорією: робоче місце керівника, спеціаліста, технічного службовця (рис. 1.2);
- 2) за ступенем механізації: робоче місце ручної праці, механізоване робоче місце, автоматизоване робоче місце;
- 3) за ступенем поділу праці: індивідуальне та колективне робоче місце;
- 4) за технологічним процесом: постійне та тимчасове робоче місце.

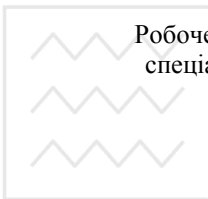
Постійне робоче місце – робоче місце, на якому працівник перебуває половину або більшу частину свого робочого часу (понад дві години безперервно). Якщо за цих обставин робота виконується на різних дільницях робочої зони, постійним робочим місцем вважається вся зона.



Національний університет
водного господарства
та природокористування



Робоче місце
керівника



Робоче місце
спеціаліста

Національний університет
водного господарства
та природокористування



Робоче місце
технічного службовця

Рис. 1.2. Робочі місця керівника, спеціаліста,
технічного службовця



Тимчасове робоче місце – робоче місце, на якому працівник перебуває менше половини або меншу частину (менше 2 годин безперервно) тривалості щоденної роботи (зміни).

Слід відрізнити поняття «робоче місце» і «робоча зона».

Робоча зона – визначений простір, в якому розташовано робочі місця постійного або непостійного (тимчасового) перебування працівників.

Поняття і зміст організації робочого місця.

Організація робочого місця – система заходів з оснащення робочого місця засобами і предметами праці та їх розташування у визначеному порядку.

Зміст організації робочого місця передбачає здійснення наступних заходів:

- 1) заходи з оснащення робочого місця засобами праці;
- 2) заходи з оснащення робочого місця предметами праці;
- 3) розташування засобів і предметів праці у визначеному порядку.

Заходи з оснащення робочого місця засобами праці – це заходи з оснащення робочого місця річчю або комплексом речей, якими людина діє на предмети праці з метою перетворення їх відповідно до своїх потреб. До таких заходів відносять заходи з оснащення робочого місця знаряддями ручної, машинної, автоматизованої праці. Останні є матеріальною основою розвитку способу трудової діяльності, базисом для побудови інформаційного простору, подолання психофізичних можливостей людини як суб'єкта, що управляє, й істотно змінює роль людини у процесі трудової діяльності: людина звільняється не лише від ручної праці, а й від виконавчих функцій, в т.ч. від функцій нетворчої розумової праці.

Заходи з оснащення робочого місця предметами праці – це заходи з оснащення робочого місця частиною засобів, які один раз беруть участь у діяльності організації і свою вартість переносять на новостворений продукт. До предметів праці відносять: матеріали;



паливо; енергетичні матеріали, які надходять в організацію через певний час і споживаються, як правило, поступово. Для забезпечення безперебійної роботи організації створюються запаси предметів праці, які не беруть участі у трудовому процесі, і вкладені в них кошти тимчасово вибувають з обігу. З огляду на це важливо, щоб розміри запасів предметів праці були оптимальними. Тому важливим є систематичний нагляд за витрачанням предметів праці.

Розташування засобів і предметів праці передбачає їх розміщення у такому порядку, який запобігає втраті часу на переміщення, забезпечує створення максимальної зручності для здійснення діяльності, звільняє від нераціональних переміщень і рухів, знижує витрати праці на виконувану роботу.

Планування службових приміщень і робочих місць, нормативи. Планування службових приміщень – це розподіл структурних підрозділів по кімнатах і таке розміщення в них засобів і предметів праці, які запобігають втраті часу на переміщення, забезпечують ощадливе використання площі і збереження здоров'я працюючих. При цьому необхідно враховувати наступне:

- 1) підрозділи, які часто взаємодіють, варто розміщати поряд;
- 2) підрозділи, послугами яких користуються інші підрозділи, необхідно розміщати на рівній відстані для цих підрозділів;
- 3) підрозділи, пов'язані з прийомом сторонніх відвідувачів необхідно розміщати поблизу входу на перших поверхах;
- 4) рух робочого потоку повинний бути прямоточним.

Є дві концепції планування службових приміщень: кабінетна і зальна.

Планування робочих місць в приміщенні – це просторове розміщення функціонально пов'язаних між собою робочих місць працівників та засобів і предметів праці в приміщенні. Головними критеріями планування робочих місць в приміщенні є економія сил і часу працівників. Робочі місця в приміщенні повинні розміщуватись послідовно виконуваним роботам.

При плануванні робочого місця на робочому столі необхідно враховувати наявність на ньому наступних робочих зон:

- 1) нормальна робоча зона;
- 2) максимальна робоча зона.

Нормальна робоча зона обмежується дугою, що окреслюється кінцями пальців рук, зігнутих у ліктьовому суглобі при вільно опу-



щеному плечі. Така зона займає близько 1000 мм по фронту і 300 мм у глибину. Тут розташовуються часто використовувані засоби й предмети праці.

Максимальна робоча зона обмежується дугою, що окреслюється кінцями пальців витягнутих рук. Площа, що перекривається при цьому, визначається дугою близько 1500 мм по фронту і 500 мм у глибину. Тут розташовують засоби праці, використовувані рідше.

Розміщення робочих місць у службовому приміщенні та робочих зон на робочому столі див. відповідно на рис. 1.3 та 1.4.

Нормативи планування службових приміщень і робочих місць:

- 1) робочі місця працівників, що здійснюють прийом відвідувачів, варто розміщувати поблизу від входу в службове приміщення;
- 2) устаткування колективного користування розташовувати так, щоб були зручні підходи до нього;
- 3) робочі столи розташовувати перпендикулярно вікнам та не розміщати їх поблизу опалювальних приладів;
- 4) відстань між робочими місцями повинна бути 0,79-0,9 метра;
- 5) площа робочого місця повинна відповідати санітарним нормам і становити 4 кв. м.

Оснащення робочого місця та його основні елементи. Оснащення робочого місця – це забезпечення робочого місця різноманітними елементами.

Основними елементами оснащення робочого місця є:

- 1) організаційні елементи;
- 2) економічні елементи;
- 3) технічні елементи;
- 4) інформаційні елементи;
- 5) ергономічні елементи;
- 6) гігієнічні елементи.

Організаційні елементи – елементи лінійно-функціональних зв'язків з іншими робочими місцями. Прикладом організаційного елемента є паспорт (типовий проект) робочого місця.

Економічні елементи – елементи організації робочого місця, при яких витрати на його утримання мінімальні, проте достатні для функціонування.

Технічні елементи – елементи технічного забезпечення робочого місця. До них належать засоби складання, оформлення, збереження

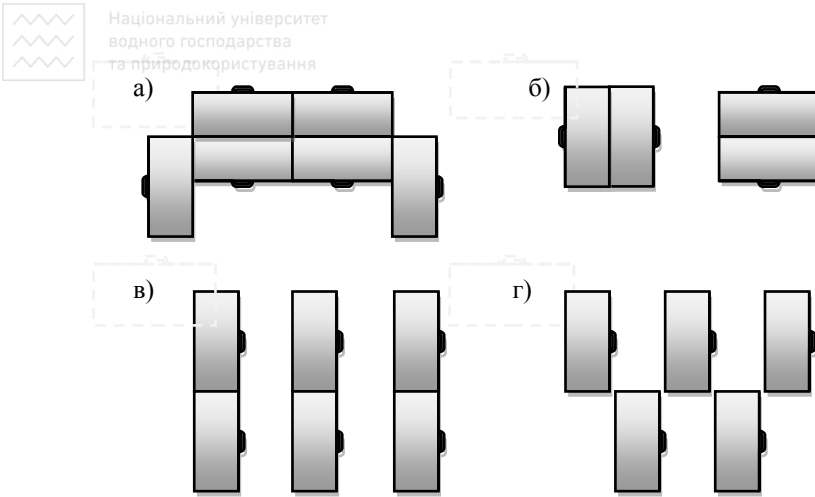


Рис. 1.3. Розміщення робочих місць у службовому приміщенні

Компонування а) заощаджує площу, але заважає зосередженій роботі (сприяє розмовам); компонування б) («віч-на-віч») психологічно стомлює; розташування в) дає програт в використанні площі, але доцільне для зосередженої роботи; найбільш раціональне компонування г).

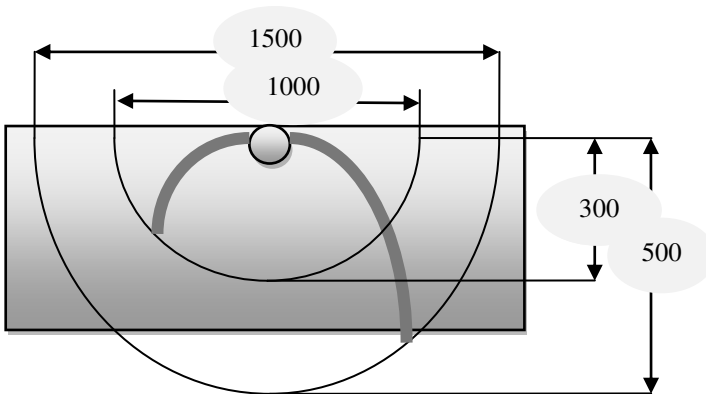


Рис. 1.4. Робочі зони на робочому столі



документів; засоби виконання обчислювальних операцій та оперативного зв'язку.

Інформаційні елементи – елементи інформаційних потоків, які надходять на робоче місце, обробляються на ньому і передаються на інші робочі місця.

Ергономічні елементи – елементи створення оптимального робочого середовища, яке повинно бути максимально пристосованим до фізичної, фізіологічної та естетичної природи людини (приміщення; меблі; устаткування тощо).

Гігієнічні елементи – елементи освітлення робочих місць, повітрообміну, температурного режиму, вологості, шуму та інших факторів середовища, які впливають на здоров'я та працездатність працівників.

1.9. Обслуговування робочого місця

• Процес функціонування робочого місця. Обслуговування робочого місця як комплексна організаційна проблема • Основні функції обслуговування робочих місць державних службовців • Суб'єкти забезпечення ефективного обслуговування робочих місць

Процес функціонування робочого місця. Обслуговування робочого місця як комплексна організаційна проблема. Процес функціонування робочого місця – це процес виконання робочим місцем своїх функцій, спрямованих на створення необхідних умов праці.

Умови праці – сукупність чинників виробничого середовища і трудового процесу, які впливають на здоров'я і працездатність людини під час виконання нею трудових обов'язків.

Робоче місце висуває вимоги до профілю професійної компетентності посади та до рівня професійної компетентності особи. Робоче місце функціонує у тісному взаємозв'язку з іншими робочими місцями на основі поділу і кооперування праці, створюючи при цьому органічно пов'язану сукупність – систему робочих місць. Для оцінки робочого місця використовується система показників, що характеризують його організаційний, економічний, технічний, ін-



формаційний, ергономічний та гігієнічний рівні. Для забезпечення збалансованості робочих місць і наявних трудових ресурсів застосовується планування, облік, атестація та раціоналізація робочих місць, розробляються баланси робочих місць та трудових ресурсів.

Обслуговування робочого місця – забезпечення робочого місця засобами, предметами праці і послугами, які необхідні для здійснення трудового процесу.

Як комплексна організаційна проблема обслуговування робочого місця розглядається з точки зору:

1) економічності: використання найдосконаліших технологій обслуговування і встановлення величини трудових і матеріальних витрат на основі нормативів для їх розрахунку;

2) запобігливості: обслуговування робочого місця, яке не допускає зупинки трудового процесу (ремонтів засобів праці коли підійшов час для попереджувального ремонту; забезпечення запасів предметів праці на робочому місці, які б забезпечували безперервність трудового процесу);

3) надійності: така якість обслуговування робочого місця, яка досягається системою дублювання та підстрахування;

4) оперативності: швидке реагування на непередбачені збої і усунення недоліків;

5) плановості: обслуговування робочого місця на основі розрахунків потреби у видах, термінах і об'ємах обслуговування;

6) своєчасності: все повинно робитися у встановлені терміни;

7) системності: кожен вид обслуговування опрацьовується з точки зору організації роботи усередині підрозділу, зайнятого обслуговуванням робочого місця.

Відомі три способи організації обслуговування робочих місць:

- 1) централізований спосіб;
- 2) децентралізований спосіб;
- 3) змішаний спосіб.

При централізованому способі функції обслуговування робочого місця концентруються й здійснюються відповідними функціональними службами в усіх підрозділах організації.

При децентралізованому способі функції обслуговування здійснюються безпосередньо в структурних підрозділах.



Змішаний спосіб – це спосіб, при якому частина функцій обслуговування здійснюється централізовано, частина децентралізовано.

Основні функції обслуговування робочих місць державних службовців.

Функції з обслуговування – діяльність працівників державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або їх апарату, яка не передбачає здійснення повноважень, безпосередньо пов'язаних з реалізацією завдань та виконанням функцій цих органів, визначених законом України «Про державну службу».

Основними функціями обслуговування робочих місць державних службовців є:

- 1) організаційна функція;
- 2) персональна функція;
- 3) юридична функція;
- 4) діловодна функція;
- 5) інформаційна функція;
- 6) фінансова функція;
- 7) господарська функція.

Функції обслуговування робочих місць державного службовця здійснюються за визначеною системою, яка передбачає регламентування термінів, обсягів і методів виконання тих чи інших функцій обслуговування.

Суб'єктами забезпечення ефективного обслуговування робочих місць в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим є наступні структурні підрозділи:

- 1) організаційний підрозділ;
- 2) служба діловодства;
- 3) юридичний підрозділ;
- 4) служба персоналу;
- 5) підрозділ інформаційних технологій;
- 6) підрозділ фінансового забезпечення;
- 7) підрозділ господарського забезпечення.

Основними завданнями організаційного підрозділу є:

а) організаційне забезпечення діяльності керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим;



б) організаційне забезпечення керівника апарату державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим.

Основними обов'язками служби діловодства є:

- а) організація діловодства;
- б) приймання, реєстрація і подання за призначенням вхідної, вихідної та внутрішньої документації;
- в) забезпечення разом з іншими структурними підрозділами організаційно-технічної підготовки апаратних нарад та нарад з окремих питань тощо.

Основними функціями юридичного підрозділу є:

- а) консультування з правових питань;
- б) розгляд звернень громадських об'єднань, підприємств, установ, організацій, громадян;
- в) участь в укладенні господарських договорів та розробці проєктів нормативно-правових актів тощо.

Служба персоналу забезпечує:

- а) документальне оформлення вступу на державну службу, її проходження та припинення, добір персоналу;
- б) планування та організація заходів з питань підвищення рівня професійної компетентності державних службовців;
- в) здійснення керівником державної служби в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим або їх апараті своїх повноважень тощо.

Основними завданнями підрозділу інформаційних технологій є:

- а) здійснення інформаційного забезпечення;
- б) впровадження інформаційних і телекомунікаційних технологій;
- в) забезпечення технічної готовності електронного зв'язку тощо.

Основними функціями підрозділу фінансового забезпечення є:

- а) бухгалтерський облік та звітність;
- б) збереження грошових коштів і матеріальних цінностей;
- в) нарахування і виплата заробітної плати;
- г) складання кошторису видатків;
- д) складання штатного розпису тощо.

Основними завданнями підрозділу господарського забезпечення є:

- а) утримання службових приміщень;



- б) технічне обслуговування систем зв'язку, енергозбереження, водопостачання, водовідведення та опалення;
- в) охорона матеріальних цінностей;
- г) забезпечення засобами та предметами праці;
- д) забезпечення дотримання правил протипожежної безпеки та техніки безпеки тощо.

1.10. Гігієна і культура праці. Режим праці й відпочинку

• Гігієна праці як наука і сфера практичної діяльності • Негативні моменти у розумовій діяльності та їхній вплив на продуктивність праці та стан здоров'я державних службовців • Основні гігієнічні рекомендації • Складові культури праці державного службовця та їхнє значення • Суть і значення раціонального режиму праці й відпочинку • Рекомендації щодо вдосконалення режимів праці й відпочинку

Гігієна праці як наука і сфера практичної діяльності. Гігієну праці слід розглядати з двох точок зору – як науку і як сферу практичної діяльності.

Гігієна праці як наука вивчає вплив на здоров'я людини фізичних й психічних елементів, котрі впливають на здоров'я і безпосередньо стосуються безпеки й гігієни праці, та розробляє гігієнічні нормативи і рекомендації щодо безпечних умов праці.

Безпечні умови праці; безпека праці – стан умов праці, за якого вплив на працівника небезпечних і шкідливих виробничих чинників усунуто, або вплив шкідливих виробничих чинників не перевищує гранично допустимих значень.

До основних завдань гігієнічної науки відносять:

- 1) вивчення чинників навколишнього середовища і соціальних умов, що справляють вплив на здоров'я людини;

Здоров'я (щодо праці) – це не тільки відсутність хвороби чи недуги; він охоплює також фізичні й психічні елементи, котрі впливають на здоров'я і безпосередньо стосуються безпеки й гігієни праці.



2) вивчення закономірностей впливу чинників і умов робочого середовища на організм людини;

Робоче середовище – сукупність умов, за яких виконують роботу. Умови охоплюють фізичні, соціальні, психологічні та екологічні чинники (такі як температура, схема визнання та заохочування, ергономіка та склад атмосферного повітря).

- 3) розробку гігієнічних нормативів, санітарних норм і правил;
- 4) запровадження гігієнічних рекомендацій, санітарних норм і правил, перевірку їх ефективності та вдосконалення;
- 5) прогнозування санітарної ситуації на перспективу.

Гігієна праці як сфера практичної діяльності передбачає розробку та здійснення національної політики в галузі гігієни праці із застосуванням рекомендацій науки на національному рівні та рівні організації. Впровадження заходів на національному рівні містить втілення в життя норм законодавства системою інспекції (застосування санкцій у разі порушення законодавства й правил). Впровадження заходів на рівні організації містить забезпечення робочими місцями, які б не загрожували здоров'ю; забезпечення хімічними, біологічними й фізичними речовинами, безпечними для здоров'я; надання захисного одягу і засобів.

Негативні моменти у розумовій діяльності та їхній вплив на продуктивність праці та стан здоров'я державних службовців.

На відміну від фізичної праці, розумова діяльність супроводжується меншими витратами енергетичних запасів, але це не значить, що вона є легкою. Основним робочим органом під час розумової діяльності виступає мозок. При інтенсивній інтелектуальній діяльності потреба мозку в енергії підвищується і складає 15-20% від загального об'єму в організмі, вживання кисню 100 г кори головного мозку в 5 разів більше, ніж витрати м'язами тієї ж ваги. Під час розумової діяльності значно активізуються аналітичні та синтетичні функції центральної нервової системи організму. Для розумової діяльності характерні:

- 1) напруження уваги, сприйняття, пам'яті;
- 2) велика кількість стресів;
- 3) малорухомість (гіподинамія);



4) вимушена робоча поза.

Це зумовлює застійні явища у м'язах ніг, органах черевної порожнини і малого тазу; погіршуються постачання мозку киснем, функції зорового аналізатора. Для людей розумової праці ступінь напруження уваги в середньому у 5-10 разів вище, ніж при фізичній праці. Завершення робочого дня не перериває процесу розумової діяльності. Розвивається особливий стан організму – втома, що з часом може перетворитися на перевтому. Після закінчення розумової діяльності втома залишається довше, ніж при фізичній праці. Усе це призводить до зниження продуктивності праці та порушення нормального фізіологічного функціонування організму (рис. 1.5).

Основні гігієнічні рекомендації викладені в Рекомендаціях з організації праці державних службовців в органах виконавчої влади, які містить наступні норми:

1) стеля має бути білого кольору, стіни – темнішого кольору, ніж стеля, підлога – темнішого кольору ніж стіни. Якщо вікна у приміщенні виходять на сонячний бік, то стіни повинні бути прохолодного тону, на північ – теплої гами;

2) протягом робочого дня повинно забезпечуватись штучне освітлення; комфортним може рахуватись мікроклімат з температурою повітря у зимовий період – 18-20 град. С, у літній – 22-25 град. С, відносна вологість у зимовий період – 45,0-50,0%, літній – 50,0-95,0%. У повітрі має бути не більш 0,03% вуглекислоти;

3) рівень шуму не може перевищувати 60 дБА. Для зниження шуму необхідно використовувати звукоізолюючі матеріали;

4) поверхня меблів повинна бути тверда та рівна, покрита матеріалом, що виключає сліпучі виблиски від світла;

5) робоче крісло – стійке, сидіння має регулюватися за кутом нахилу та висотою відповідно до зросту працюючого (від 370 до 800 мм від підлоги); ширина сидіння 370-400 мм, глибина – 370-420 мм, передній край сидіння – закруглений; висота спинки – у межах 150-180 мм від поверхні сидіння, ширина спинки – не менш 300 мм, форма спинки – пристосована до форми спини людини тощо.

Складові культури праці державного службовця та їхнє значення. Культура праці державного службовця – це ціннісно-нормативний комплекс принципів, знань, умінь та навичок, що виражає ступінь діяльності, забезпечує робочу комфортність та формує творчо-аналітичний підхід до справи, який виявляється в про-



Національний університет
всесвітнього господарства
та інженерного використання

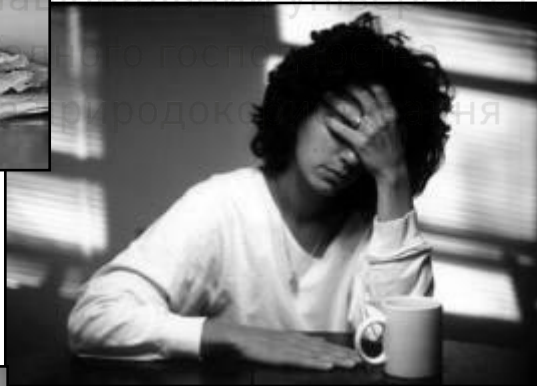
Напруження:

- уваги;
- сприйняття;
- пам'яті.



Погіршення:

- постачання мозку киснем;
- функцій зорового аналізатора.



Розвиток особливого стану організму:

- утома;
- перевтома.



Порушення нормального фізіологічного функціонування організму

Рис. 1.5. Негативні моменти у розумовій діяльності
державних службовців



процесі й результатах роботи та сприяє розвитку особистості державного службовця.

Складовими культури праці державного службовця є:

- 1) культура процесу діяльності;
- 2) культура самоменеджменту;
- 3) культура умов праці.

Культура процесу діяльності – культура ділового спілкування (комунікативна, сприйняття партнерів та їхньої взаємодії; культура ведення документації).

Культура самоменеджменту проявляється в умінні жити у згоді з іншими, вести бесіду і організовувати наради, писати особисті і ділові листи, слухати і чути людину, організовувати своє життя та відпочинок.

Культура умов праці – це культура використання знарядь праці, культура робочого місця.

Суть і значення раціонального режиму праці й відпочинку.

Раціональний режим праці і відпочинку – таке співвідношення і зміст періодів праці й відпочинку, при яких висока продуктивність праці поєднується з високою працездатністю людини без ознак надмірного стомлення протягом тривалого часу.

Раціональний режим праці й відпочинку повинен відповідати таким вимогам:

- 1) сприяти високій працездатності і функціональному стану організму протягом робочого часу;
- 2) забезпечувати високу продуктивність праці, ефективне відновлення фізіологічних функцій під час відпочинку;
- 3) запобігати ранній і надмірній втомі.

Ефективність раціонального режиму праці й відпочинку визначається наступними критеріями:

- 1) працездатність і функціональний стан;
- 2) гігієнічні критерії;
- 3) економічні критерії;
- 4) соціальні критерії.

Працездатність і функціональний стан визначається системою фізіологічних і психологічних показників, тривалості і співвідношення періодів праці, працездатності і втоми; стійкості фізіологічних функцій протягом робочого дня; часом відновлення функціональних показників після закінчення роботи.



Гігієнічні критерії представлені показниками захворюваності і виробничого травматизму.

Економічні критерії містять показники погодинного виробітку, витрат часу на одиницю продукції, якості продукції.

Соціальні критерії – це задоволення (чи незадоволення) режимом праці і відпочинку; чисельність працівників, які скаржаться на швидку втому або перевтому.

Рекомендації щодо вдосконалення режимів праці й відпочинку зводяться до розробки та проектування раціональних режимів праці і відпочинку.

Розробка раціональних режимів праці і відпочинку повинна передбачати:

- 1) вивчення особливостей динаміки працездатності та графічний її аналіз на основі фізіологічних, психологічних і виробничих показників;
- 2) вивчення характеру роботи, ліквідацію організаційних неполадок, оптимізацію виробничого середовища;
- 3) проведення хронометражу та фотографій робочого часу для встановлення періодів роботи і відпочинку;
- 4) раціоналізацію трудових процесів і впровадження заходів по запобіганню перевтомі.

Проектування раціональних режимів праці і відпочинку повинно здійснюватися за такими принципами:

- 1) надання перерви на відпочинок, крім обідньої, за рахунок робочого часу;
- 2) обґрунтування кількості і тривалості перерв на відпочинок;
- 3) раціональне чергування роботи з відпочинком;
- 4) регламентування перерви на відпочинок.

Оскільки найбільша працездатність спостерігається з 9 до 12 та з 14 до 16 годин, саме на цей період рекомендується планувати трудомісткі роботи. Для запобігання перевтомі необхідно встановлювати перерви для відпочинку: через дві години з початку роботи – десятихвилинна перерва; у другій половині дня через кожну годину роботи – п'яти-восьми хвилинні перерви.



Контрольні запитання для самоперевірки знань за розділом 1

1. Яка мета діяльності державних службовців?
2. Назвіть складові правового статусу державного службовця.
3. Розкрийте суть поняття «організація діяльності процесу».
4. Що є засобом досягнення мети діяльності?
5. Назвіть складові організації діяльності державного службовця.
6. Якими аспектами обумовлюється статус державного службовця?
7. Розкрийте структуру основних вимог до державних службовців.
8. На основі якого нормативно-правового акту розробляються та затверджуються посадові інструкції державних службовців?
9. В чому полягає одне з найважливіших завдань менеджменту персоналу на державній службі?
10. Розкрийте суть професійного підбору кадрів.
11. Яке завдання професійного підбору кадрів?
12. Яким методом найбільш чітко виявляються психологічні характеристики претендентів на вакантну посаду?
13. Які елементи включає стадія вторинного утворення іміджу?
14. Назвіть складові іміджу державного службовця.
15. Які методи відносять до методів формування позитивного іміджу державних службовців?
16. Дайте визначення терміна «поділ праці».
17. Дайте визначення терміна «кооперація праці».
18. Яка форма кооперування праці являє собою інтеграцію діяльності державних службовців одного посадового рівня?
19. Назвіть основні форми поділу праці в органах державної влади та місцевого самоврядування.
20. Дайте визначення терміна «делегування повноважень та відповідальності».
21. Розкрийте сутність регламентування посадових обов'язків у системі організації діяльності державних службовців.
22. В якому із засобів регламентування посадових обов'язків визначені параметри діяльності державного службовця?
23. У чому полягає значення регламентування посадових обов'язків у системі організації діяльності державних службовців?

24. Дайте визначення терміна «робочий час державного службовця».
25. Назвіть методи регулювання робочого часу.
26. Назвіть методи обліку робочого часу.
27. В чому полягає суть регламентування діяльності структурних підрозділів?
28. Дайте визначення терміна «організаційно-розпорядча документація».
29. Яким нормативно-правовим актом регламентуються види організаційно-розпорядчої документації?
30. Яка службова документація відноситься до організаційно-розпорядчої документації?
31. Дайте визначення терміна «робоче місце».
32. Дайте класифікацію робочого місця за категорією.
33. Дайте визначення терміна «організація робочого місця».
34. Які заходи передбачає зміст організації робочого місця?
35. Розкрийте зміст планування службових приміщень.
36. Розкрийте зміст планування робочих місць в приміщенні.
37. Які види робочої зони виділяють на робочому місці?
38. Яким нормам повинна відповідати площа робочого місця?
39. Розкрийте сутність оснащення робочого місця.
40. Назвіть основні елементи оснащення робочого місця.
41. Розкрийте суть процесу функціонування робочого місця.
42. З яких точок зору обслуговування робочого місця розглядається як комплексна організаційна проблема?
43. Назвіть основні функції обслуговування робочого місця.
44. До якої функції обслуговування робочого місця належать роботи з організації і кооперування праці співробітників?
45. Які підрозділи здійснюють інформаційне забезпечення робочого місця державного службовця?
46. Розкрийте суть гігієни праці як науки.
47. Розкрийте суть гігієни праці як практичної діяльності.
48. Назвіть негативні моменти у розумовій діяльності державного службовця.
49. Розкрийте вплив негативних моментів у розумовій діяльності на продуктивність праці державних службовців.
50. Розкрийте вплив негативних моментів у розумовій діяльності на здоров'я державних службовців.



51. В якому нормативно-правовому акті даються основні гігієнічні рекомендації організації праці державних службовців?
52. Який мікроклімат може рахуватись комфортним з точки зору гігієнічних рекомендацій з організації праці державних службовців?
53. Розкрийте значення складових культури праці державних службовців.
54. Які з видів культури є складовими елементами культури праці державних службовців?
55. Які з характеристик є складовими елементами культури самоменеджменту державних службовців?
56. Розкрийте суть раціонального режиму праці й відпочинку.
57. В чому заключається значення раціонального режиму праці й відпочинку?
58. До чого зводяться рекомендації щодо вдосконалення режимів праці й відпочинку?





ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОГО ВИКОНАННЯ ДЕРЖАВНИМИ СЛУЖБОВЦЯМИ ПОСАДОВИХ ОBOB'ЯЗКІВ

2.1. Планування роботи

• Планування діяльності в органах державної влади • Види і об'єкти планування • Основні вимоги до планів роботи державного службовця • Контроль виконання планів

Планування діяльності в органах державної влади є одним із засобів організаційного забезпечення діяльності державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим.

Планування діяльності в державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим здійснюється виходячи з основних напрямів державної політики, доручень і рекомендацій Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України.

Метою планування є забезпечення цілеспрямованості, ритмічності, ефективності та контролю діяльності державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим.

Зміст планування полягає у:

- 1) встановленні комплексу заходів, здійснення яких забезпечить виконання поставлених завдань;
- 2) встановленні строків виконання запланованих заходів;
- 3) встановленні виконавців запланованих заходів;
- 4) встановленні доцільності використання сил та засобів виконання запланованих заходів.

Формування планів діяльності державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим здійснюється їх апаратом за пропозиціями структурних підрозділів державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, погодженими із заступниками керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим (відповідно до розподілу обов'язків).



Види і об'єкти планування. Діяльність державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим здійснюється за наступними видами планів:

- 1) перспективний (річний) план;
- 2) поточний (квартальний) план;
- 3) оперативний (місячний) план;
- 4) тижневий план (у разі потреби).

Об'єктами планування є:

- 1) організаційні заходи (наради, засідання, семінари тощо);
- 2) заходи контролю за виконанням документів вищого рівня;
- 3) перевірна робота;
- 4) заходи, спрямовані на реалізацію соціально-економічної політики регіону.

План роботи державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або їх апарату повинен містити таку структуру:

1. Найменування плану, відомості про місце, час, особу, яка його розробила, особу, яка його затвердила, гриф таємності (за необхідності).
2. Нумерація розділів та заходів (наскрізна або за кожним розділом).
3. Зміст заходу, що планується.
4. Обґрунтування необхідності здійснення заходу.
5. Термін виконання.
6. Відповідальні виконавці.

Формуляр-зразок плану роботи структурного підрозділу державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим представлено на рис. 2.1.

Основні вимоги до планів роботи державного службовця.

План роботи державного службовця – це різновид управлінського рішення, змістом якого є система взаємопов'язаних, поєднаних загальною метою конкретно визначених заходів, які потрібно здійснити у вказаній послідовності і в установлені строки державному службовцю.

Діяльність державного службовця здійснюється за наступними видами планів:

- 1) перспективний (річний, квартальний) план;
- 2) поточний (місячний, тижневий) план;
- 3) оперативний (щоденний) план.



ЗАТВЕРДЖУЮ

(посада керівника)

(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ 201_

(число, місяць)

План роботи

(назва структурного підрозділу)

на _____ 201_ року

(місяць)

| № з/п | Зміст заходу | Обґрунтування необхідності здійснення заходу | Термін виконання | Відповідальні виконавці |
|---|--------------|--|------------------|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Організаційні заходи (наради, засідання, семінари, інше) | | | | |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| Заходи контролю за виконанням документів вищого рівня | | | | |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| Перевірочна робота | | | | |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| Заходи, спрямовані на реалізацію соціально-економічної політики в регіоні | | | | |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... |
| Посада | (підпис) | Ініціали, прізвище | | |

Рис. 2.1. Формуляр-зразок плану роботи структурного підрозділу державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим



План роботи державного службовця повинен містити таку структуру:

1. Найменування плану, відомості про місце, час, особу, яка його розробила, особу, яка його затвердила, гриф таємності (за необхідністю).
2. Нумерація розділів та заходів (наскрізна або за кожним розділом).
3. Назва заходів, що плануються.
4. Термін виконання заходів.
5. Співвиконавці (відповідальні особи).
6. Відмітка про виконання заходу.
7. Примітка.

Формуляр-зразок плану роботи державного службовця представлено на рис. 2.2.

План роботи державного службовця встановлює керівник структурного підрозділу, в якому працює державний службовець, з урахуванням заходів плану роботи структурного підрозділу. Додаткові (позапланові) заходи включаються до плану роботи державного службовця і виключаються з нього також за рішенням керівника структурного підрозділу. Складанню планів роботи державного службовця передують попередній аналіз завдань і документів за їх змістом, трудомісткістю та послідовністю і картотека завдань з урахуванням термінів їх виконання. План роботи державного службовця повинен бути реальним з урахуванням резерву часу на виконання непередбачених завдань та робіт.

Контроль виконання планів є найважливішою умовою реалізації планових рішень в державних органах, органах влади Автономної республіки Крим.

Розрізняють три основні види контролю за виконанням планів:

- 1) попередній контроль;
- 2) поточний контроль;
- 3) заключний контроль.

Попередній контроль (запобіжний, превентивний) здійснюється в процесі підготовки плану. Його мета – усунення недоліків, які можуть виникнути при розробці плану: дублювання завдань, незабезпеченість ресурсами, неконкретність.

Поточний контроль (активний, оперативний) здійснюється в процесі виконання плану. Його мета – виявлення ускладнень при



| ЗАТВЕРДЖУЮ | | | | | |
|-------------------------------|--------------|------------------|--------------------|------------------------|----------|
| _____ | | | | | |
| (посада керівника) | | | | | |
| _____ | | | | | |
| (підпис) (ініціали, прізвище) | | | | | |
| _____ 201_ | | | | | |
| (число, місяць) | | | | | |
| План роботи | | | | | |
| _____ | | | | | |
| (назва посади) | | | | | |
| _____ | | | | | |
| (прізвище, ініціали) | | | | | |
| на _____ 20__ року | | | | | |
| (місяць) | | | | | |
| № з/п | Назва заходу | Термін виконання | Співвиконавці | Відмітка про виконання | Примітка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 |
| ... | ... | ... | ... | | ... |
| ... | ... | ... | ... | | ... |
| ... | ... | ... | ... | | ... |
| ... | ... | ... | ... | | ... |
| ... | ... | ... | ... | | ... |
| Посада | | (підпис) | Ініціали, прізвище | | |
| Число, місяць, рік | | | | | |

Рис. 2.2. Формуляр-зразок плану роботи державного службовця



виконанні плану та недоліків в роботі виконавців, вплив на хід реалізації плану.

Заключний контроль (наступний, подальший) здійснюється після виконання плану. Його мета – оцінити ступінь реалізації плану.

Успішність здійснення контролю виконання планів передбачає послідовне застосування усіх його видів.

Застосовуються два методи контролю виконання планів:

- 1) метод стеження;
- 2) метод ведення.

Метод стеження полягає у тому, що керівник надає виконавцеві певної самостійності і здійснює лише контрольні перевірки.

Метод ведення доцільний при поточному контролі, коли керівник змушений сам брати участь у виконанні плану.

Суб'єктами контролю виконання планів є керівники та їх заступники (за розподілом повноважень). Ними застосовуються наступні форми контролю за виконанням плану:

- 1) заслуховування керівників і виконавців на нарадах;
- 2) перевірка комісіями або спеціально призначеною для виконання даної функції посадовою особою організаційного підрозділу.

Елементами підвищення ефективності контролю виконання планів є:

- 1) електронні засоби контролю;
- 2) організаційні засоби контролю, до яких відносять контрольні картки, стенди, графіки.

2.2. Професійне спілкування

• Спілкування як процес обміну інформацією • Принципи та психологічні аспекти професійного спілкування державних службовців • Суб'єкти спілкування на державній службі • Види спілкування, обумовлені посадовими обов'язками державних службовців

Спілкування як процес обміну інформацією – це процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що є наслідком потреби в спільній діяльності й включає в себе обмін інформацією.



Інформація – а) документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі; б) знаки, що розглядаються в аспекті комунікації.

Складовими спілкування як процесу обміну інформацією є:

- 1) взаємодія суб'єктів спілкування та їх взаємний вплив;
- 2) різні за своїм характером види інформації: аксіальна – спрямовує свої сигнали до окремого отримувача (індивідуального чи групового); констатуюча – виступає у формі повідомлення і передбачає зміну поведінки не прямо, а опосередковано і поступово; ретивна – має адресатом реципієнтів, соціальні групи; спонукальна – висловлюється в наказі, проханні, інструкції, пораді;
- 3) інтерсуб'єктні знаки, тобто знаки й закріплені за ними значення, які відомі суб'єктам спілкування і забезпечують взаєморозуміння між ними;
- 4) зворотній зв'язок – інформація про те, як реципієнт сприймає комунікатора, як оцінює його поведінку і слова;
- 5) комунікативні бар'єри: відсутність загальної мови і загального розуміння ситуації; соціальні, політичні, релігійні відмінності; індивідуально-психологічні особливості партнерів (сором'язливість, скритність, некоммунікбельність та ін.), неприязні стосунки.

Розрізняють наступні форми спілкування:

- 1) вербальне спілкування (лат. *verbum* – слово);
- 2) невербальне спілкування (несловесна).

Вербальне спілкування використовується для передачі інформації словом.

Слово – найменша одиниця мови, що сама по собі може передавати деяке значення і яка може існувати як самостійна одиниця речення. На письмі слова відокремлюються одне від одного пропусками чи знаками пунктуації.

Щоб слово виконувало належні йому функції для передачі інформації треба дбати про правильність його застосування. Це вимагає від кожного досконале знання словникового складу мови, граматичної будови та стилістичних можливостей мови тощо. Вербальне спілкування кожної людини свідчить про рівень її освіченості та



культури. Один мудрий філософ сказав: «Заговори, щоб я тебе побачив». Вислів віками не втрачає своєї актуальності.

Невербальна форма спілкування – форма спілкування, яка здійснюється за допомогою соматичних (тілесних) знаків. Соматичні (тілесні) знаки є поза контролем свідомості людини. Невербальні засоби спілкування застосовуються для «обговорення» міжособистісних стосунків, а в деяких випадках – замість вербальних засобів спілкування. Невербальними засобами відбувається від 40 до 80% комунікації.

Комунікація [лат. communication ~ повідомлення] – передача значення шляхом пересилання сигналів.

Ця форма спілкування може застосовуватись як в сполученні з іншими формами спілкування, так і самостійно. Зареєстровано понад 1000 невербальних знаків і сигналів. До них належать:

- 1) відстань, розташування (не наближатись до співрозмовника більше, ніж на відстань витягнутої руки);
- 2) вираз обличчя, міміка (посмішка – знак дружелюбності);
- 3) неканонічні звукові знаки (відригування, плювання, зітхання, оплески, позіхання, покашлювання, посвистування, свист, сміх, цмокання тощо не можна вважати етикетними);
- 4) пантоміміка (вказівні, емоційні, зображувальні, ритмічні жести, жести-символи, випростування, охоплення ніжок крісла, перехрещення, розхитування з п'ят на пальці, стискання, хитання, широке розставлення ніг під час сидіння – вважаються ознакою поганого тону);
- 5) погляд (дивитися в очі співрозмовника, на співрозмовника чи не найкращий спосіб сказати: «Я слухаю», не розкриваючи рота);
- 6) поза (поворот до співрозмовника, нахил вперед підкреслює увагу та зацікавленість);
- 7) предметні знаки етикетного спілкування (зовнішній вигляд людини, мова квітів, подарунки повинні відповідати нормам предметної етики);
- 8) симптоматичні предметні знаки (маніпулювання предметами, які є «під руками», відбивають інстинктивні бажання, наміри, настрої, психічний стан. Усе це «розшифровується»);



9) **симптоми** – вияви душевного стану, які в словесному вигляді формулюються «кинуло в піт» (від хвилювання, з переляку), «позеленів» (від люті), «почервонів» (від гніву, від сорому) тощо.

Норми невербального ділового спілкування вимагають стриманості у вияві оцінок (особливо негативних), почуттів, ставлень.

Приклади невербальних засобів спілкування наведені на рис. 2.3.

Принципи та психологічні аспекти професійного спілкування державних службовців. Принципи професійного спілкування державних службовців – це принципи, що виступають як критерії поведінки державних службовців в процесі професійного спілкування, тобто спілкування, обумовленого посадовими обов'язками. Виокремлюються наступні принципи професійного спілкування державних службовців:

- 1) принцип доцільності дій;
- 2) принцип лаконізму;
- 3) принцип гуманізму;
- 4) принцип естетичної привабливості поведінки.

Психологічні аспекти принципу доцільності дій виявляються у тому, що все у спілкуванні має бути поміркованим, простим. Якщо ви не знаєте, як поводити себе в нестандартній ситуації, варто керуватись принципом доцільності і зручності. Зручно повинно бути не тільки вам, а й людям, з якими ви спілкуєтесь.

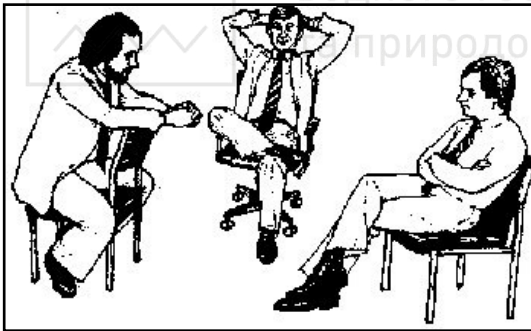
Психологічні аспекти принципу лаконізму пов'язані з конкретністю – своєрідною сконцентрованою інформацією. Кожне доручення, завдання, справа тим зрозуміліші, чим коротше викладені. Слід користуватися загальноприйнятими і зрозумілими словами.

Психологічні аспекти принципу гуманізму втілюються в таких моральних вимогах як:

- а) ввічливість;
- б) тактовність;
- в) скромність;
- г) точність.

Ввічливість – форма професійного спілкування, сутністю якого є доброзичливість (відтінками ввічливості є делікатність, люб'язність, шанобливість). Тактовність – чуття міри, яке підказує не зауважувати помилок і вад іншої людини, не робити їй зауважень

Людина зліва сидить верхи на стільці щоб контролювати хід бесіди. Він користується жестом «прямий розворот тіла», направленим на людину справа. Він стиснув пальці, ноги зведені під стільцем, що говорить про засмученість від того, що він не може переконати співрозмовників. Людина в центрі відчуває себе вище присутніх, про що говорить жест рук, закладених за голову. Фіксація ноги на коліні іншої говорить про його незгоду і намір дискутувати. У нього стілець, що підвищує його статус (обертається, відкидається назад, катається на коліщатках і має підлокітники). Людина справа сидить на стільці, який не сприяє підвищенню статусу (стілець з низькою спинкою, ніжками без коліщаток, без підлокітників). Його руки і ноги переплетені (позиція оборони), голова нахилена донизу (ворожість). Все вказує на те, що людина не вірить у те, що йому розповідають.



Чоловіки сидять, відкинувшись на спинки крісел, щоб бути далі від одного. Причиною є людина справа, що видно з комплексу його негативних жестів. Під час розмови він чіпає ніс рукою (обман), права рука лежить поперек тіла, створюючи бар'єр (поза захисту). Те, що його не цікавить думка присутніх видно з закинutoї на підлокітник крісла ноги і розвороту тулуба в сторону від співрозмовників. Людині зліва не подобається те, що говорить людина справа, тому він знімає неіснуючі ворсинки з одягу (несхвалення), нога його закинута на іншу ногу (поза оборони), ноги відвернуті в сторону (відсутність інтересу). Людина в центрі хоче щось сказати, але стримує свою думку. Це видно з рук, які стиснуті у кулак, і прижатих одна до другої щиколотків. Він кидає невербальний виклик людині справа, тому що його тулуб направлено на нього [82].

Рис. 2.3. Приклади невербальних засобів спілкування

у присутності інших осіб, не ставити запитань, які ставлять співрозмовника в невідгідне становище. Скромність – уміння співвіднести самооцінку з думками людей, не підкреслювати своєї значущості (скромність не має нічого спільного зі скутістю, закомплексованістю). Точність – вміння виконувати обіцяне, не запізнюватися.

Психологічні аспекти принципу естетичної привабливості зорієнтовані на єдність форми та змісту професійного спілкування. Доброзичливе ставлення до людей має бути естетично оформлене, бо будь-який шляхетний за намірами вчинок може виглядати непривабливо або й втратити свій благородний моральний зміст. Найбільше це виявляється в культурі мови, особистій культурі (взаємна ввічливість, вміння дорожити своїм і чужим часом), культурі робочого місця.

Суб'єктами спілкування на державній службі є:

1) керівник;

Керівник – особа, що керує ким-небудь, чим-небудь, спрямовує чию-небудь діяльність, стоїть на чолі чого-небудь.

2) підлеглий працівник;

3) відвідувач.

Пріоритетними суб'єктами спілкування з точки зору управлінського впливу є керівник та підлеглий працівник.

Суб'єкти спілкування в державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим вирізняються такими ознаками:

а) постійні ознаки;

б) змінні ознаки.

До постійних ознак суб'єктів спілкування в державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим належать посада державної служби; рівень і характер освіти; вік людини; стать людини.

Посада державної служби – визначена структурою і штатним розписом первинна структурна одиниця державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або їх апарату з установленими відповідно до законодавства посадовими обов'язками у межах повноважень, визначених законом України «Про державну службу».



У професійному спілкуванні вік людини та її стать мають менше значення, ніж посада. Проте це не означає, що ці відмінності можна ігнорувати.

Змінні (ситуативні) ознаки суб'єктів спілкування в державних органах, органах державної влади Автономної Республіки Крим – це ролі, які суб'єкту спілкування доводиться «грати» в різних ситуаціях спілкування.

Залежно від особливостей психіки суб'єктами спілкування є холерики, сангвініки, меланхоліки, флегматики. Неодноково поведуться у спілкуванні «лідер», «заводій», «забіяка», «підспівувач», «скиглій», «веселун». По-різному дискутують «ерудит», «аналітик», «технолог», «опозиціонер». По-різному провадять спілкування «страус» (гадає, що коли не говорити про проблему, вона сама собою зникне), «паровий каток» (не бере до уваги міркування партнера), «мул» (вперто повторює свою позицію і нізачо від неї не відступиться), «півень» (готовий піти на словах на будь-які вчинки, але навряд чи буде дотримуватися домовленостей). Залежить спілкування і від того, яку позицію реалізує кожен із суб'єктів спілкування: «дорослий», «батько» чи «дитина». «Дорослий» сприймає світ адекватно, розуміє партнера та його інтереси; «батько» повчає, вказує, спрямовує, виховує; «дитина» поводить себе безпосередньо, емоційно, часом вередливо чи й безвідповідально, виявляє залежність від інших.

Види спілкування, обумовлені посадовими обов'язками державних службовців класифікують як:

- 1) симетричне спілкування;
- 2) несиметричне спілкування.

Симетричне спілкування – спілкування державних службовців, статус і роль яких є рівнозначними (керівник – керівник; підлеглий – підлеглий). Кожен державний службовець повинен знати свої реальну роль і місце в спілкуванні, критично оцінювати себе і на цій підставі будувати правильні взаємини з колегами. Підставою цих взаємин є скромність і повага до колег, яка проявляється, зокрема в чуйному ставленні, в умінні тактовно поправити та допомогти їм. При цьому виключаються прояви грубості, нетерпимості до думки інших, інтриги, неправдивість та ін.

Несиметричне спілкування – спілкування державних службовців, статус і роль яких є нерівнозначними (керівник – підлеглий).



Першою етичною вимогою у стосунках керівника і підлеглого є повага і доброзичливість. Правильною є думка про те, що похвалити за хорошу роботу перед колективом – не завадить, а публічно ганити треба обдумано: краще вказати підлеглому на його помилки наодинці або в колі найближчих колег. Травмує підлеглих і манера керівника багатозначним тоном викликати на розмову: запрошуючи до себе підлеглого, керівник кількома словами повинен попередити про тему розмови. Правила спілкування вимагають також, щоб підлеглий, зайшовши до кабінету керівника, не сідав без запрошення; якщо до кабінету зайшов важливий відвідувач (службова особа), то підлеглий повинен встати, привітатися і попросити дозволу у керівника вийти, щоб повернутися. У свою чергу, керівник не повинен зустрічати підлеглого сидячи в кріслі, а повинен встати, привітатися, запросити сісти. Якщо підлеглий не повинен курити, не одержавши дозволу, то й керівник не повинен вітатися з ним, тримаючи цигарку в роті. Трапляється, що керівник і підлеглий говорять один одному «ти»: така манера звертання засуджується як невічлива. Звертання типу «Васильовичу», «Оленко» в присутності сторонніх також вважається неприйнятним. Фамільярність та перебільшена офіційність – погане свідчення про характер спілкування, обумовленого посадовими обов'язками державних службовців.

2.3. Службові документи і діловодство

• Документ і документація в органах державної влади • Класифікація службових документів • Вимоги до тексту й оформлення документів • Сутність і значення діловодства в органах державної влади, система діловодства • Служба діловодства та її організація • Приймання, розгляд і реєстрація документів

Документ і документація в органах державної влади.

Документ [лат. documentum ~ доказовість, свідчення] – передбачена законом матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві. Первинний документ – це документ, що містить в собі вихідну інформацію. Вторинний документ – це



документ, що являє собою результат аналітико-синтетичної та іншої переробки одного або кількох документів.

Документація [від *документ*] – сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, напрями діяльності, установи чи її підрозділу.

Службовий документ – документ, який створила або отримала установа (чи інший суб'єкт господарювання) в процесі діяльності.

Класифікація службових документів здійснюється за такими ознаками:

- 1) за авторством: документи центральних органів виконавчої влади, документи регіональних органів виконавчої влади; документи органів місцевого самоврядування; документи підприємств, установ, організацій; звернення громадян;
- 2) за аналітико-синтетичною основою: первинні та вторинні документи;
- 3) за документообігом: вихідні та вхідні документи;
- 4) за знаковим відтворенням: оригінали, дублікати, копії;
- 5) за класами: організаційно-розпорядчі (найчастіше створюються і обертаються), бухгалтерсько-облікові, звітно-статистичні, первинно-облікові, планові, словниково-довідкові, фінансові документи тощо;
- 6) за місцем складання: внутрішні та зовнішні документи;
- 7) за найменуванням: листи, накази, протоколи, рішення та ін.;
- 8) за обмеженістю доступу: секретні документи;
- 9) за способом викладу матеріалу: документи з високим та невисоким ступенями стандартизації;
- 10) за способом фіксації: аудіовізуальні, графічні, електронні, зображувальні, надруковані, письмові, рукописні документи;

Електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.



Письмовий документ – текстовий документ, зміст якого зафіксовано за допомогою письмових знаків.

11) за строком зберігання: постійні та тимчасові документи;

12) за терміном виконання: документи термінові; документи без термінів виконання тощо.

Вимоги до тексту й оформлення документів в державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим регламентуються наступними нормативно-правовими актами:

1) ДСТУ 3843-99 Державна уніфікована система документації. Основні положення;

2) ДСТУ 3844-99 Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до побудови формуляру-зразка документа;

3) ДСТУ 4163-2003 Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів;

4) постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади»;

5) постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності».

Текст (службового) документа – а) дані, подані знаками, згрупованими у слова, речення, абзаци, таблиці тощо, інтерпретація яких суттєво ґрунтується на знанні природної чи штучної мови; б) зміст письмового службового документа, що є його головним реквізитом.

Текст документа містить інформацію, заради фіксування якої було створено документ. Він повинен бути викладений стисло, грамотно, зрозуміло, без повторів та вживання слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження. Текст оформлюють у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм. Якщо частини тексту мають різні смислові значення, або текст документа містить декілька рішень, висновків тощо, його тре-



ба розбити на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, які нумерують арабськими цифрами і друкують з абзацу.

Оформлювання службового документа – фіксування реквізитів службового документа.

Реквізит (службового документа) – інформація, зафіксована в службовому документі для його ідентифікування, організування обігу і (або) надання йому юридичної сили.

Оформлюючи документ використовують такі реквізити:

- 01 – зображення Державного герба України, герба Автономної Республіки Крим;
- 02 – зображення емблеми організації або товарного знака (знака обслуговування);
- 03 – зображення нагород;
- 04 – код організації;
- 05 – код форми документа;
- 06 – назва організації вищого рівня;
- 07 – назва організації;
- 08 – найменування структурного підрозділу організації;
- 09 – довідкові дані про організацію;
- 10 – назва виду документа;
- 11 – дата документа;
- 12 – реєстраційний індекс документа;
- 13 – посилання на реєстраційний індекс і дату документа, на який дають відповідь;
- 14 – місце складення або видання документа;
- 15 – гриф обмеження доступу до документа;
- 16 – адресат;
- 17 – гриф затвердження документа;
- 18 – резолюція;
- 19 – заголовок до тексту документа;
- 20 – відмітка про контроль;
- 21 – текст документа;
- 22 – відмітка про наявність додатків;
- 23 – підпис;
- 24 – гриф погодження документа;



25 – візи документа;

26 – відбиток печатки;

27 – відмітка про засвідчення копії;

28 – прізвище виконавця і номер його телефону;

29 – відмітка про виконання документа і направлення його до справи;

30 – відмітка про наявність документа в електронній формі;

31 – відмітка про надходження документа до організації;

32 – запис про державну реєстрацію.

Схема розташування реквізитів і меж зон встановлюється формуляром-зразком (службового) документа.

Формуляр-зразок (службового) документа – модель побудови формуляра службового документа, що встановлює сферу його застосування, формат, розміри берегів, вимоги до побудови конструкційної сітки та реквізити. Конструкційну сітку – вертикальну та горизонтальну розмітку його робочої площі, де фіксують документну інформацію, створюють щоб полегшити складання зуніфікованої форми документа.

Формуляр-зразок службового документа представлений на рис. 2.4.

Виготовляючи бланки документів використовують такі реквізити: 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, а також можливі відмітки для розташування реквізитів: 11, 12, 13, 14, 16, 19, 20, 21.

Бланк (службового) документа – зуніфікована форма (службового) документа з надрукованою постійною інформацією реквізитів і наявним місцем для фіксування їх змінної інформації.

Приклади бланків наведено в додатку 2.1.

У разі застосування трафаретних текстів документів використовують реквізит 21.

Документи, що їх складають в організації, повинні мати такі обов'язкові реквізити:

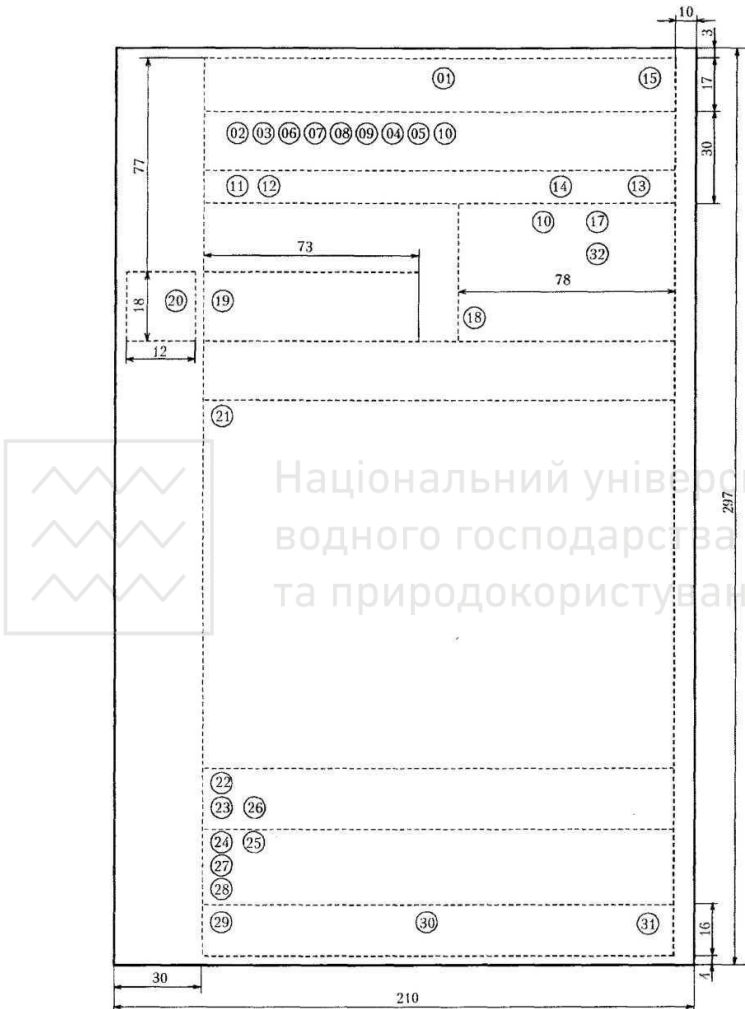


Рис. 2.4. Формуляр-зразок документа на форматі А4 поздовжнього бланка



- 1) назва організації (07);
- 2) назва виду документа (10);
- 3) дата документа (11);
- 4) реєстраційний індекс документа (12);
- 5) заголовок до тексту документа (19);
- 6) текст документа (21);
- 7) підпис (23).

Підпис (службового) документа – реквізит службового документа, який свідчить про відповідальність особи за його зміст та є єдиний чи один з реквізитів, що надають документі юридичної сили.

Підписання або затвердження електронного документа здійснюється шляхом накладення на нього електронних цифрових підписів відповідних посадових осіб.

Електронний цифровий підпис – вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Оформлюючи різні види документів відповідно до нормативних документів, крім зазначених обов'язкових реквізитів, використовують такі: 01, 02, 03, 05, 06, 08, 09, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32.

Приклади складання та оформлення документів наведено в додатку 3.1.

Сутність і значення діловодства в органах державної влади, система діловодства.

Діловодство (справочинство) – сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами.



В державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим діловодство представлено двома відносно самостійними частинами:

- 1) документування управлінської інформації;
- 2) організування роботи зі службовими документами.

Документування управлінської інформації – створювання службових документів, змістом яких є управлінська інформація.

Організування роботи зі службовими документами – організування документообігу, формування справ, зберігання службових документів та користування ними у поточній діяльності установи. До організування роботи зі службовими документами належать: приймання, реєстрування, розгляд документів, опрацювання та надсилання вихідних документів, контроль виконання документів, складання номенклатури і формування справ, готування справ до зберігання та користування.

Документообіг – рух службових документів в установі від дати їхнього створення чи одержання до дати завершення виконання або надсилання.

Починаючи з 2004 року у відомчий документообіг державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим запроваджується електронний документообіг, який передбачає упровадження електронних технологій документообігу та включення в роботу системи всього персоналу з поступовою відмовою від класичного паперового документообігу та повну заміну його безпаперовим електронним.

Електронний документообіг (обіг електронних документів) – сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів.



Розрізняють наступні системи діловодства:

- 1) централізована;
- 2) децентралізована;
- 3) спеціалізована.

При централізованій системі діловодства важливі документи проходять через структурні підрозділи, які займаються організуванням роботи із службовими документами.

При децентралізованій системі діловодства документи надходять до адресата, оминаючи структурні підрозділи, які займаються організуванням роботи зі службовими документами.

При спеціалізованій системі діловодства документи надходять через структурні підрозділи спеціалізованого діловодства.

Найбільш поширеною в державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим є централізована система діловодства.

Служба діловодства та її організація. Служба діловодства – це структурний підрозділ державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, основним завданням якого є встановлення єдиного порядку документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами.

Організація діяльності служби діловодства регламентується положенням про службу діловодства, затвердженим керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим. Діяльність працівників служби діловодства регламентується посадовими інструкціями, затвердженими керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим. Службу діловодства очолює керівник, який призначається на посаду і звільняється з неї керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим. Керівник служби діловодства взаємодіє з керівниками структурних підрозділів державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим з питань роботи з документами.

Приймання, розгляд і реєстрація документів. Приймання документів здійснюється централізовано в службі діловодства державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим.

Розгляд документів здійснює керівник служби діловодства або виділена для цього особа. Метою попереднього розгляду документів є:



- 1) поділ їх на ті, що потребують розгляду керівництвом державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим чи виконавцями;
- 2) визначення необхідності реєстрації документів;
- 3) встановлення термінів виконання документів.

Реєстрація документа – фіксування факту створення або надходження документа шляхом проставлення на ньому умовного позначення – реєстраційного індексу з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ.

Реєстраційний індекс (службового) документа – цифрова чи абетково-цифрова позначка, надана службовому документу під час його реєстрації.

Реєстрації підлягають документи, що потребують виконання і використання (організаційно-розпорядчі, бухгалтерсько-облікові; звітно-статистичні; планові; фінансові тощо). Кожний документ реєструється лише один раз: створюваний – у день підписання або затвердження; вхідний – у день надходження або наступного дня, якщо він надійшов у неробочий час. Вхідні, внутрішні та вихідні електронні документи реєструються в одній системі разом з відповідними документами на папері. Для забезпечення реєстрації, обліку, пошуку і контролю виконання вхідного документа заповнюється реєстраційно-контрольна картка в електронній або журнальній формах. Журнальна форма реєстрації документів допускається при обсягах документообігу до 500-600 документів на рік.

Форми реєстрації документів наведені в додатку 2.2.

2.4. Підготовка нарад і офіційних зустрічей

• **Ділова нарада, види ділових нарад** • **Офіційні зустрічі та порядок їх підготовки й проведення**

Ділова нарада, види ділових нарад. Ділова нарада – нарада, яку проводять керівник або його заступники з метою розгляду та вирішення питань, що належать до їх компетенції.



Організацію підготовки та проведення нарад під головуванням керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим і контроль за виконанням рішень, прийнятих на цих нарадах, здійснює організаційний підрозділ спільно із структурним підрозділом державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, відповідальним за підготовку питання порядку денного наради.

Види ділових нарад залежать від складу присутніх та кола питань, що вносяться до порядку денного.

Розрізняють такі види ділових нарад:

- 1) апаратні наради;
- 2) робочі наради;
- 3) оперативні наради;
- 4) координаційні міжвідомчі наради.

До апаратних нарад належать:

а) планові щотижневі апаратні наради під головуванням керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим (для розгляду та вирішення питань в межах повноважень державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим);

б) піврічні наради апарату державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим під головуванням керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим за участю всіх працівників апарату державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим (для інформування про роботу за півріччя з основних напрямків діяльності державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим та стан трудової і виконавської дисципліни в апараті);

в) наради в режимі відеоконференцій з використанням ІР-технологій (відеонаради) під головуванням керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або особи, яка виконує його обов'язки на час відсутності.

До робочих нарад відносять наради:

а) під головуванням керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим та його заступників (для розгляду оперативних та робочих питань в межах повноважень державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим);

б) в режимі відеонаради за участю працівників апарату державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, підвідом-



чих установ, територіальних державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим.

Оперативні наради керівництва державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим проводяться з метою здійснення запобіжних та коригувальних дій під час реалізації затверджених Кабінетом Міністрів України пріоритетів діяльності державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим.

Координаційні міжвідомчі наради проводяться для розгляду та вирішення питань із залученням представників інших державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, установ та організацій.

Приклади ділових нарад наведені на рис. 2.5.

Залежно від виду наради встановлюється відповідний порядок її підготовки, проведення, оформлення документів та контролю за виконанням прийнятих рішень.

Загальний порядок підготовки та проведення ділових нарад включає в себе:

- 1) формування порядку денного наради;
- 2) формування списку учасників наради;
- 3) формування довідкових, аналітичних матеріалів до питань порядку денного (пов'язане зі значними матеріальними і грошовими витратами);
- 4) підготовку приміщення до проведення наради;
- 5) оформлення протоколу наради;
- 6) контроль за виконанням протокольних доручень наради.

Під час проведення нарад їх учасникам забороняється мати при собі увімкнений мобільний телефон або його використовувати, а також інші переговорні пристрої, які можуть перешкоджати проведенню наради.

Під час проведення відеонарад забороняється також відповідати на паралельні дзвінки IP-телефону та інших стаціонарних телефонів, розмовляти зі сторонніми та закривати об'єктив веб-камери.

У разі, якщо на нараду запрошені особи від інших державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, установ та організацій, цим особам повідомляється про існуючу заборону до початку проведення наради працівником структурного підрозділу, який є відповідальним за його організацію.



Національний університет
водного господарства
та природокористування

Планова щотижнева
апаратна нарада



Піврічна
апаратна нарада

ний університет
сподарства
користування

Координаційна
міжвідомча нарада



Рис. 2.5. Види ділових нарад



Офіційні зустрічі та порядок їх підготовки й проведення.

Офіційні зустрічі – це складні переговори щодо усунення перешкод на шляху розвитку взаємовідносин. Тому докладається максимум зусиль для того, щоб загальна атмосфера офіційної зустрічі сприяла підвищенню інтересу до регіону, поглибленню зв'язків, зміцненню позитивного іміджу регіону.

Порядок підготовки і проведення офіційних зустрічей регламентується Положенням про Державний Протокол та Церемоніал України.

Державний Протокол та Церемоніал України – сукупність вимог щодо забезпечення єдиного порядку проведення офіційних заходів за участю Президента України, Голови Верховної Ради України, Прем'єр-міністра України, Міністра закордонних справ України, інших вищих посадових осіб України з урахуванням загальноприйнятих міжнародних норм, правил і традицій, а також національних традицій України.

Порядок підготовки й проведення офіційних зустрічей складається з двох етапів:

- 1) підготовка офіційної зустрічі;
- 2) проведення офіційної зустрічі.

Підготовка офіційної зустрічі передбачає здійснення наступних процедур:

- а) прийняття рішення щодо офіційної зустрічі;
- б) попередня домовленість про офіційну зустріч;
- в) створення робочої групи по підготовці офіційної зустрічі;
- г) підготовка офіційної зустрічі;
- д) розробка програми офіційної зустрічі;
- е) затвердження програми офіційної зустрічі.

Прийняття рішення про офіційну зустріч передбачає внесення на розгляд керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим відповідним структурним підрозділом пропозиції щодо доцільності та актуальності офіційної зустрічі та прийняття керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим рішення про проведення офіційної зустрічі, її термін, відповідальних за підготовку зустрічі та список запрошених.



Попередня домовленість про офіційну зустріч стосується формату, категорії, терміну офіційної зустрічі. Під час переговорів з цього питання приймаюча сторона виходить з того, що кількісний склад сторони, яка прибуває, не обмежується, але повинен відповідати можливостям приймаючої сторони та враховувати принцип взаємності.

Створення робочої групи по підготовці і проведенню офіційної зустрічі передбачає введення до її складу представників двох сторін: приймаючої сторони та сторони гостя.

Підготовка офіційної зустрічі здійснюється робочою групою. Під час підготовки офіційної зустрічі виконуються наступні задачі: опрацювання проекту програми; обговорення спектру організаційно-технічних і господарчих питань з урахуванням принципу взаємності та домовленостей (в т.ч. організація безпеки та охорони, розміщення в резиденції та готелях, харчування та обслуговування членів делегації та осіб, які їх супроводжують; надання транспортних засобів тощо); огляд об'єктів, відвідування яких передбачено програмою офіційної зустрічі; проведення зустрічей з представниками відповідних служб; визначення фінансових умов проведення офіційної зустрічі (здійснюється відповідно до категорії візиту і враховує принцип взаємності). Приймаюча сторона фінансує проживання осіб з офіційної делегації, а також може фінансувати перебування більшої кількості членів делегації).

Розробка програми офіційної зустрічі здійснюється приймаючою стороною. Розробляються два варіанти програми офіційної зустрічі: загальна програма, призначена для гостей та детальна програма, яка включає технічні деталі, необхідні для приймаючої сторони. Загальна програма повинна містити такі елементи як склад учасників офіційної зустрічі з обох сторін (офіційних делегацій, супроводжуючих осіб, служби безпеки, представників засобів масової інформації); офіційна церемонія зустрічі (проводів); ділова частина програми (проведення переговорів та бесід, підписання документів); протокольний захід (обід або сніданок) на честь особи, яка очолює делегацію (на честь делегації); культурна програма: поїздка по регіону, відвідання театру (на прохання глави делегації); приватний час. У проекті програми в обов'язковому порядку враховуються побажання гостя. У разі прибуття високого гостя з дружиною для неї готується окрема програма. Загальна програма повинна мати



вигляд брошури українською мовою (за необхідності мовою країни гостя). Детальна програма віддзеркалює організаційні заходи, пов'язані з прийомом делегації, а саме: щохвилинно розписані заходи; персональний склад учасників заходів; забезпечення перекладу тощо. Додатки до детальної програми містять схеми розміщення делегації в резиденції та готелях; схеми розміщення делегації в автотранспорті; схеми розміщення кортежів; номери корисних телефонів тощо. У процесі подальшої роботи над проектом програми в нього можуть вноситися взаємоприйнятні зміни й доповнення.

Затвердження програми офіційної зустрічі здійснюється керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим (приймаючої сторони).

Проведення офіційної зустрічі передбачає здійснення наступних процедур:

- а) офіційна церемонія зустрічі глави делегації та делегації;
- б) розміщення глави та офіційної делегації в резиденції та готелі;
- в) проведення переговорів та бесід;
- г) церемонія підписання документів;
- д) зустріч з представниками засобів масової інформації;
- е) офіційний обід (сніданок) на честь глави делегації та делегації;
- ж) культурна програма (відвідання театру, поїздка по регіону);
- з) вручення пам'ятного подарунка та сувенірів.

Офіційна церемонія провідів делегації не проводиться. Церемонія провідів делегації біля трапа літака (біля вагона) проводиться аналогічно церемонії її зустрічі.

Окрім моменти проведення офіційної зустрічі представлені на рис. 2.6.

2.5. Розгляд звернень і прийом громадян

• Сутність і зміст поняття «звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» • Види звернень, терміни розгляду • Графік прийому відвідувачів • Порядок ведення реєстрації відвідувачів • Поведінка і дії керівника під час прийому відвідувачів



Національний університет
водного господарства
та природокористування

Дівчата
у національному
вбранні вручають
главі делегації
хліб-сіль



Проведення переговорів
водного господарства
та природокористування

Підписання документів



Рис. 2.6. Окремі моменти проведення офіційної зустрічі



Сутність і зміст поняття «звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Звернення громадян – викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Звернення громадян до державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування регламентуються законом України «Про звернення громадян».

Громадяни України мають право звернутися до державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування щодо реалізації своїх прав і законних інтересів. Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право. До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі, внаслідок яких:

- 1) порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина;
- 2) створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- 3) незаконно покладено на громадянина обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання.

За формою викладення розрізняють:

- 1) усне звернення;
- 2) письмове звернення.

Усне звернення – звернення викладене громадянином і записане посадовою особою на особистому прийомі.

Письмове звернення – звернення, надіслане поштою або передане громадянином особисто чи через уповноважену ним особу. Письмове звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Звернення громадян за формами викладення наведені на рис. 2.7.

За кількістю громадян розрізняють:

- 1) індивідуальне звернення;
- 2) колективне звернення.



Національний університет
водного господарства
та природокористування



Усне звернення
громадян



Письмове звернення
громадян

Рис. 2.7. Звернення громадян за формами викладення



Індивідуальне звернення – звернення, подане окремою особою.

Колективне звернення – звернення, подане групою осіб.

Види звернень та терміни їх розгляду. Розрізняють наступні види звернень:

- 1) заява (клопотання);
- 2) пропозиція (зауваження);
- 3) скарга.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. **Клопотання** – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Звернення розглядаються у термін не більше 10 днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно. Якщо в 10-денний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу або його за-



ступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Графік прийому відвідувачів. Посадові особи державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування зобов'язані проводити особистий прийом відвідувачів. Порядок прийому відвідувачів в цих органах визначається їх керівниками. Графік прийому відвідувачів складається з урахуванням можливостей тих, хто вестиме прийом, та у зручний для відвідувачів час.

Графік прийому відвідувачів повинен містити інформацію про дні прийому, години прийому, місце прийому.

У графіку передбачається окремо:

- 1) прийом відвідувачів керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування;
- 2) прийом відвідувачів заступниками керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування;
- 3) прийом відвідувачів іншими посадовими особами державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування.

Прийом відвідувачів керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування або його заступниками здійснюється з питань, які не можуть бути вирішені іншими посадовими особами цих органів.

Графік прийому доводиться до відома відвідувачів і не повинен порушуватися, за винятком обставин, що примушують відмінити призначений прийом. Такими обставинами можуть бути хвороба, терміновий від'їзд, стихійне лихо. Така причина, як виклик до іншої установи, участь у зборах чи інших заходах, не може бути визнана поважною. В цьому випадку посадова особа повинна визначити інші години і провести прийом відвідувачів.

Прийом відвідувачів здійснюється за попереднім записом. Попередній запис відвідувачів проводиться спеціально призначеною



для цього посадовою особою підрозділу роботи із зверненнями громадян державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування. Посадова особа підрозділу роботи із зверненнями громадян не пізніше ніж за день до встановленого графіком дня прийому письмово повідомляє про це посадову особу, яка проводитиме прийом відвідувачів. У повідомленні вказуються:

- 1) прізвище, ім'я, по-батькові відвідувача;
- 2) дата і час прийому;
- 3) короткий зміст питання, що буде розглядатися.

Порядок ведення реєстрації відвідувачів визначається Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, в об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб підрозділу роботи із зверненнями громадян. Реєстрація відвідувачів ведеться за допомогою електронно-обчислювальної техніки, на картках; у журналах.

Автоматизований облік особистого прийому відвідувачів здійснюється шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів:

- 1) дата прийому;
- 2) хто приймає;
- 3) прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника;
- 4) порушені питання (короткий зміст, індекси);
- 5) кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання;
- 6) прийняті рішення;
- 7) дата одержання відповіді.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись державним органом, органом влади Автономної Республіки Крим, органом місцевого самоврядування.

Журнальна форма реєстрації прийому відвідувачів допускається в організаціях з річною кількістю звернень громадян на особистому прийомі до 600 звернень.



Приклад картки (журналу) обліку особистого прийому громадян наведений на рис. 2.8.

КАРТКА (ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян

| № з/п | Дата прийому | Хто приймає | П.І.Б, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина | Порушені питання | | Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання | Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця |
|-------|--------------|-------------|--|------------------|---------|--|---|
| | | | | короткий зміст | індекси | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Рис. 2.8. Картка (журнал) обліку особистого прийому громадян

Поведінка і дії керівника під час прийому відвідувачів. Для кращої організації прийому відвідувачів доцільно використовувати наступну схему процедур під час прийому (рис. 2.9):

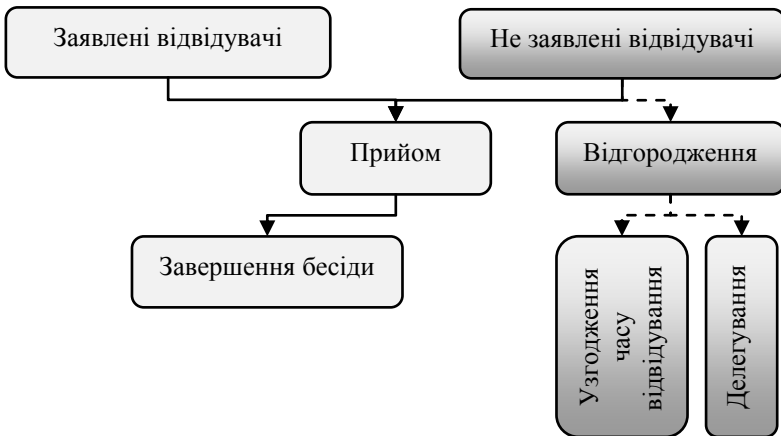


Рис. 2.9. Схема процедур прийому відвідувачів



Прийом відвідувачів здійснюється у формі бесіди. Під час бесіди з відвідувачами керівник повинен дотримуватись таких вимог:

- 1) уважно вникати в зміст питання і вислуховувати його до кінця;
- 2) фіксувати всі питання відвідувачів і передавати їх спеціалістам для розгляду або вирішення, відповіді відсилати в установлені строки;
- 3) прості питання вирішувати одразу, складні – після уважного вивчення з визначенням строку;
- 4) по складних питаннях пропонувати відвідувачу подати письмову заяву, щоб досконало її вивчити і правильно прийняти рішення;
- 5) не давати обіцянок, якщо немає впевненості в їх виконанні;
- 6) створювати доброзичливу атмосферу, настроювати себе і відвідувача на відверту і пряму розмову; скромних і соромливих – підбадьорювати, розв'язних і нахабних – ставити на місце офіційним тоном, підлабuzника – зупиняти зауваженням.

Приклади прийому відвідувачів керівниками державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування наведені на рис. 2.10.

2.6. Контроль якості роботи

• Сутність і значення контролю в організації діяльності державних службовців • Види контролю • Суб'єкти контролю

Сутність і значення контролю в організації діяльності державних службовців. Організація діяльності державних службовців полягає не лише у прийнятті правильних організаційних рішень, а й у тому, щоб забезпечити їх якісне виконання у визначені строки. Цьому сприяє контролювання якості в організації діяльності державних службовців.

Контролювання якості – складова частина управління якістю, зосереджена на виконванні вимог щодо якості.

Термін «якість» можна вживати з такими прикметниками, як низька, добра або відмінна.



Національний університет
водного господарства
та природокористування



Прийом відвідувачів
керівником
державного органу,
органу влади
Автономної Республіки
Крим



Національний університет
водного господарства
та природокористування

Прийом відвідувачів
керівником
органу місцевого
самоврядування



Рис. 2.10. Прийом відвідувачів керівниками органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування



Основними вимогами контролю в організації діяльності державних службовців є:

- 1) всебічність контролю;
- 2) об'єктивність контролю;
- 3) гласність контролю;
- 4) дієвість контролю.

Всебічність контролю передбачає поширення контролю на всіх державних службовців та охоплення всіх питань, які вони вирішують. При цьому важливо не тільки виявити недоліки з метою їх усунення, а й відзначити кращий досвід з метою подальшого вивчення та поширення.

Об'єктивність контролю забезпечується наявністю науково обґрунтованих критеріїв оцінки діяльності державних службовців, рівнем професійної компетентності осіб, які його здійснюють та сумлінністю перевірки.

Гласність контролю полягає в обов'язковому доведенні результатів перевірки до відома всіх зацікавлених осіб. Гласність контролю забезпечує виховну роль контролю та сприяє усуненню виявлених фактів бюрократизму, зловживання службовим становищем, окозамилування, тяганини та інших недоліків.

Дієвість контролю супроводжується заходами, спрямованими на усунення виявлених упущень і недоліків. Дієвість контролю досягається за умов участі у перевірці керівників, оперативного реагування на виявлені негативні (позитивні) моменти та добре налагодженої інформаційної служби.

Значення контролю полягає у попередженні можливих упущень і помилок в організації діяльності державних службовців, спонуканні державних службовців до добросовісного виконання службових обов'язків, сприянні підвищенню особистої відповідальності за доручену ділянку роботи та виявленні закономірностей, знання яких дозволяє своєчасно і правильно впливати на процес організації діяльності державних службовців.

Види контролю класифікують:

- 1) за масштабом і метою перевірки;
- 2) за місцем контролю в організаційному циклі;
- 3) за об'єктом (предметом) перевірки;
- 4) за способом отримання інформації;
- 5) за суб'єктами контролю.



За масштабом і метою перевірки виділяють:

- а) контроль традиційний;
- б) контроль стратегічний.

При традиційному контролі перевіряється робота за всіма напрямками діяльності державних службовців. Для стратегічного контролю обираються найважливіші ділянки діяльності державних службовців, перевірка яких дозволяє оцінити їх діяльність в цілому.

За місцем контролю в організаційному циклі вирізняють такі види контролю:

- а) попередній контроль (превентивний);
- б) поточний контроль (оперативний);
- в) подальший контроль (перевірка виконання).

Попередній контроль здійснюється під час підготовки організаційного рішення, планів роботи державних службовців. Перевагою цього виду контролю є можливість припинити недостатньо обгрунтоване рішення. Поточний контроль здійснюється керівником протягом виконання державними службовцями посадових обов'язків, конкретних завдань. Це проявляється у коригуванні рішень, регулюванні організаційної системи. Подальший контроль здійснюється нерідко занадто пізно і потребує коригування рішень. Його метою є загальний аналіз стану діяльності державного службовця, подолання негативних явищ і недопущення їх у майбутньому. До такого виду контролю відносять щорічну оцінку виконання державними службовцями покладених на них завдань і обов'язків та атестацію державних службовців.

За об'єктом (предметом) перевірки виділяють:

- а) загальний контроль;
- б) спеціальний контроль.

Загальний контроль охоплює всі сторони діяльності державних службовців. Спеціальний контроль передбачає вивчення стану роботи державних службовців за окремими напрямками. Загальний контроль здійснює спеціально створений контрольний апарат державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим; спеціальний контроль проводить працівник галузевої служби самостійно або спільно з інспекторським складом контрольних апаратів.

За способом отримання інформації контроль поділяють на:

- а) документальний контроль;
- б) реальний контроль.



Документальний контроль передбачає вивчення документів, які характеризують діяльність конкретних державних службовців. Реальний контроль обмежується безпосереднім спостереженням за роботою державних службовців, які перевіряються. Документальний контроль не досить ефективний, оскільки передбачає складну процедуру підготовки та аналізу звітних матеріалів, які інколи не відповідають справжньому стану речей. Тому його доцільно доповнювати реальним контролем, що значно підвищує ефективність контролю.

Суб'єкти контролю класифікують на:

- 1) внутрішні суб'єкти контролю;
- 2) зовнішні суб'єкти контролю.

Внутрішніми суб'єктами контролю є:

- а) керівник державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим;
- б) заступники керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим;
- в) керівники структурних підрозділів державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим;
- г) спеціалісти структурних підрозділів державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим.

Керівник державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим контролює діяльність своїх заступників. Він концентрує увагу на вирішенні основних проблем державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим та особисто перевіряє якість виконання своїми заступниками особливо важливих і термінових завдань, надаючи при цьому всебічну допомогу. Контроль щодо вирішення інших питань він доручає своїм заступникам.

Заступники керівника державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим здійснюють контроль за діяльністю керівників структурних підрозділів цих органів.

Керівники структурних підрозділів державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим контролюють виконання державними службовцями посадових інструкцій, окремих доручень, завдань; своєчасність, якість та результативність їх виконання та з'ясовують причини продовження термінів виконання завдань.

Державні службовці як суб'єкти контролю здійснюють контроль власної діяльності.



До зовнішніх суб'єктів контролю відносяться:

- а) суб'єкти державного (внутрішнього) контролю;
- б) суб'єкти надвідомчого контролю;
- в) суб'єкти громадського контролю.

Суб'єктами державного (внутрішнього) контролю є міністерства та інші центральні органи виконавчої влади. Вони здійснюють контроль за діяльністю відповідних територіальних підрозділів та окремих державних службовців.

Центральне місце у здійсненні надвідомчого контролю належить таким центральним органам виконавчої влади зі спеціальним статусом, як Антимонопольний комітет України, Державний комітет телебачення і радіомовлення України, Фонд державного майна України тощо.

Суб'єктами громадського контролю є громадські об'єднання, політичні партії, професійні спілки, молодіжні та інші громадські організації, органи самоорганізації населення, трудові колективи, збори громадян за місцем проживання, окремі громадяни. Суб'єкти громадського контролю здійснюють контроль за діяльністю державних службовців, використовуючи такі форми як референдуми; вибори; звернення громадян тощо.

Так як суб'єкти державного (внутрішнього) та надвідомчого контролю виступають від імені держави, їх контрольні повноваження та рішення мають юридично владний зміст. Суб'єкти громадського контролю виступають від імені громадськості, а не держави, тому їх контрольні повноваження зазвичай не мають юридично владного змісту, а рішення за результатами контролю мають, як правило, рекомендаційний характер.

2.7. Стимулювання діяльності державних службовців

• Поняття «стимул» і «стимулювання», роль стимулювання в діяльності державних службовців • Система матеріального стимулювання державних службовців • Система нематеріального стимулювання державних службовців

Поняття «стимул» і «стимулювання», роль стимулювання в діяльності державних службовців. Стимул (від лат. stimulo ~ збу-



джу, заохочую) – причина, що спонукає до дії; зацікавленість у здійсненні чого-небудь; подразник, що спричинює реакцію.

Стимулювання праці – система заходів, направлена на забезпечення матеріальної та моральної зацікавленості людей у суспільно корисній праці і підвищенні її ефективності.

Стимулювання може бути індивідуальним та колективним.

Стимулювання здійснює позитивно-стимулюючий вплив на волю, інтереси, поведінку, потреби, свідомість, а отже, на результати діяльності державного службовця. Це важливий засіб виховання державних службовців і зміцнення службової та трудової дисципліни. Стимулювання мобілізує на переборювання труднощів, сприяє рішучості та впевненості у своїх діях, розвитку ініціативи, формуванню свідомого ставлення до справи, розвитку ініціативи. Стимулювання найкращих державних службовців підвищує їх авторитет, створює пошану і, що найважливіше, позитивно впливає на колектив.

Завдання стимулювання діяльності державних службовців полягає в тому, щоб за допомогою засобів стимулювання, поряд з іншими формами та методами виховного впливу, забезпечити правильне розуміння державними службовцями своїх службових та трудових обов'язків, сумлінного ставлення до їх виконання. При цьому застосовуються засоби стимулювання, передбачені нормативними актами в межах повноважень державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим чи посадової особи.

Стимулювання в діяльності державних службовців дозволяє:

- 1) встановлювати систему заохочень, пільг, інших заходів стимулювання, заборон і правових обмежень, тобто на потрібному рівні визначати правовий статус державних службовців;
- 2) зміцнювати позитивні процеси в реформуванні самої системи державної служби;
- 3) підвищувати позитивну активність державних службовців;
- 4) спонукати до законослухняної активної поведінки, законності та правового порядку;
- 5) створювати сприятливі умови для забезпечення прав і свобод особистості;
- 6) формувати позитивні правові мотивації.



Розрізняють наступні системи стимулювання державних службовців:

- 1) система матеріального стимулювання;
- 2) система нематеріального стимулювання.

Система матеріального стимулювання державних службовців складається з наступних форм:

- 1) оплата праці;
- 2) пенсійне забезпечення;
- 3) грошова допомога.

Заробітна плата державних службовців складається з:

- а) посадового окладу,
- б) надбавок до посадового окладу;
- в) премій;
- г) інших гарантій та компенсацій.

Схема посадових окладів на посадах державної служби визначається шляхом встановлення мінімального та максимального розмірів посадових окладів для кожної підгрупи посад державної служби, виходячи з таких принципів: мінімальний розмір посадового окладу на посаді державної служби підгрупи V-4 встановлюється на рівні не менше двох розмірів мінімальної заробітної плати; мінімальний розмір посадового окладу на посаді державної служби підгрупи I-1 не може перевищувати 10 мінімальних розмірів посадового окладу на посаді державної служби підгрупи V-4; для кожної підгрупи посад державної служби різниця між максимальним і мінімальним розміром посадового окладу повинна становити не менше 30 відсотків; мінімальний розмір посадового окладу для кожної підгрупи посад державної служби повинен перевищувати максимальний розмір посадового окладу тієї ж за числовим визначенням підгрупи наступної за числовим визначенням групи не менш як на 1 відсоток та не більш як на 5 відсотків; мінімальний розмір посадового окладу на посаді державної служби підгрупи V-3 повинен становити не менше 1,2 мінімального розміру посадового окладу на посаді державної служби підгрупи V-4; мінімальний розмір посадового окладу на посаді державної служби підгрупи V-2 повинен становити не менше 2 мінімальних посадових окладів на посаді державної служби підгрупи V-4; мінімальний розмір посадового окладу на посаді державної служби підгрупи V-1 повинен становити не менше 2,5 мінімального посадового окладу на посаді державної служби підгрупи V-4.



Надбавка до посадового окладу складається з наступних видів надбавок:

- а) надбавка за ранг;
- б) надбавка за вислугу років на державній службі.

Надбавка за ранг державному службовцю встановлюється у співвідношенні до мінімальної заробітної плати залежно від присвоєного рангу: за 9 ранг – 0,10; 8 ранг – 0,15; 7 ранг – 0,20; 6 ранг – 0,25; 5 ранг – 0,30; 4 ранг – 0,35; 3 ранг – 0,40; 2 ранг – 0,45; 1 ранг – 0,50. Державним службовцям, до повноважень яких належить забезпечення формування та реалізації державної правової, фінансової та бюджетної політики, встановлюється надбавка у розмірі до 100 відсотків посадового окладу. Надбавка за вислугу років на державній службі встановлюється у співвідношенні до мінімального розміру посадового окладу на посаді державної служби підгрупи V-4 залежно від стажу державної служби в таких розмірах: більше 1 року – 0,2; більше 5 років – 0,4; більше 10 років – 0,6; більше 15 років – 0,8; більше 20 років – 1,0.

Преміювання державних службовців здійснюється щомісячно відповідно до їх особистого внеску в загальні результати роботи та щорічно за результатами оцінювання службової діяльності.

Пенсія державним службовцям призначається в розмірі 80 відсотків суми їхньої заробітної плати, до якої включаються всі види оплати праці, а особам, які на час звернення за призначенням пенсії не є державними службовцями, – у розмірі 80 відсотків заробітної плати державного службовця, який займає посаду державної служби відповідної підгрупи та рангу за останньою посадою державної служби. Максимальний розмір пенсії не може перевищувати десяти прожиткових мінімумів, установлених для осіб, які втратили працездатність.

Грошова допомога державному службовцю складається з таких видів грошової допомоги:

- а) грошова допомога до щорічної основної оплачуваної відпустки у розмірі середньомісячної заробітної плати;
- б) одноразова грошова допомога в разі виходу на пенсію в розмірі десяти посадових окладів за наявності стажу державної служби не менше 10 років.



Система нематеріального стимулювання державних службовців передбачає:

- 1) заохочення за особливі службові досягнення;
- 2) соціально-побутове забезпечення;
- 3) компенсація роботи для виконання невідкладних і непередбачених завдань;
- 4) надання додаткових відпусток.

Заохочення за особливі службові досягнення передбачають:

- а) дострокове присвоєння рангу в порядку, визначеному законом України «Про державну службу»;
- б) представлення до відзнаки державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим (подяка, почесна грамота тощо);
- в) представлення до урядової відзнаки (подяка, почесна грамота тощо);
- г) представлення до державної нагороди.

Соціально-побутове забезпечення державного службовця гарантується наступними нормами:

- а) державному службовцю, який потребує поліпшення житлових умов, може надаватися службове житло в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України;
- б) державний службовець та члені його сім'ї, які проживають разом з ним, користуються в установленому порядку медичним обслуговуванням у державних та комунальних закладах охорони здоров'я. Такий порядок медичного обслуговування зберігається за державним службовцем та членами його сім'ї після виходу державного службовця на пенсію.

Компенсація роботи державного службовця для виконання невідкладних і непередбачених завдань містить норми щодо:

- а) компенсації залучення до служби у вихідні, святкові, неробочі дні, а також у нічний час відповідно до закону;
- б) відшкодування непередбачуваних витрат у зв'язку з відкликанням із щорічної основної чи додаткової оплачуваних відпусток та шляхом приєднання невикористаної відпустки у будь-який час відповідного року чи приєднання до відпустки в наступному році.

Державному службовцю передбачено надання таких додаткових відпусток:



- а) один календарний день додаткової оплачуваної відпустки за кожний рік державної служби по досягненню п'ятирічного стажу державної служби, але не більш як 15 календарних днів;
- б) додаткові відпустки у зв'язку з навчанням, творчі відпустки, соціальні відпустки, відпустки без збереження заробітної плати та інші види відпусток відповідно до закону.

Контрольні запитання для самоперевірки знань за розділом 2

1. З якою метою здійснюється планування діяльності в державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим?
2. За якими видами планів здійснюється діяльність державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим?
3. Які заходи є об'єктами планування?
4. Що є змістом плану роботи державного службовця як різновиду управлінського рішення?
5. Яка мета поточного контролю виконання планів?
6. Розкрийте суть спілкування як процесу обміну інформацією.
7. Яка форма спілкування може застосовуватися як в сполученні з іншими формами спілкування, так і самостійно?
8. Назвіть принципи професійного спілкування державних службовців.
9. Назвіть психологічні аспекти принципу лаконізму.
10. Які з суб'єктів спілкування державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування є пріоритетними з точки зору управлінського впливу?
11. Назвіть види спілкування, обумовлені посадовими обов'язками державних службовців.
12. Дайте визначення терміна «документ».
13. Дайте визначення терміна «документація».
14. Дайте визначення терміна «службовий документ»:
15. За якими ознаками здійснюється класифікація службових документів?
16. Які документи найчастіше створюються і обертаються в державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим?



17. Яким нормативно-правовим актом регламентуються вимоги до оформлювання документів?
18. Яким нормативно-правовим актом регламентуються вимоги до порядку застосування електронного цифрового підпису державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим?
19. Дайте визначення терміна «реквізит (службового документа)».
20. Дайте визначення терміна «діловодство».
21. З яких відносно самостійних частин складається діловодство в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим?
22. Дайте визначення терміна «електронний документообіг».
23. Яка система діловодства найбільш поширена в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим?
24. Яке основне завдання служби діловодства?
25. Який підрозділ здійснює приймання документів в державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим?
26. Назвіть мету попереднього розгляду документів.
27. Дайте визначення терміна «реєстрація документа».
28. Який вид нарад використовується у разі оперативної необхідності?
29. Які елементи процедури підготовки ділової наради пов'язані з матеріальними і грошовими витратами?
30. Розкрийте суть офіційних зустрічей.
31. Яким нормативно-правовим актом регламентується порядок проведення офіційних зустрічей?
32. Які варіанти програми розробляє приймаюча сторона при організації офіційної зустрічі?
33. Дайте визначення терміна «звернення громадян».
34. Яким законодавчим актом України регламентуються питання щодо звернення громадян?
35. Які види звернень громадян Вам відомі?
36. У які терміни повинні бути розглянуті звернення громадян, які не потребують додаткового вивчення?
37. Яку інформацію повинен містити графік прийому відвідувачів?
38. Яким нормативно-правовим актом регламентується порядок ведення реєстрації відвідувачів в державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим?
39. У якій формі здійснюється прийом відвідувачів керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим?



40. Розкрийте сутність і значення контролювання якості в організації діяльності державних службовців.
41. Який вид контролю здійснюється протягом виконання державними службовцями посадових обов'язків, конкретних завдань?
42. Який вид контролю виконується за об'єктом (предметом) перевірки?
43. Який юридично-владний зміст мають суб'єкти громадського контролю в організації діяльності державних службовців?
44. Дайте визначення терміна «стимулювання праці».
45. Розкрийте роль стимулювання в діяльності державних службовців.
46. В яких формах здійснюється система матеріального стимулювання державних службовців?
47. Які види стимулювання передбачає заохочення за особливі службові досягнення?





ДІЛОВА УКРАЇНСЬКА МОВА

3.1. Українська мова та її норми

• Роль і значення мови у суспільному житті • Поняття літературної мови

Роль і значення мови у суспільному житті. Мова – явище суспільне, оскільки обов'язковою умовою існування і розвитку будь-якого людського суспільства є постійний обмін думками.

Мова – система знаків, що забезпечує процес комунікації, і, як правило, складається зі словника та правил.

Процес збагачення мови проходить постійно, оновлюючи та оживляючи мову, приводячи її у відповідність до потреб людей та змін, що постійно відбуваються в суспільстві.

Взаємовідношення мови і суспільства охоплює такі питання, як:

- 1) мова й базис і надбудова;
- 2) мова й класи та соціальні групи людей;
- 3) мова й народ;
- 4) мова й особа (індивід).

Мова забезпечує процес комунікації в різних базисах і надбудовах. При цьому, базисом є сукупність виробничих відносин, що становлять економічну структуру суспільства, а надбудовою – сукупність політичних, релігійних, філософських, юридичних та інших поглядів, що характеризують певний базис. Так, закріплення Конституцією України статусу української мови як державної зумовлює зростання її суспільного значення в державному, політичному та господарському житті країни.

Класовий підхід до використання мови виявляється:

- а) у виділенні певних слів і затемненні інших або їх усуненні з мовлення, у вкладанні в слово іншого змісту, ніж воно має в загальнонародній мові;
- б) у використанні чужої «престижної» мови у повсякденному житті вищих класів. Так, українська партійна номенклатура радян-



ського періоду переходила на «панську» російську мову, дистанціюючись від «колхозного язика», як і частина сполонізованої верхівки в роки польського панування на західноукраїнських землях перейшла на польську мову, знехтувавши «хлопською мовою»;

в) у діалектизмах – відгалуженнях від загальнонародної мови, якими користується населення певної місцевості. Діалектизми бувають лексичні (інша, ніж у літературній мові, назва понять), фонетичні (відрізняються вимовою), морфологічні (відрізняються способом творення, словозміною), синтаксичні (відрізняються побудовою словосполучень та речень), стилістичні (відрізняються стилістичним, емоційним забарвленням). Так, в західних областях України вживають такі конструкції: «Ти ся дивиш?», «Ходив єм до него», «Я ся бою», «Як ся маєш?». В українській мові виділяють три основні діалекти, які, у свою чергу, поділяються на говори та говірки. Це – північний (поліський) діалект; південно-західний діалект; південно-східний діалект. Приклади діалектизмів наведені в таблиці 3.1;

г) у мові декласованих елементів – жебраків, злодіїв, бомжів (мові, створеній з метою «шифрування»);

д) у надмірному вживанні іншомовних слів, штучно створених мовних зворотів, у вимові слів на іноземний лад (наприклад, мовні покручі Проні Прокопівни із «За двома зайцями» М. Старицького), тобто у виробленні соціального діалекту;

е) у професіоналізмах – словах або висловах, властивих мові професійної (соціальної) групи людей. Професіоналізми виникають у двох випадках: коли спеціальність або вид занять не має розвинутої термінології та коли загальнонавживані слова не належать до літературної мови (професійний жаргон). Наприклад, у мові гончарів «пук» – середня випукла частина виробу, у мові шоферів «кардан» – карданний пристрій.

Народ є творцем і носієм мови. Разом із загибеллю певного народу гине і його мова.

Одна особа (індивід) безсила будь-що змінити в мові. Навіть геніальна особистість не здатна змінити мову, а може лише виявити її приховані тенденції. Так, основоположник української літературної мови Т. Г. Шевченко створив не більше десятка слів і то переважно складних із уже наявних у мові простих слів («синемундирний», «хребетносилий», «широкополий»).



Таблиця 3.1

Приклади діалектизмів в українській мові

| Діалектизми | Значення діалектизмів |
|---|-----------------------|
| Південно-західний діалект | |
| Ава́нс | підвищення по службі |
| Бю́рко | письмовий стіл |
| Гля́яти | говорити |
| Забефельова́ти | наказати, повідомити |
| Камерáльний | державний |
| Лівента́рі | документи |
| Кóрба | ручка |
| Південно-східний діалект | |
| Збо́бляти | погано зробити |
| Навда́ку | навряд |
| Не до шмиги | не до ладу |
| Но | але |
| Приумі́ти | могти |
| Уконтентува́ти | вдовольнити |
| Ште́мпний | охайний |
| Північний діалект | |
| Да́ | та, й |
| К (ік) | до |
| Кéрез | через |
| Кли | коло, біля |
| Кóб | коли б |
| Хутчі́й | швидше |
| Діалект, який уживається у говорах різних діалектів або знаходиться на межі діалектів | |
| Лі́пше | краще |
| Маркі́тно | прикро, неприємно |
| Підхлі́бно | улесливо |



Поняття літературної мови. Літературна мова – мова, що є вищою формою вияву національної мови, якій властиві:

- 1) унормованість;
- 2) стандартність;
- 3) багатфункціональність.

Унормованість є найголовнішою ознакою літературної мови. Мовна норма – це сукупність загально визначених мовних засобів. Такими нормами є акцентуаційні, графічні, лексичні, морфологічні, орфографічні, орфоепічні, пунктуаційні, синтаксичні, словотвірні та стилістичні норми.

Зміст норм літературної мови наведено в таблиці 3.2.

Стандартність літературної мови проявляється у тому, що вона є зразком, еталоном, моделлю, що приймається за початковий, вихідний для порівняння з іншими подібними об'єктами. Вона має бути багатогою, виразною, доцільною, змістовною, образною, послідовною, правильною, точною.

Багатфункціональність літературної мови проявляється в тому, що вона є мовою державних, партійних, громадських органів, підприємств, установ і організацій; мовою освіти, науки, інформатики і культури; мовою інформації та зв'язку; мовою назв.

Літературна мова вживається у двох формах: писемній та усній. Писемна форма літературної мови пов'язана з усіма названими нормами, крім орфоепічної; усна форма – розмовно-літературна форма, що використовує всі норми, крім орфографічної.

3.2. Стилї сучасної української літературної мови

• *Поняття стилю української літературної мови* • *Найважливіші риси ділового стилю*

Поняття стилю української літературної мови. Стилї (від гр. *stilus* – паличка для письма). Стилї – різновид літературної мови (її функціональна підсистема), що обслуговує певну сферу суспільної діяльності мовців і відповідно до цього має свої особливості добору й використання мовних засобів (лексики, морфології, синтаксису, словотвору, фонетики, фразеології).

В українській літературній мові виділяються п'ять функціональних стилів:



Зміст норм літературної мови

| Види норм | Зміст норми |
|---------------|--|
| Акцентуаційні | Нормативні вимоги правильного наголосу |
| Графічні | Нормативні вимоги передачі звуків на письмі |
| Лексичні | Нормативні вимоги правильності вживання слів та поєднання слів. Наприклад: наступний (слідуючий – неправильно) |
| Морфологічні | Нормативні вимоги правильного вживання морфем, форм слів |
| Орфографічні | Нормативні вимоги написання слів. Пишемо слово так, як вимовляємо і чуємо. Наприклад: заввідділом |
| Орфоепічні | Нормативні вимоги звуків і звукосполучень у словах. При цьому діакритичними знаками є: ' (апостроф) – напівм'якість приголосного: [б'ік]; ' (риска) – м'якість приголосного: [н'іч]; : (двокрапка справа від літери) – довгота приголосних: [л':єц':а]; ~ (дужка над буквою) – нескладові: [жиў]; поєднання двох літер, що виражають один звук: [джм'іл']; літера меншого розміру справа над іншою літерою – наближення вимови одного звука до іншого: [се"ло"]; ' (наголошений голосний): [б'іда] |
| Пунктуаційні | Нормативні вимоги вживання розділових знаків. Наприклад: «Це, може, й так, а може, й ні» |
| Синтаксичні | Нормативні вимоги побудови речень, словосполучень |
| Словотвірні | Нормативні вимоги утворення слів, уживання форм слів, побудови слів і речень. Усі слова можна поділити на слова з непохідними і похідними основами. Непохідні основи мають у своєму складі лише корінь, похідні – словотвірний афікс (префікс, суфікс, постфікс). Способи словотворення є префіксальний, суфіксальний, префіксально-суфіксальний, постфіксальний, основоскладання, абрєвіатури, морфолого-синтаксичний. Наприклад: мова – мовити (суфіксальний); мовиться (постфіксальний); мовотворчий (основоскладання); згідно з наказом, відповідно до наказу (згідно наказу – неправильно). |
| Стилістичні | Нормативні вимоги правильності використання мовних засобів. Наприклад: «Серед проблем, якими займається колектив, чільне місце (займає – неправильно) посідає...» |



- 1) діловий стиль;
- 2) науковий стиль;
- 3) публіцистичний стиль;
- 4) розмовний стиль;
- 5) художній стиль.

Діловий стиль – стиль української літературної мови державних, партійних, громадських органів, підприємств, установ і організацій. Це – мова актів державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування; мова арбітражного провадження; мова взаємовідносин державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування з органами влади інших держав; мова власних імен; мова документів про вибори депутатів; мова документів, які посвідчують статус громадянина України; мова з'їздів, конференцій та інших форумів; мова міжнародних договорів та угод; мова назв державних, партійних і громадських органів і організацій; мова нотаріального діловодства; мова провадження у справах про адміністративні правопорушення; мова прокурорського нагляду; мова роботи, діловодства і документації; мова судочинства; мова технічної і проектно-ї документації; мова топонімів і картографічних видань; мова у сфері обслуговування; мова юридичної допомоги. Різновидами ділового стилю є адміністративно-канцелярський, дипломатичний, законодавчий.

Науковий стиль – стиль української літературної мови інформатики, науки, освіти. Це – мова виховання в дитячих дошкільних установах; мова виховання та одержання освіти; мова інформатики; мова навчання в професійно-технічних училищах, середніх спеціальних і вищих навчальних закладах; мова навчання і виховання в загальноосвітніх школах; мова у сфері науки. Характеризується вживанням термінологічної лексики, документуванням твердження, обов'язковими посиланнями, цитатами; розгорнутими складними і складнопідрядними реченнями, відповідними фразеологізмами. Різновидами наукового стилю є виробничо-технічний, науковий, науково-навчальний, науково-популярний. Науковий стиль української літературної мови характерний відповідними мовними вимогами до кожного різновиду.

Публіцистичний стиль – стиль української літературної мови інформації і зв'язку. Це – мова засобів масової інформації; мова ма-



ркування товарів, мова оголошень і повідомлень; мова роботи пошти і телеграфу. Основна риса – поєднання логічного викладу з емоційно-експресивним забарвленням з метою впливу і переконання. Орієнтується на усне мовлення (ораторський стиль), а тому можлива діалогічна форма (запитання і відповіді на тлі авторського монологу), звертання, чіткість оцінок явищ, подій і т. ін. Має різновиди – газетний, науково-популярний, радіомовлення і телебачення.

Розмовний стиль – стиль української літературної мови спілкування. Має дві форми: кодифіковану і некодифіковану. Риси розмовного стилю – експресивно-емоційне забарвлення, мелодика, неодноманітність, просторічні елементи в лексиці, різні інтонації, ритми. Формою розмовного стилю є діалогічна й монологічна, а тому застосовуються еліптичні, неповні речення і позамовні засоби (міміка, жести, ситуація).

Художній стиль – стиль української літературної мови культури. Це – мова у сфері культурного життя держави: мова перекладів та видання наукової, політичної, художньої і іншої літератури; мова перекладів українською мовою і публічної демонстрації фільмів та інших аудіовізуальних творів; мова україномовного кіно і театрального мистецтва. Художній стиль відображає багатство національної мови. Він поєднує всі мовні стилі з погляду лексики, орфографії, але з орієнтацією на літературну мову. Однією з особливостей художнього стилю є вживання художніх засобів (тропів: алегорій, епітетів, метафор, порівнянь і т. ін.), що сприяє створенню образності.

Найважливішими рисами ділового стилю є:

- 1) вживання віддієслівних іменників;
- 2) ґрунтування на логічній основі;
- 3) дотримання прямого порядку слів;
- 4) стандартизація мови;
- 5) вимоги до лексики.

Діловий стиль відзначається великою частотою вживання віддієслівних іменників. Це веде до збільшення кількості пасивних форм (порівно з активними), вживання цілого ряду нових слів-зв'язок («з метою», «по лінії», «у зв'язку з» та ін.) і нагромадження родових відмінків (родовий відмінок частіше вживається при іменниках, ніж при дієсловах: «виконання планових показників», «завдання державної ваги» та ін.). Якщо в текстах інших стилів іменники часто замінюються займенниками, то для ділового стилю така заміна є не



типовою. Адже при заміні конкретного повнозначного іменника досить загальним і невизначним займенником завжди існує небезпека появи двозначності, певного викривлення змісту.

Діловий стиль ґрунтується на логічній основі (використання засобів образності, як і виявлення особистих почуттів, для нього не типове). Найважливішими тут є:

а) гранична чіткість у висловленні запропонованих розв'язків того чи іншого завдання. В діловому стилі не вживається емоційно забарвлена лексика, суфікси суб'єктивної оцінки, вигуки та ін.;

б) об'єктивність оцінок;

в) послідовність і точність викладу фактів.

Основний з точки зору емоційно-експресивного забарвлення тон – нейтральний. Проте сказане не означає, що виклад повинен бути в усіх без винятку ситуаціях нейтральним. Залежно від конкретного змісту та призначення він може бути вимогливим, підкреслено офіційним, урочисто піднесеним та ін.

Синтаксис ділового стилю характеризується вимогою дотримання прямого порядку слів: підмет – перед присудком і якомога ближче до початку речення; означення – перед означуваними словами; додатки – після керуючого слова; прислівники – по можливості ближче до слова, яке вони пояснюють; вставні слова звичайно ставляться на початку речень.

Діловий стиль відзначається також зростаючою стандартизацією мови.

Стандарт [англ. standart] – зразок, еталон, модель, що приймається за початковий, вихідний для порівняння з іншими подібними об'єктами.

Найхарактерніші прояви стандартизації:

а) велика повторюваність тих самих слів, форм, зворотів, конструкцій. Як результат – прагнення до однотипності способів вираження думки в однотипних ситуаціях. В процесі мовлення свідомо відмовляються від використання багатоманітності виражальних засобів мови. Вибрані таким чином мовні прийоми витісняють інші форми висловлення думки й набувають характеру універсальних засобів, т. зв. кліше;



б) широке вживання усталених словесних формул (наприклад: «в порядку», «відповідно до», «з метою», «згідно з», «у зв'язку»); їх вживання спрощує і полегшує процес мовлення.

Вимогами до лексики ділового стилю є:

- а) відсутність діалектизмів, жаргонізмів, просторічної лексики;
- б) мінімальне використання вигуків, іменників з суфіксами суб'єктивної оцінки, часток, що пояснюється завданням нейтрального ставлення до повідомлюваних явищ;
- в) широке тематично зумовлене використання професійної термінології (юридичної, бухгалтерської, економічної та ін.), скорочених слів, зокрема скорочених назв організацій та установ.

Вищезазначені риси виділяють діловий стиль як окремий стиль української літературної мови. Проте він не стоїть осторонь від інших стилів і пов'язаний з ними багатьма внутрішніми зв'язками. Так, діловий і науковий стилі мають такі спільні риси, як:

а) наявність термінології. Термінологія, вживана в діловому стилі, менш точна й більш змінна ніж в науковому стилі – ділова мова зв'язана з повсякденною побутовою тематикою, а тому зазнає змін під впливом суспільних факторів;

б) передбачуваність слів і словосполучень, які в них вживаються. В обох стилях вибір слів і словосполучень не довільний, він регламентується вимогами суспільної сфери, яку вони обслуговують.

Діловий стиль має спільну рису і з публіцистичним стилем – обидва обслуговують громадсько-політичні потреби суспільства.

3.3. Усне ділове спілкування

• Загальні вимоги до усного ділового спілкування • Мовні особливості різних видів усного ділового спілкування

Загальні вимоги до усного ділового спілкування містять вимоги щодо:

- 1) дотримання норм культури мови;
- 2) дотримання норм чуття мови.

Дотримання норм культури мови досягається володінням нормами української літературної мови та вмінням користуватися її виразовими засобами відповідно до мети і змісту усного ділового спілкування. До них належать:



- а) ясність (недвозначність) у формулюванні думки;
- б) логічність, небагатослівність, смислова точність;
- в) відповідність між змістом усного ділового спілкування і мовними засобами;
- г) відповідність між мовними засобами та обставинами усного ділового спілкування;
- д) співмірність мовних засобів і стилю викладу (єдиний стиль уживаних одиниць мовлення);
- е) укладання природних, узвичаєних словосполучень; вдалих порядок слів;
- ж) різноманітність мовних засобів (багатство лексики в активному запасі слів співрозмовників);
- з) нешаблонність, самобутність в оцінках, порівняннях, зіставленнях у побудові висловлення;
- и) ефективність мовлення та красномовство (з урахуванням їх доречності й доцільності);
- к) виразність дикції, відповідність між темпом, силою голосу та ситуацією усного ділового спілкування; милозвучність.

Дотримання норм чуття мови – це здатність відчувати належність слова до певного стилю та доречність його вживання. Чуття мови відбиває існуючий у мові поділ її на стилі та знання правил вживання мовних засобів. Це виробляється поступово і зростає з досвідом. Неоднакова мовна практика (вік, професія, освіта, належність до певної соціальної чи територіальної категорії) дає неоднакові результати. Хоч мовне чуття і відбиває існуючий у мові поділ на стилі, воно все ж недостатнє: мало інтуїтивно відчувати правильність або неправильність у мовленні – треба точно знати правила вживання мовних засобів і користуватися ними свідомо, з повним знанням справи.

Мовні особливості різних видів усного ділового спілкування.

Обставини, за яких відбувається усне ділове спілкування, неоднакові – різні вимоги ставить перед нами розмова з одним співбесідником і з залом слухачів; по-іншому ми будуємо свою розмову, якщо людина сидить перед нами і якщо вона звернулася до нас по телефону. Таким чином, залежно від кількості співрозмовників і завдань спілкування, усне ділове спілкування поділяють на:

- 1) індивідуальне усне ділове спілкування;
- 2) публічне усне ділове спілкування.



Індивідуальне (окреме, особисте) усне ділове спілкування здійснюється під час:

- а) ділової бесіди;
- б) прийому відвідувачів;
- в) телефонної розмови.

Під час ділової бесіди слід уважно сприймати висловлювані погляди і докази свого партнера, говорити лише по суті, стежачи при цьому за його реакцією, коригуючи власні дії. Треба говорити чітко, переконливо, не поспішаючи. Протягом бесіди варто змінювати інтонацію, акценти, щоб мова не була монотонною, невиразною.

Під час прийому відвідувачів голос не напружується; до кінця фрази знижується, змінюється; темп залежить від теми й ситуації мовлення, індивідуальних рис мовця; пауз небагато (паузи психологічні – покликані підкреслити сказане; паузи, викликані пошуками потрібного слова); слова вимовляються менш виразно, ніж при публічному мовленні. Вимоги до лексики – відсутність елементів просторіччя, жаргону; багатство нейтральної лексики, ввічливості. Тон розмови – діловий, темп – неспішний (але не млявий).

Під час телефонної розмови момент встановлення зв'язку починається з фраз («Алло!» – «Я слухаю»), представленням сторін (прізвище, ім'я, по батькові, установа та службова особа) і привітанням. Якщо взяв трубку не той, з ким маєте розмовляти, кажуть: «Добрий день. Можна запросити до телефону Ніну Володимирівну Веремчук?». На це відповідають: «Добрий день. Передаю їй трубку», або «Прошу зачекати», або «Професора Веремчук немає. Їй щось передати?», або «Є її заступник. Будете розмовляти?». Виклад справи має бути чітким. Розмова не повинна перетворюватись у монолог. Ініціатива закінчення розмови належить тому, хто подзвонив. Запрошений до телефону може ввічливо сказати, що з тієї чи іншої причини поспішає закінчити розмову. У телефонних розмовах необхідні виявлення ввічливості: «Добрий день», «Дякую», «До побачення». При звертанні до співрозмовника його слід називати на ім'я та по батькові або на прізвище із вживанням слова «пан». Якщо дані про співрозмовника не запам'ятались, краще вибачитися й перепитати, ніж користуватися займенником «Ви». Не слід зловживати формулою «Вас турбує такий-то».

Публічне (загальне, спільне, типове, фронтальне) усне ділове спілкування здійснюється:



- а) під час нарад;
- б) під час публічних виступів.

Під час нарад головуючий у ввічливій, коректній формі просить виступаючих дотримуватися порядку денного. Не повинен бути «адміністративний тиск», жалісливі запитання на зразок «Ну, що ми ще не обговорили?», «Які питання слід ще підняти?». Бажано, щоб головуючий стоячи оголошував тему виступу та прізвище і посаду виступаючого, підкреслюючи повагу до нього. Репліки по ходу засідання головуючий може робити з місця, але при виступі йому необхідно вставати. Прийнято дякувати виступаючому після виступу (головуючий каже: «Дякую»). У виступах виключаються бажання поставити інших у смішне становище, байдужість, безтактність, інтерес до «свого» в проблемі, недобррозичливість. У виступах повинні бути максимальна увага до кожної пропозиції, «раціональне зерно» - пропозиція до загального розв'язку проблеми, розкутість думки. Тон виступів – діловий, спокійний; голос не форсований, не підвищений (до такого виступу прислухаються); темп виступу неспішний (тоді кожне слово звучить вагомо).

Під час публічного виступу контакт між виступаючим і слухачами залежить від того, як почне він свій виступ. «Зачин» – від найкоротшого «Панове!» до ускладнених формул типу: «Шановні гості! Дорогі колеги!». Взятий у «зачині» тон (діловий, спокійний, робочий чи піднесений, святковий, урочистий) повинен бути витриманий протягом усього виступу. Метод «викладу» матеріалу може бути дедуктивним (від загального до часткового), або індуктивним (від часткового до загального). «Виклад» розбивається на пов'язані між собою, але відмежовані композиційно теми. Допомагають цьому інтонаційні засоби – паузи між частинами викладу, зміни темпу, сили голосу й висоти тону. «Кінцівка» залежить від жанру виступу (від звичайного «На цьому я закінчую», «Дякую», «Дякую за увагу» до високоемоційних лозунгів). «Кінцівка» повинна не випадати з загального стилю викладу. Грунтовні і доброзичливі відповіді закріплюють враження від виступу (бажано при відповіді оцінити до речні питання слухачів).

Найуживаніші мовні звороти усного ділового спілкування наведені в таблиці 3.3.



Найуживаніші мовні звороти усного ділового спілкування
за формами ділового спілкування

| Форми ділового спілкування | Мовні звороти |
|----------------------------|---|
| Заперечення, відмова | «Аж ніяк», «Ви не маєте рацію», «Не варто про це нагадувати», «Не можна, ні в якому разі», «Нас це не влаштовує», «Ні», «Нізащо», «Нічого подібного», «Про це не може бути й мови», «Це виключено», «Це даремна трата часу», «Це неможливо» |
| Згода, підтвердження | «Авжеж», «Безперечно», «Безсумнівно», «Безумовно», «Будь ласка, прошу», «Ви маєте рацію», «Домовилися», «Гаразд», «З приємністю (із задоволенням)», «Звичайно», «Згоден», «Ми в цьому впевнені», «Напевне», «Обов'язково», «Певна річ», «Так», «Це справді так», «Чудово», «Я не заперечую» |
| Коректура розмови | «Ви відійшли від теми», «Вибачте, але не хочу», «Вибачте, я переб'ю вас», «Відмітити, що...», «Не відхиляйтесь», «Повернемося до нашої теми», «Прошу вибачити, що перебиваю, але...», «Я все ж таки хотів би повернутися до розмови» |
| Стимулювання розмови | «Ми вас слухаємо», «Подивимося на це питання з іншого боку», «Продовжуйте», «Хто ще бажає висловитись?», «Що ви можете сказати з цього приводу?» |

3.4. Писемне ділове спілкування

• Особливості писемного ділового спілкування • Вимоги до складання і оформлення документів різних видів

Особливості писемного ділового спілкування. Писемне ділове спілкування – це ділове спілкування, зафіксоване на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві. Характер писемного ділового спілкування визначається його специфічними умовами, в першу чергу, – відсутністю співрозмовника в момент



висловлення думки. Одиницею писемного ділового спілкування є текст.

Особливостями писемного ділового спілкування є:

- 1) відтворення й дублювання в писемній формі документа;
- 2) вторинність писемного ділового спілкування стосовно до усного ділового спілкування;
- 3) диференціація тексту за сферами спілкування;
- 4) здатність бути відтвореним в усному діловому спілкуванні;
- 5) монологічність;
- 6) наявність засобів суб'єктивно-емоційних оцінок;
- 7) нормативність;
- 8) регламентація мовних засобів;
- 9) фіксація висловленого;
- 10) фіксація графічними, матеріальними знаками й сприйняття зором.

Значну роль в писемному діловому спілкуванні відіграє така його особливість, як необмежена кількість відтворення й дублювання в тотожній писемній формі певного документа, що збільшує можливість впливу документа.

Писемне ділове спілкування є вторинним відносно усного ділового спілкування, так як воно спирається на усне ділове мовлення як на своє джерело.

У писемному діловому спілкуванні проявляється диференціація текстів за сферами спілкування. Так, деякі тексти існують лише в писемній формі (якщо листи, накази, протоколи, рішення, розпорядження можуть бути прочитані аудиторії, то квитанції, накладні, розписки призначені виключно для сприйняття їх зором, а не на слух).

У писемному діловому спілкуванні наявна така його особливість, як здатність бути відтвореним в усному діловому спілкуванні. Усне відтворення тексту не завжди буває точною копією писемного тексту (досить пригадати, як той самий текст читає декілька людей або порівняти текст доповіді з її виголошенням).

Писемне ділове спілкування, як правило, монологічне (діалоги поширені в усному діловому мовленні та в художніх творах).

Важливу роль у письмових текстах відіграють засоби суб'єктивно-емоційних оцінок: поняття естетичності тексту пов'язується з ясністю й точністю викладу; емоційності забарвлен-



ня – з логічністю мовлення (святкові накази); образності – зі специфічністю (такою, що звертається до інтелекту читача). Прояви індивідуальності в мові документа розцінюються як відступ від норми.

Нормативність писемного ділового спілкування зумовлюється й тим, що воно здійснюється односторонньо з невизначеною аудиторією. Це – контакт не безпосередній, а опосередкований (через документ), який вимагає особливої логічної виразності тексту, ретельного добору мовних засобів. Не останню роль в цьому відіграють готові форми висловлення (т. зв. кліше). Традиційність і «консерватизм» чітко і послідовно проявляються в писемному діловому спілкуванні. Загальнообов'язкові норми графіки, пунктуації та орфографії підсилюються вибором лексичних одиниць, правилами будови документу, стійких словосполучень. В писемному діловому спілкуванні витрачається багато зусиль на оброблення тексту, що пояснюється прагненням компенсувати відсутність невербальних засобів спілкування засобами лексики і синтаксису.

Оброблення тексту – оброблення даних, поданих у формі тексту (введення, сортування, зберігання, пошук, редагування, форматування, виведення на дисплей чи друкування тощо).

Оброблення тексту можливе лише в межах української літературної мови.

Регламентация писемного ділового спілкування проявляє себе в галузі лексики, де кожне слово протиставляється словам, вживаним в інших контекстах. Слово, невідповідне даному контексту та неточне, слово випадкове – не повинні мати місце в писемному діловому спілкуванні, де є можливість повернутися до тексту й виправити невдалі місця, застосувати синонімічні засоби.

Писемне ділове спілкування дає можливість фіксувати висловлене, що забезпечує збереження й відтворення мовлення у просторі й часі (тобто пізніше того, як воно було висловлене).

Писемне ділове спілкування фіксується графічними, матеріальними знаками й сприймається зором. Самі по собі графічні знаки є неоднорідними – графіки, літери українського алфавіту, малюнки, наукові символи, умовні позначення, цифри.



Вимоги до складання й оформлення документів різних видів.

Найпоширенішими документами в діяльності державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим є:

- 1) листи;
- 2) накази;
- 3) протоколи;
- 4) рішення;
- 5) розпорядження тощо.

Листи – узагальнена назва різноманітних за змістом документів, які служать засобом спілкування між організаціями та особами. Залежно від насичення логічними елементами листи можуть бути простими і складними. Прості листи містять лише висновки: «Надішліть...»; складні – мотивування та висновки: «Для термінового вирішення питання надішліть...». Службові листи за функціональними ознаками поділяються на такі, що вимагають листа-відповіді, і такі, що не вимагають її. Листи-запити і листи-прохання, як і всі інші листи, за змістом розпадаються на дві частини: мотивуючу («Одержані нами дані... дозволяють...») та основну, в якій висловлюється запит чи прохання («Просимо надати інформацію... й терміново надіслати...»). Листи-відповіді містять як обов'язковий реквізит посилання на номер, дату й суть листа-запиту. Ключовими словами тексту супровідного листа є дієслова «Направляю(ємо)», «Надсилаю(ємо)», «Повертаю(ємо)», «Представляю(ємо)», що розпочинають текст листа. Не рекомендується вживати вислів «При цьому» (як зайвий). Логічними елементами змісту службового листа є такі:

- 1) вступ;
- 2) докази (є необов'язковим);
- 3) висновки і заключення.

Вступ містить виклад причини появи листа. В ініціативних листах вступом служить посилання на рішення вищестоящих органів: «У відповідності з ... інформуємо, що...», у листах-відповідях – посилання на одержаний документ: «На Ваш № 328-33 від 23.07.2011». У доказах наводяться факти, які повинні переконати адресата в необхідності розв'язання питання. Якщо докази йдуть перед висновками – це прямий порядок викладу: «У зв'язку з тим, що...». Зворотний порядок: «Пропонуємо терміново закінчити розробку..., щоб не допустити...». Цей порядок застосовують в листах



вищестоящих організацій, в яких докази зводяться до мінімуму. Прямого порядку викладу дотримуються у листах до вищестоящих організацій та організацій іншого підпорядкування. Висновок та заключення – елементи листа, в яких викладається основна думка (відмова, згода, пропозиція, прохання та очікуваний результат і готовність до співпраці): «Просимо повідомити про...»; для мотивування дій використовується набір фраз: «З метою подальшої співпраці...», «У зв'язку з постановою...»; для попередження: «Після закінчення ...денного строку договір втрачає силу»; для гарантії «Управління гарантує...». Використання таких словосполучень полегшує процес складання листів. Лаконізм листа повинен супроводжуватися точністю викладу. Узвичасними є такі форми звернення: «Шановний п.», «Вельмишановний п.», «Високошановний п.». Після звернення ставиться кома, а текст починається з малої літери. Знак оклику після звернення до службової особи вказує на те, що фактові звернення надається особливого значення. У цьому випадку лист розпочинається з абзацу, в якому перше слово пишеться з великої літери. Вибір дієслівних форм залежить від призначення листа. Якщо лист призначається для підлеглих організацій, мета його висловлюється як прохання, наказ, повідомлення, пропозиція; якщо для вищестоящої організації, – як прохання, рідше, як пропозиція; у листах, адресованих установам інших систем, – у формі прохання. Тон листа – коректний, він не повинен давати приводу заводити зайве листування. На стиль викладу листа вплив має так званий телеграфний стиль: відмова від вживання підмета, посилення ролі дієслова, економія мовних засобів. Лист починається з дієслів, які виражають необхідність здійснення чогось («Прошу...», «Прошу терміново...»). Слід уникати заплутаних фраз. Після тексту листа зазначають посаду і ставлять підпис осіб, які мають на це право. Ставити в дужки прізвища у підписах не слід. На бланку проставляють дату написання листа. Службовий лист треба писати на одному боці стандартного аркуша паперу.

Зразок листа наведено в додатку 3.1 (рис. 3.1.1).

Наказ – правовий акт, який видається керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або їх структурного підрозділу з метою вирішення основних та оперативних завдань. Розрізняють накази з основної діяльності та накази з особового складу. Текст наказу, як правило, складається з двох частин:



констатуючої й розпорядчої. У констатуючій частині викладаються причини видання наказу. Якщо підставою для видання наказу є розпорядчий документ вищої організації, то вказують назву, номер, дату й заголовок цього документа та зміст розділу, який є підставою для видання наказу. Якщо дії, запропоновані до виконання, не потребують роз'яснень і наказ присвячений різним питанням констатуюча частина складається з параграфів. У розпорядчій частині перераховуються запропоновані дії, вказуються їх виконавці та строки виконання. Розпорядча частина може ділитися на пункти, якщо виконання наказу передбачає дії, різні за своїм характером. Виконавці та строки виконання можуть виділятися в окремий пункт, якщо наказ не регламентує конкретні строки виконання для окремої дії. Розпорядча частина наказу розпочинається словом «НАКАЗУЮ:», яке друкується великими літерами на окремому рядку (може друкуватися і як закінчення констатуючої частини: «З метою забезпечення... наказую:...»). Текст повинен мати наказову форму викладу. Пропоновані дії називаються в інфінітивній формі («зарахувати», «здійснити», «покласти на...»). Якщо факт має більше значення, ніж особа, вживається пасивна форма, наприклад: «Незаконно проводиться...», «Порушення виявлено...». Активна форма вживається у випадку, коли треба вказати на ініціатора дії: «Начальник відділу фінансів зобов'язаний...». Як виконавці вказуються організації, структурні підрозділи, службові особи. Якщо здійснення чогось наказується конкретній особі або групі осіб, в наказі подається повне найменування посади службової особи, її прізвище та ініціали (в давальному відмінку). Пункти наказу нумеруються арабськими цифрами, починаються назвою виконавця (у давальному відмінку); далі йде назва дії (в інфінітивному відмінку), строк виконання (за десятиковою системою). Для надання чіткості текстові зі значною кількістю пунктів його розпорядчу частину подають у формі таблиці. Мова наказу повинна відзначатися точністю формулювань і високою культурою. У процесі підготовки наказу його погоджують із зацікавленими структурними підрозділами та установами. Усі види погодження проставляються на першому примірнику проекту наказу. До підготовленого проекту наказу поправки можуть вноситися лише керівником установи, який підписує наказ. Керівник підписує перший екземпляр наказу і проставляє дату.



Приклад оформлення наказу з основної діяльності наведено в додатку 3.1 (рис. 3.1.2).

Протокол [с. – lat. *prōtocolum* < гр. *prōtokoolon* ~ перший лист, приклеєний до сувою, від *prōtos* ~ перший + *kollaō* ~ приклеюю] – документ, в якому фіксується хід і результати роботи колегіального органу, наради та ін. У протоколах відображаються виступи з питань, що розглядаються, і прийняті рішення. Оформлення протоколу повинно забезпечувати його юридичну цінність. Питання порядку денного формулюють у називному відмінку. Жанр виступу (доповідь, повідомлення, пропозиція), посада і прізвище доповідача називається після формулювання питання. Протоколи зборів, нарад підписують голова й секретар. Протоколи мають порядкову нумерацію з початку року, яка водночас означає й кількість проведених засідань. Особливістю нумерації протоколів сесій місцевих рад є зазначення номеру сесії й номеру скликання ради. Заголовком протоколу служить назва колегіального органу або наради. Якщо протоколи оформляються на окремих аркушах, то на початку вказується повна назва установи і місце складання документа; коли у спеціальній книзі – ці реквізити містяться на першій сторінці обкладинки. Текст протоколу складається з двох частин: вступної й основної. У вступній частині вказуються прізвища та ініціали голови й секретаря зборів, присутніх. У списку присутніх перераховуються члени колегіального органу, а потім запрошені з називанням посад і організацій, які вони представляють (прізвища записуються в алфавітному порядку). При великій кількості присутніх список розміщується у додатку, а в протоколі вказується загальна кількість присутніх. Ця частина протоколу містить також порядок денний. Основний текст протоколу поділяється на розділи, які відповідають пунктам порядку денного. Кожен розділ будується за схемою: слухали – виступили – ухвалили. Слово СЛУХАЛИ друкується великими літерами, після нього ставиться двокрапка. В наступному рядку з абзацу вказуються прізвище та ініціали доповідача, через тире – тема доповіді (повідомлення). Далі викладається зміст доповіді або вказується, що її текст додається. Ідентично оформляється розділ ВИСТУПИЛИ. Після запису тексту виступів оформляється розділ УХВАЛИЛИ (ПОСТАНОВИЛИ). У ньому викладається прийняте рішення, яке складається з двох частин: констатуючої й ухвальної. У констатуючій частині підкреслюють значення обговорюваного пи-



тання, зазначають досягнення й недоліки, а в ухвальній – заходи, спрямовані на виконання поставлених завдань. Прийняті рішення записують, починаючи словами: «Затвердити доповідь...», «Затвердити проект у редакції», «...інформацію прийняти до відома», «Схвалити заходи». Якщо рішення містить різні питання, то воно поділяється на пункти, які нумеруються арабськими цифрами. Питання, які ставляться до виступаючих, записуються у формі прямої мови. Особливу думку з приводу прийнятої постанови учасник засідання може викласти на окремому аркуші, який додається до протоколу, і підписати його. Зміст особливої думки записується у протокол після запису відповідної постанови. Результати голосування по кожній кандидатурі записуються таким чином: «1. За Веремчук В.В. подано 35 голосів, проти немає, утримався – 1.». Протокол підписують дві особи: голова, який вів засідання (нараду), і секретар, який вів запис ходу засідання (наради). Протоколи нумерують в хронологічній послідовності протягом календарного року. Існує також і коротка форма протоколу: перелік питань, що розглядалися, прізвища та ініціали виступаючих (без викладу виступів), зміст прийнятих рішень.

Зразок протоколу наведений в додатку 3.1 (рис. 3.1.3).

Рішення – правовий акт, який приймається органом місцевого самоврядування у колегіальному порядку з метою вирішення найбільш важливих питань. Рішення місцевих рад та їх виконкомів укладаються за єдиною формою. Відмінність між ними полягає лише в тому, що рішення рад не нумерують, а рішення виконкомів мають порядкову нумерацію. Рішення складається із вступної частини, в якій констатується стан питання, і з вирішальної, що містить перелік заходів із зазначенням термінів виконання й перелік службових осіб, відповідальних за втілення їх у життя, та тих, кому доручено контроль за виконанням рішення. В рішенні зазначається територія, на яку воно поширюється. За своїми юридичними властивостями рішення поділяються на нормативні і індивідуальні. Нормативними називають рішення про роботу організацій, підприємств, установ; індивідуальними – рішення про встановлення опікунства тощо.

Зразок рішення наведено в додатку 3.1 (рис. 3.1.4).

Розпорядження – правовий акт, який видається одноособово керівником державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування з метою вирішення опера-



тивних питань. Як правило, має обмежений строк дії і стосується вузького кола організацій, посадових осіб і громадян. Розрізняють наступні види розпоряджень:

- а) розпорядження із соціально-економічних питань;
- б) розпорядження, яке має ознаки регуляторного акта;
- в) розпорядження, яке розробляється на виконання актів законодавства, указів Президента України та доручень Прем'єр-міністра України;
- г) розпорядження, яке стосується розвитку адміністративно-територіальної одиниці або інтересів територіальної громади.

Розпорядження із соціально-економічних питань має вступну частину (преамбулу), в якій наводяться результати аналізу стану справ і причини виникнення проблем, визначається мета видання розпорядження. Проект розпорядження, яке має ознаки регуляторного акта, підлягає погодженню з територіальними органами спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань державної регуляторної політики та оприлюднюється в порядку, встановленому законами України. Розпорядження, яке розробляється на виконання актів законодавства, указів Президента України та доручень Прем'єр-міністра України погоджуються з керівниками відповідних структурних підрозділів державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування. У разі коли розпорядження стосується розвитку адміністративно-територіальної одиниці або інтересів територіальної громади, його проект надсилається відповідному органу місцевого самоврядування для розгляду і внесення пропозицій, а саме розпорядження підлягає оприлюдненню. Проекти розпоряджень погоджуються з керівниками структурних підрозділів державного органу, органу влади Автономної республіки Крим, органу місцевого самоврядування. При цьому зазначається посада, ініціали і прізвище особи, яка візує проект розпорядження, та дата візування. Розпорядження підлягають державній реєстрації у відповідних органах юстиції. Текст розпорядження повинен містити посилання на причину його видання. Решта реквізитів – як у наказі. Директивна частина тексту розпорядження починається зі слова ПРОПОНУЮ. Основними вимогами до мови розпорядження є заміна складних речень простими, застосування стійких словосполучень, прямого порядку слів; заміна віддієслівних іменників відповідними дієсловами, вживання дієсло-



ва неозначеної форми («Заборонити», «Затвердити», «Зобов'язати»), заміна займенників іменниками.

Зразок розпорядження викладено в додатку 3.1 (рис. 3.1.5).

3.5. Мова ділових документів

• *Мовний етикет ділових документів* • *Терміни та іншомовні слова в діловому мовленні*

Мовний етикет ділових документів – система універсальних і специфічних моральних вимог і норм, що реалізується в ділових документах, й охоплює стійкі формули спілкування (слова, словосполучення, мовні звороти-кліше).

Найголовнішим проявом етикету є переконливість документа, яка досягається тоді, коли укладачеві документа вдається висловити розуміння громадських, а не вузьковідомчих чи особистих інтересів. Тому переважна більшість ділових документів оформляється від третьої, а не від першої особи.

Мовний етикет повинен пронизувати увесь діловий документ від адреси до підписів, включаючи й спосіб викладу тексту. Наприклад, лист-відмову можна розпочати прямо з констатації відмови, а можна, перш ніж сформулювати відмову, пояснити, чим вона викликана. Якщо перед відмовою є логічне пояснення, то вона не справить різкого враження.

Великі можливості для вираження етичної оцінки дій приховані також в такій дієслівній категорії як активний і пасивний звороти. Активна форма вживається у випадках, коли необхідно вказати на конкретну особу як джерело дій: «Головне управління не заперечує проти того, щоб...». У випадках, коли треба підкреслити, що факт звершення дії має більше значення, ніж вказівка на особу, використовується пасивна форма, наприклад: «Вашу пропозицію схвалено», «Оплата гарантується».

Вдало застосоване відокремлення може знизити напруженість, наприклад: «Ваше прохання не може бути задоволене» і «На жаль, Ваше прохання не може бути задоволене з таких-то причин». З допомогою відокремленого звороту можна вказати на зв'язок з попереднім листуванням, наприклад: «Як Вам уже відомо, ми...». Виступити в цій ролі може також відокремлений дієприслівниковий



зворот, наприклад: «Розглянувши поданий на затвердження проект, управління вважає...». Користуючись дієприслівниковим зворотом, можна сформулювати причини, які були підставою для прийняття рішення, наприклад: «Беручи до уваги...», «Керуючись...».

Під час підготовки ділового листа слід також пам'ятати, що очікуваний результат може бути лише підказаний, але не нав'язаний адресатові. У таких випадках доречно просити не «Вашого позитивного рішення», а «Розгляду прохання й винесення певного рішення». Негативне враження справляє також й надмірна ввічливість.

Стриманість тону виявляється в тому, що оцінка ситуації не висловлюється прямо, а дається через констатацію фактів. Прикладом може бути декілька варіантів розпорядження: «Ви повинні бути присутні на нараді», «Ваша присутність на нараді обов'язкова», «Ваша присутність на нараді необхідна». «Ваша присутність на нараді необхідна». «Ваша присутність на нараді необхідна». «Ваша присутність на нараді необхідна». Перше речення звучить як категоричний наказ, який можливий лише в стосунках з підлеглими. Друге речення звучить стримано, хоч і не менш категорично. Третє речення має послаблену категоричність. У четвертому реченні займенник «на цій» наголошує на важливості саме цієї наради. Останнє речення звучить ввічливіше – воно свідчить про те, що сторони знають одна одну і лише щось надзвичайне може перешкодити людині прийти на нараду.

У листах-відповідях вказується номер, дата й тема листа, на який дається відповідь. Лист, адресований окремій особі, доречно закінчити словами «З повагою» або «З глибокою повагою». Займенник «Ваш» і всі його варіанти («Ви», «Вас», «Вами», «на Вас», «Вам») повинні писатися з великої літери. Етикет виявляється і в дотриманні службового рівня при підписанні листів-відповідей – відповідь на лист, підписаний директором, має бути підписаний також директором; проте відповідь на лист, підписаний заступником, може підписати й директор.

Ситуацій, в яких проявляється мовний етикет ділових документів, неможливо передбачити й дати готові рекомендації. Тільки внутрішній такт і об'єктивність в оцінці ситуації можуть підказати найефективніший спосіб висловлення, який сприятиме налагодженню ділових стосунків.



Орієнтовні елементи мовного етикету, що виражають вибачення, подяку, прохання викладені в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Орієнтовні елементи мовного етикету

| Елементи мовного етикету | Зміст |
|--------------------------|---|
| Подяка | «Дозвольте подякувати Вам», «З Вашого боку було дуже люб'язно», «Ми дуже зобов'язані», «Наперед вдячні за...», «Прийміть нашу щирю подяку», «Хочу висловити Вам вдячність за те...» |
| Вибачення | «Вибачте за повторне нагадування», «Перепрошуємо за затримку», «Просимо вибачення за...», «Ще раз перепрошуємо за прикру помилку» |
| Прохання | «Повідомте, будь-ласка, про заходи», «Просимо Вас при нагоді надіслати...» |

Терміни та іншомовні слова в діловому мовленні. Термінами є слова або словосполучення, які створюються та вживаються для точного вираження понять в діловому мовленні. До термінів ставляться такі вимоги:

- 1) забезпечення однозначного розуміння терміна адресантом і адресатом;
- 2) дотримання правил утворення від термінів похідних форм: якщо нормативний акт або термінологічний словник дає певні форми, то «утворювати» слова забороняється;
- 3) вживання термінів в одній, визначеній у нормативному акті або термінологічному словнику, формі;
- 4) вживання терміну з одним значенням, закріпленням у нормативному акті або термінологічному словнику. У випадках, коли термін має кілька значень, автор повинен будувати текст так, щоб було видно, яке значення багатозначного терміна він мав на увазі;
- 5) звірення терміну, який викликає сумнів, із нормативним актом або термінологічним словником, і не допущення в обіг слів, утворених кимось на заміщення наявних термінів.

В термінології є чимало термінів-дублетів (нові й старі терміни одного поняття), термінів-нологізмів, термінів, які вживає певна



наукова школа та ін. За необхідності вжити ці терміни слід вибрати такий, який є кодифікованим (закріпленим у нормативному акті або термінологічному словнику).

Терміни, що вживаються у сфері організації діяльності державного службовця, наведені в Сτισлому термінологічному словнику даного навчального посібника.

Іншомовні слова є словами, запозиченими з інших мов. Біля 10 відсотків слів української мови – це іншомовні слова, які «прописалися» в українській мові або прямо, або через мову-посередницю у різні часи. Збагативши українське ділове мовлення іншомовні слова вивели на перший план питання культури українського ділового мовлення, яка пов'язана з дотриманням літературних норм слововживання, з семантично точним і стилістично доречним вибором слова, з граматично й стилістично правильною сполучністю слів. Аналіз англо-українських та російсько-українських словників показує, що словники у перекладній частині переважно калькують модель терміна мови-продуцента, і тому мають аналоги на зразок «відредагувати» замість «зредагувати»; запозичення іншомовних конструкцій сприяє поширенню російського канцеляриту у термінології, неточності перекладу з англомовних джерел (за Оксфордським словником терміни «офіційна мова» і «державна мова» – синоніми), негативній ролі мови-посередника. У зв'язку з цим поставлена вимога очищення української термінології від механічно скопійованих «покручів».

Термінологія [від *термін* + гр. *logos* ~ слово, поняття; учення, думка] – організована множина термінів будь-якої предметної галузі.

Для того, щоб правильно вживати іншомовні слова, варто дотримуватися таких рекомендацій:

- 1) вживання іншомовного слова в діловому мовленні допустиме лише в тому значенні, в якому воно зафіксоване в нормативних актах та словниках;
- 2) іншомовне слово повинно бути зрозумілим як для адресата так і для адресанта;
- 3) не застосовувати іншомовні слова, коли є відповідники в українській мові;



4) не користуватися іншомовним словом і його українським відповідником на позначення одного поняття. Бажано користуватися в таких випадках українською мовою.

Слова іншомовного походження, що часто вживаються в діловому мовленні, та їх українські відповідники, а також складні випадки перекладу з російської мови наведені відповідно в додатках 3.2 та 3.3.

Контрольні запитання для самоперевірки знань за розділом 3

1. Дайте визначення терміна «мова».
2. Які питання охоплює проблема взаємовідношення мови і суспільства?
3. Розкрийте поняття літературної мови.
4. Вкажіть функціональні стилі української літературної мови.
4. Перелічіть найважливіші риси ділового стилю.
6. Які вимоги містять загальні вимоги до усного ділового спілкування?
7. Назвіть мовні звороти коректури розмови.
8. Розкрийте особливості писемного ділового спілкування.
9. Назвіть логічні елементи змісту службового листа.
10. Яким словом розпочинається розпорядча частина наказу?
11. У якому відмінку формулюють питання порядку денного протоколу?
12. З яких частин складається рішення?
13. З якого слова починається директивна частина тексту розпорядження?
14. В якій дієслівній категорії виражається етична оцінка дій?
15. Які вимоги ставляться до термінів?
16. Яких рекомендацій варто дотримуватись для того, щоб правильно вживати іншомовні слова?



Національний університет
водного господарства
та природокористування



Національний університет
водного господарства
та **ДОДАТКИ** користування



ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший заступник голови
райдержадміністрації

_____ В. Веремчук
«__» _____ 2012 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

головного спеціаліста управління економічного розвитку і торгівлі
_____ райдержадміністрації

1. Загальна частина

1.1. Головний спеціаліст управління у своїй діяльності керується Конституцією України, законом України «Про місцеві державні адміністрації», законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та іншими законами України, постановами Верховної Ради України, указами і розпорядженнями Президента України, постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження порядку контролю за здійсненням органами місцевого самоврядування делегованих повноважень органів виконавчої влади» та іншими постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, наказами міністерства економічного розвитку і торгівлі України, розпорядженнями голів обласної та районної державних адміністрацій, наказами начальників головного управління економічного розвитку і торгівлі та управління інфраструктури облдержадміністрації, рішеннями районної ради, положенням про управління та цією посадовою інструкцією.

1.2. Головний спеціаліст управління економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації підзвітний та підконтрольний начальнику управління.

1.3. Кваліфікаційні вимоги: вища економічна освіта; стаж роботи за фахом у державній службі на посаді провідного спеціаліста не менше 3 років, або загальний стаж роботи за фахом у державній службі не менше 5 років, або стаж роботи за фахом в інших сферах економіки не менше 7 років; післядипломна освіта в сфері управління.



2. Завдання та обов'язки

2.1. Розробляє пропозиції з питань розміщення на території району та їх реконструкції, розширення, ліквідації діючих підприємств та інших об'єктів з урахуванням потреб комплексного соціально-економічного розвитку території та раціонального використання їх ресурсного потенціалу.

2.2. Розробляє пропозиції про залучення на договірних засадах підприємств, установ та організацій до участі в розвитку житлово-комунального господарства, транспорту, зв'язку та інших видів обслуговування населення, а також у створенні нових потужностей для виробництва необхідної населенню району продукції (робіт, послуг) та нарощуванні експортного потенціалу промисловості району.

2.3. В межах чинного законодавства координує роботу відповідних організацій по належній організації обслуговування населення району підприємствами транспорту і зв'язку.

2.4. Бере участь у розробленні проектів програм соціально-економічного розвитку району та в організації їх виконання.

2.5. Бере участь у розробленні проектних матеріалів та пропозицій до проектів програм соціально-економічного розвитку області та довготермінових прогнозів.

2.6. Бере участь у підготовці пропозицій до проектів місцевого бюджету.

2.7. Бере участь у розгляді поданих підприємствами, установами і організаціями, розташованими на території району, проектів їх планів (прогнозів) та заходів, які пов'язані з обслуговуванням населення.

2.8. Бере участь у розробленні пропозицій стосовно обсягів виробництва продукції (робіт, послуг), що підлягає поставці для державних потреб, а також обсягів продукції (робіт, послуг), що поставляється для потреб району.

2.9. Бере участь у підготовці пропозицій, спрямованих на поглиблення економічних реформ.

2.10. Сприяє розвитку на відповідній території підприємств ринкової інфраструктури та впровадженню організаційно-економічного механізму ринкових перетворень.

2.11. Бере участь у розробленні програм приватизації майна району, контролі за їх виконанням.

2.12. Сприяє створенню спільних підприємств, які формуються на базі майна, що належить до комунальної та інших форм власності, у тому числі підприємств з іноземними інвестиціями. Бере участь у розробленні заходів, спрямованих на залучення іноземних інвестицій та кредитних ресурсів для розвитку економічного потенціалу району.

2.13. Подає на розгляд начальника управління пропозиції щодо вдосконалення законодавства з питань, що належать до компетенції управління економічного розвитку і торгівлі.

2.14. Сприяє органам місцевого самоврядування у вирішенні питань соціально-економічного розвитку відповідної території, зміцнення їх матеріально-технічної бази.

3. Права

Має право:

3.1. Одержувати в установленому порядку від інших підрозділів районної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій інформацію, документи, інші матеріали, а від державних органів статистики – безоплатно статистичні дані, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

3.2. Оскаржувати в установленому порядку накази начальника управління.

4. Відповідальність

4.1. Несе персональну відповідальність за виконання покладених на управління завдань, законність прийнятих ним рішень, нерозголошення службової інформації.

4.2. Відповідає за організацію здійснення контролю та за виконання документів в управлінні.

Погоджено:

Начальник управління
економічного розвитку і торгівлі

У. Себало



ПОЛОЖЕННЯ ПРО СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ

Додаток
до розпорядження голови
_____ районної
державної адміністрації
від 15.01.2012 № 222

ПОЛОЖЕННЯ про управління економічного розвитку і торгівлі _____ районної державної адміністрації

1. Загальна частина

1. Управління здійснює керівництво у сфері соціально-економічного розвитку району.
2. Управління у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.

2. Завдання

1. Реалізація державної економічної політики та її регіональних напрямів.
2. Сприяння комплексному економічному і соціальному розвитку району, вдосконаленню розміщення продуктивних сил, розвитку міжрегіональних та міждержавних економічних зв'язків.
3. Сприяння ефективному проведенню економічних реформ, забезпечення раціонального використання виробничо-технічного і наукового потенціалу району.

4. Функції

1. Розробляє проекти програм соціально-економічного розвитку району та подає їх на розгляд керівництву районної державної адміністрації, бере участь в організації їх виконання.

2. Розробляє та подає головному управлінню економічного розвитку та торгівлі облдержадміністрації проектні матеріали та пропозиції до проектів програм соціально-економічного розвитку області та довготривалих прогнозів.

3. Готує пропозиції до проектів місцевого бюджету і подає їх на розгляд керівництву районної державної адміністрації.

4. Забезпечує складання та використання в роботі необхідних для управління соціально-економічним розвитком району балансів фінансових, трудових ресурсів, грошових доходів і витрат населення, місцевих будівельних матеріалів, палива, сільськогосподарської продукції тощо.

5. Готує керівництву районної державної адміністрації пропозиції з питань розміщення на території району нових, реконструкції, розширення, ліквідації діючих підприємств та інших об'єктів з урахуванням потреб комплексного соціально-економічного розвитку території.

6. Розробляє пропозиції стосовно обсягів продукції (робіт, послуг), що підлягає поставці для державних потреб, а також обсягів продукції (робіт, послуг), що поставляється для потреб району.

7. Готує пропозиції, спрямовані на поглиблення економічної реформи та вживає заходів для їх реалізації.

8. Сприяє розвитку на відповідній території підприємництва, ринкової інфраструктури та впровадженню організаційно-економічного механізму ринкових перетворень.

9. Вносить керівництву районної державної адміністрації пропозиції щодо передачі у комунальну власність району майна підприємств, установ і організацій, інших об'єктів, що мають важливе значення для забезпечення потреб відповідної території.

10. Бере участь у розробленні програм приватизації майна району, контролі за їх виконанням, вносить пропозиції керівництву райдержадміністрації щодо розроблення програм приватизації майна, що перебуває у загальнодержавній власності.

11. Сприяє створенню спільних підприємств на базі майна, що належить до комунальної та інших форм власності, у тому числі підприємств з іноземними інвестиціями, розробляє заходи, спрямовані на залучення іноземних інвестицій та кредитних ресурсів для розвитку економічного потенціалу району.

12. Готує пропозиції керівництву районної державної адміністрації про залучення підприємств, установ та організацій до участі на договірних засадах в розвитку житлово-комунального господарства, транспорту, зв'язку та інших видів обслуговування населення, а також у створенні нових потужностей для виробництва необхідної на-

селенню району продукції (робіт, послуг) та нарощуванні експортного потенціалу промисловості району.

13. Сприяє розвитку науки і техніки, реалізації регіональних науково-технічних програм, впровадженню нових технологій, підвищенню технічного рівня виробництва і якості продукції.

14. Сприяє органам місцевого самоврядування у вирішенні питань соціально-економічного розвитку відповідної території, зміцнення їх матеріально-технічної бази.

15. Подає на розгляд керівництву районної державної адміністрації пропозиції щодо вдосконалення законодавства з питань, що належать до компетенції управління економічного розвитку і торгівлі.

16. Готує матеріали для державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності – юридичних та фізичних осіб району в межах чинного законодавства.

17. Координує роботу, пов'язану з організацією в районі закупівель товарів, робіт і послуг за державні кошти.

18. В межах чинного законодавства координує роботу відповідних організацій щодо належної організації обслуговування населення району підприємствами транспорту і зв'язку.

5. Структура

1. Структура та гранична чисельність управління затверджується головою районної державної адміністрації.

2. Управління є юридичною особою, має печатку із зображенням Державного герба України і своїм найменуванням, кутовий штамп.

6. Службові взаємозв'язки з іншими підрозділами

Управління в процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє з іншими підрозділами районної державної адміністрації, органами місцевого самоврядування, а також з підприємствами, установами, організаціями та об'єднаннями громадян.

7. Права

Управління має право:

1. Залучати спеціалістів інших структурних підрозділів районної державної адміністрації, підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян (за погодженням з їхніми керівниками) для розгляду питань, що належать до його компетенції.

2. Одержувати в установленому порядку від інших підрозділів районної державної адміністрації, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій інформацію, документи, інші матеріали, а від державних органів статистики – безоплатно статистичні дані, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

3. Скликати в установленому порядку наради з питань, що належать до його компетенції.

Управління фінансується за рахунок коштів, передбачених на утримання апарату, відділів та структурних підрозділів райдержадміністрації в межах кошторисних призначень. Граничну чисельність, фонд оплати праці працівників та видатки на утримання управління затверджує голова районної державної адміністрації.

8. Відповідальність

1. Несе відповідальність за невиконання покладених завдань, законність прийнятих рішень.


2. Несе відповідальність за використання коштів у межах затвердженого кошторису на утримання структури та реалізацію регіональних програм.

Заступник голови адміністрації

С. Веремчук



ЗРАЗКИ БЛАНКІВ ДОКУМЕНТІВ



**ДЕРЖАВНА АРХІВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА
(УНДІАСД)**

ДКУД _____

НАКАЗ

Київ № _____

Г Г Г

Г

Рис. 2.1.1. Зразок бланка конкретного виду документа



Національний університет
водного господарства
та природокористування

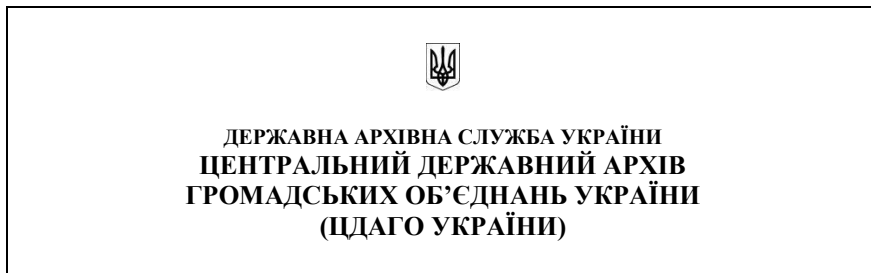


Рис. 2.1.4. Зразок поздовжнього загального бланка організації

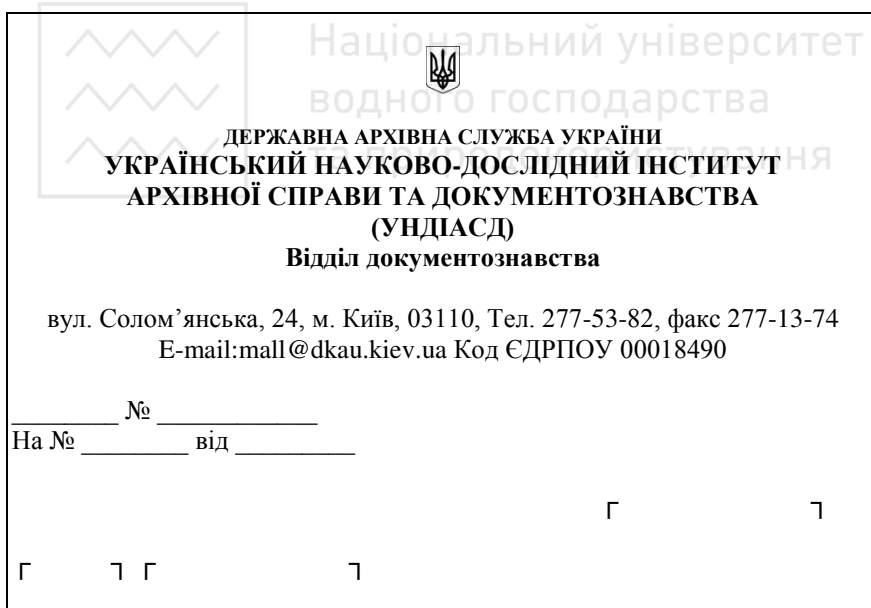


Рис. 2.1.5. Зразок бланка структурного підрозділу організації



ФОРМИ РЕЄСТРАЦІЇ ДОКУМЕНТІВ

ПОВІДОМЛЕННЯ
про прийняття і реєстрацію електронного документа

До _____
(назва державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим)
на адресу _____
(електронна і поштова)
_____ надійшов _____
(дата і час надходження) (вид документа)
в електронній формі від _____ за № _____ відправлений
(дата) (реєстраційний номер)

_____ (назва державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим,
його електронна і поштова адреса)

Документ відхилено з причини _____
(відсутності надійних засобів цифрового
електронного підпису, надходження не за адресою, зараження вірусом,
порушення цілісності або непідтвердження справжності накладеного на
нього електронного цифрового підпису (підписів)

Примітка. Дата фіксується трьома парами розділених крапкою арабських цифр (число, місяць, рік), а час – двома парами розділених двокрапкою арабських цифр (години, хвилини)

Рис. 2.2.1. Зразок повідомлення про прийняття і реєстрацію електронного документа (у випадку його відхилення)



| РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА | | |
|--|-----------------------|---|
| Відправник або адресат | Вид документа | Строк виконання |
| Дата і час реєстрації, вхідний реєстраційний номер | | Дата і реєстраційний номер |
| | | Дата і час реєстрації адресатом, реєстраційний номер у адресата |
| Заголовок або короткий зміст | | |
| Резолюція або кому направлено, відповідальний виконавець | | |
| Позначка про виконання | Позначка по одержання | |
| Контрольні відмітки | | |
| Фонд № | Опис № | Опис № |

Рис. 2.2.2. Зразок реєстраційно-контрольної картки в електронній формі



ПЕРЕЛІК
обов'язкових реквізитів реєстраційно-контрольної картки

| | Пояснення |
|---------------------------------|--|
| 1 | 2 |
| Вид документа | заповнюється відповідно до назви документа, що реєструється. Під час реєстрації листів графа не заповнюється |
| Відправник (адресат) | під час реєстрації документа, що надійшов, записується найменування державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим – відправника документа. Під час реєстрації документа, що відправляється, записується найменування державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим – адресата. Допускається застосування скороченого найменування державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим |
| Дата | дата, зазначена в документі державним органом, органом влади АР Крим – відправником |
| Реєстраційний номер | реєстраційний номер, наданий документові, що надійшов або відправляється, державним органом, органом влади Автономної Республіки Крим |
| Дата і час надходження | дата і час надходження документа до державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим |
| Вхідний реєстраційний номер | реєстраційний номер, наданий документу державним органом, органом влади Автономної Республіки Крим – адресатом. Після виконання документа доповнюється номером справи згідно з номенклатурою справ або іншими індексами |
| Дата і час реєстрації адресатом | дата і час реєстрації вихідного документа державним органом, органом влади Автономної Республіки Крим – адресатом згідно з повідомленням про прийняття та реєстрацію документа |
| Реєстраційний номер у адресата | реєстраційний номер, наданий вихідному документу державним органом, органом влади Автономної Республіки Крим – адресатом згідно з повідомленням про прийняття та реєстрацію документа |

| 1 | 2 |
|-----------------------------|--|
| Заголовок або стислий зміст | згідно із заголовком, зазначеним на документі. У разі відсутності заголовка формується стислий зміст документа |
| Резолюція | основний зміст доручення згідно з документом «Резолюція», прізвище посадової особи державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим, яка його склала, і дата, зазначена на документі |
| Відповідальний виконавець | ініціали та прізвище відповідального виконавця згідно з документом «Резолюція» із зазначенням номера телефону (за наявності) |
| Строк виконання | кінцева дата виконання документа. Під час реєстрації документа, створеного за ініціативою державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим – відправника, записується очікувана дата одержання відповіді |
| Відмітка про виконання | стисло викладається зміст питання по суті або дата і реєстраційний номер документа-відповіді |

Примітка. Дата фіксується трьома парами розділених крапкою арабських цифр (число, місяць, рік), а час – двома парами розділених двокрапкою арабських цифр (години, хвилини).

ПЕРЕЛІК

додаткових реквізитів реєстраційно-контрольної картки

Гриф (позначка) обмеження доступу до електронного документа.

Внутрішнє переадресування електронного документа.

Код згідно з тематичним класифікатором.

Ключові слова.

Кількість сторінок.

Наявність додатків.

Проміжні строки виконання.

Перенесення строків виконання.

Строк зберігання електронного документа.

Статус електронного документа (версія, оригінал, дублікат, копія, витяг).

Примітка. Додаткові реквізити вносяться до реєстраційно-контрольної картки залежно від виду електронного документа та характеру завдань щодо його використання. Формат заповнення визначається державним органом, органом влади Автономної Республіки Крим.



ПОВІДОМЛЕННЯ
про прийняття і реєстрацію електронного документа

До _____
(назва державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим)
на адресу _____
(електронна і поштова)
_____ надійшов _____
(дата і час надходження) (вид документа)
в електронній формі від _____ за № _____ відправлений
(дата) (реєстраційний номер)
_____ (назва державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим,
його електронна і поштова адреса)

Справжність накладеного на електронний документ електронного цифрового підпису (підписів) та цілісність цього документа підтверджено.

Документ прийнято і зареєстровано _____
(дата, час і номер реєстрації)

Примітка. Дата фіксується трьома парами розділених крапкою арабських цифр (число, місяць, рік), а час – двома парами розділених двокрапкою арабських цифр (години, хвилини)

Рис. 2.2.3. Зразок повідомлення про прийняття і реєстрацію електронного документа (у випадку його прийняття)



ЖУРНАЛ реєстрації вхідних документів

| Дата надходження та індекс документа | Кореспондент, дата та індекс одержаного документа | Короткий зміст | Резолюція або кому направлений документ | Позначка про виконання |
|--------------------------------------|---|----------------|---|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Рис. 2.2.4. Зразок журналу реєстрації вхідних документів



Національний університет
водного господарства
та природокористування

ЖУРНАЛ реєстрації створюваних установою документів

| Дата та індекс документа | Кореспондент | Короткий зміст | Позначка про виконання документа |
|--------------------------|--------------|----------------|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

Рис. 2.2.5. Зразок журналу реєстрації створюваних установою документів



ПРИКЛАДИ СКЛАДАННЯ Й ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ РІЗНИХ ВИДІВ


| | |
|--|---|
|  | |
| ДЕРЖАВНА АРХІВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ | [Український науково-дослідний] інститут архівної справи та документознавства |
| вул. Солом'янська, 24, м. Київ-03110, тел. 277-27-77, факс 277-36-55 E-mail: mall@dkau.kiev.ua Web: http://WWW.scarh.kiev.ua Код ЄДРПОУ 00018490 | <i>Мельчарчик Г. до виконання</i> |
| | <i>Підпис Н. Веремчук 09.02.2012</i> |
| № _____ На № _____ від _____ | Національний університет водного господарства та природокористування |
| Про погодження третьої редакції проекту державного стандарту | |
| <p>Методична комісія Державної архівної служби України 29 травня 2011 р. розглянула третю редакцію проекту Державного стандарту України «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять». За результатами обговорення було прийнято рішення погодити третю редакцію проекту стандарту (протокол № 6). Зауваження та пропозиції до змісту третьої редакції стандарту – у додатку.</p> <p>Додаток: на 4 арк. в 1 прим.</p> | |
| В. о. голови | <i>Підпис Ініціал(и), прізвище</i> |
| Прись 2772755 До справи № 01-16 Додучено до зводу відгуків 19.02.2012 УНДІАСД Підпис Г. Мельчарчик | <i>Вх. № 201 12.02.2012</i> |

Рис. 3.1.1. Приклад оформлення листа організації



ДЕРЖАВНА АРХІВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ
АРХІВНОЇ СПРАВИ ТА ДОКУМЕНТОЗНАВСТВА
(УНДІАСД)

Н А К А З

Київ

№ _____

ЗАРЕЄСТРОВАНО
в Міністерстві юстиції України
19 червня 2011 року за № 515/6803
Керівник реєстраційного органу

(підпис)

Про затвердження цін на роботи
(послуги), що їх виконують
центральні державні архівні
установи на договірних засадах

Відповідно до пункту 1 Порядку ціноутворення на роботи (послуги), що виконують державні архівні установи, затвердженого наказом Державного комітету архівів України від 24 січня 2001 року № 6 і зареєстрованого Міністерством юстиції України 27 лютого 2001 року за № 179/5.370, та у зв'язку з упорядкуванням оплати праці працівників архівних установ

Н А К А З У Ю :

1. Затвердити ціни на роботи (послуги), що їх виконують центральні державні архівні установи на договірних засадах (у додатку).
2. Вважати такими, що втратили чинність накази Держкомархіву України.
3. Відповідальність за додержання центральними державними архівними установами цін покласти на їх директорів.

Голова

Підпис

Ініціал(и), прізвище



ВІЗИ:

Помічник Голови Державної архівної служби України *Підпис Ініціал(и), прізвище*

Цей документ підлягає державній реєстрації:

Начальник відділу формування Національного архівного фонду та діловодства Державної архівної служби України *Підпис Ініціал(и), прізвище*

Начальник відділу зберігання та обліку Національного архівного фонду Державної архівної служби України *Підпис Ініціал(и), прізвище*

Начальник відділу інформації використання Національного архівного фонду і зовнішніх зв'язків Державної архівної служби України *Підпис Ініціал(и), прізвище*

Директор Центрального державного кіно-, фото-, фоноархіву України ім. Г.С. Пшеничного *Підпис Ініціал(и), прізвище*

Начальник фінансово-економічного відділу Державної архівної служби України *Підпис Ініціал(и), прізвище*

Зворотній бік аркуша

Рис. 3.1.2. Приклад оформлення наказу організації, що пройшов державну реєстрацію



УКРАЇНА

РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ОБЛАСТІ

ПРОТОКОЛ № 9

10.08.2011

м. _____

Нарада з питань удосконалення
організації та здійснення контролю
за виконанням документів

Голова: Баранов В.Ф.

Секретар: Гавріліна Л.Ф.

Присутні: начальники відділів райдержадміністрації – Баранова Є.П.,
Веремчук Н.Ф., Голованєва А.Ф., Горбунова К.Ф.,
Петрова В.Ф., Рубльова М.Ф.

Порядок денний

1. Організація та здійснення контролю за виконанням документів в районній державній адміністрації.
2. ...

1. СЛУХАЛИ:

Баранов В.Ф. – Організація та здійснення контролю за виконанням документів в районній державній адміністрації (текст доповіді додається).

1. ВИСТУПИЛИ:

Веремчук Н.Ф. відзначила, що...

Голованєва А.Ф. запропонувала...

Рубльова М.Ф. підтримала пропозицію Голованєвої А.Ф. про...

1. УХВАЛИЛИ:

1. Затвердити Порядок організації та здійснення контролю за ви-

конанням постанов Верховної Ради України, актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, актів міністерств, центральних органів виконавчої влади, розпоряджень та доручень голів обласної та районної державних адміністрацій, реагуванням на запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад в районній державній адміністрації (далі – Порядок організації та здійснення контролю за виконанням документів), що додається.

2. Керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств та центральних органів виконавчої влади у районі, сільським та селищним головам:

2.1. Забезпечити виконання актів законодавства, постанов Верховної Ради України, актів і доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, актів міністерств, центральних органів виконавчої влади, розпоряджень та доручень голів обласної та районної державних адміністрацій, реагування на запити та звернення народних депутатів України, депутатів місцевих рад.

2.2. Проводити не рідше одного разу у квартал аналіз стану виконання актів і доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, актів міністерств, центральних органів виконавчої влади, розпоряджень і доручень голів обласної та районної державних адміністрацій, вживати невідкладних заходів для усунення недоліків. Двічі на рік стан виконавської дисципліни розглядати на засіданнях колегій, виконавчих комітетів, нарадах.

2. СЛУХАЛИ:

...

2. ВИСТУПИЛИ:

...

2. УХВАЛИЛИ:

...

Голова

(підпис)

В. Баранов

Секретар

(підпис)

Л. Гавріліна

Рис. 3.1.3. Приклад оформлення протоколу



УКРАЇНА
РАЙОННА РАДА
ОБЛАСТІ

Проект

Р І Ш Е Н Н Я

про підсумки соціально-економічного та культурного розвитку
району у 2011 році і Програму соціально-економічного
та культурного розвитку району на 2012 рік

Розглянувши подання районної державної адміністрації відповідно до пункту 16 частини 1 статті 43 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» районна рада

В И Р І Ш И Л А :

1. Інформацію районної державної адміністрації про підсумки економічного та соціального розвитку району у 2011 році взяти до відома (додаток 1).
2. Відмітити, що здійсненні заходи сприяли позитивним зрушенням економіки району, але повністю подолати кризові явища в економічній та соціальній сферах не вдалося.
3. Проект Програми соціально-економічного та культурного розвитку району на 2012 рік затвердити з урахуванням пропозицій і зауважень, внесених при обговоренні на сесії районної ради (додаток 2).
4. Основними пріоритетами на 2012 рік визнати:
 - нарощування обсягів промислового виробництва;
 - стабілізація роботи агропромислового комплексу;
 - вирішення соціальних проблем.
5. У разі прийняття Верховною Радою України або Кабінетом Міністрів України законодавчих і нормативних актів, що призведуть до зміни показників Програми соціально-економічного та культурного розвитку району на 2012 рік, доручити райдержадміністрації проводити необхідні уточнення цих показників.

Голова

В. Веремчук

Рис. 3.1.4. Приклад оформлення рішення



УКРАЇНА

РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ГОЛОВИ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

11 серпня 2011 року

№ 368

Про удосконалення організації
та здійснення контролю за
виконанням документів в районній
державній адміністрації

Відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Указів Президента України від 29 березня 2000 року № 549/2000 «Про заходи щодо вдосконалення організації контролю за виконанням актів та доручень Президента України», від 19.02.2002 «Про порядок організації та здійснення контролю за виконанням указів, розпоряджень і доручень Президента України», постанови Кабінету Міністрів України від 16.09.2004 № 1208 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2000 № 637 «Про удосконалення організації та здійснення контролю за виконанням документів в обласній державній адміністрації» та з метою посилення контролю за своєчасним і безумовним виконанням в районі постанов Верховної Ради України, актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, актів міністерств, центральних органів виконавчої влади, розпоряджень і доручень голів обласної та районної державних адміністрацій, реагуванням на запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад

ПРОПОНУЮ :

1. Затвердити Порядок організації та здійснення контролю за виконанням постанов Верховної Ради України, актів та доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, актів міністерств, центра-

льних органів виконавчої влади, розпоряджень та доручень голів обласної та районної державних адміністрацій, реагуванням на запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад в районній державній адміністрації, що додається.

2. Керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств та центральних органів виконавчої влади у районі, сільським та селищним головам:

2.1. Забезпечити виконання актів законодавства, постанов Верховної Ради України, актів і доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, актів міністерств, центральних органів виконавчої влади, розпоряджень та доручень голів обласної та районної державних адміністрацій, реагування на запити та звернення народних депутатів України, депутатів місцевих рад.

2.2. Проводити не рідше одного разу у квартал аналіз стану виконання актів і доручень Президента України, Кабінету Міністрів України, актів міністерств, центральних органів виконавчої влади, розпоряджень і доручень голів обласної та районної державних адміністрацій, вживати невідкладних заходів для усунення недоліків. Двічі на рік стан виконавської дисципліни розглядати на засіданнях колегій, виконавчих комітетів, нарадах.

3. Розпорядження голови райдержадміністрації від 23 листопада 2006 року № 537 «Про удосконалення організації та здійснення контролю за виконанням документів в районній державній адміністрації» визнати таким, що втратило чинність.

4. Контроль за виконанням розпорядження залишаю за собою.

Голова адміністрації

Л. Гандзилевська

Рис. 3.1.5. Приклад оформлення розпорядження



СЛОВА ІНШОМОВНОГО ПОХОДЖЕННЯ ТА ЇХ УКРАЇНСЬКІ ВІДПОВІДНИКИ

| Слова іномовного походження | Мова походження | Українські відповідники |
|-----------------------------|---------------------------|--|
| Аудієнція | лат. <i>audientia</i> | офіційний прийом у високопоставленої особи |
| Базис | грецьк. <i>basis</i> | основа, фундамент |
| Вербальний | лат. <i>verbalis</i> | словесний, усний |
| Генерувати | лат. <i>generare</i> | викликати появу, утворення чого-небудь; виробляти |
| Дебати | фр. <i>débats</i> | дискусія, суперечка, полеміка; обмін думками на засіданні зборах |
| Імідж | англ. <i>image</i> | образ особи або речі, створюваний засобами масової інформації, літературою або самою особою |
| Контроль | фр. <i>controle</i> | облік, перевірка, спостереження |
| Лаконізм | грецьк. <i>lakonismos</i> | гранична стислість і чіткість |
| Мобільність | лат. <i>mobilis</i> | здатність швидко щось виконувати; рухливість |
| Офіс | англ. <i>office</i> | канцелярія, контора; установа |
| Пунктуальність | фр. <i>ponctue</i> | акуратність, неухильне дотримання якихось правил, умов; систематичність, точність |
| Регулювати | лат. <i>regular</i> | вносити порядок, систематизувати, упорядковувати |
| Толерантність | лат. <i>tolerans</i> | терпимість до чужих думок |
| Фіксувати | фр. <i>fixer</i> | встановлювати, визначати; закріплювати; запам'ятовувати, змальовувати, записувати; зосереджувати на чомусь увагу |



СКЛАДНІ ВИПАДКИ ПЕРЕКЛАДУ З РОСІЙСЬКОЇ МОВИ

| Російська мова | Українські відповідники |
|----------------------------------|--|
| 1 | 2 |
| Без десяти минут пять | За десять хвилин п'ята |
| Благодарить (кого) | Дякувати (кому) |
| Благодарю Вас | Дякую Вам |
| Больше чем | Більше від, більше за, більше ніж |
| Ввести в состав | Ввести до складу |
| Ввиду того, что | Через те що; з огляду на те, що; зважаючи на те, що |
| Ввиду вышеизложенного | Зважаючи на викладене вище |
| Вовлечь в работу | Залучити до роботи |
| В другое время | Іншим часом |
| В другой раз | Іншим разом |
| Виды на будущее | Плани на майбутнє, перспективи на майбутнє |
| В какое время | О котрій годині, о якій порі |
| В каком смысле | Як розуміти |
| Вне всякого сомнения | Поза всякими сумнівами |
| Внеочередное заседание, собрание | Позачергове засідання, позачергові збори |
| В общем | В цілому, взагалі, загалом |
| Во всех смыслах | В усьому (з усякого погляду) |
| Во-вторых | По-друге, вдруге |
| Возникает вопрос | Виникає питання, постає питання |
| Во-первых | По-перше |
| В первом часу | О першій годині дня |
| В полдень | Опобудні |
| В последнее время | Останнім часом |
| В последний раз | Востаннє |
| В смысле чего | У розумінні чого |
| В тот момент | Тої ж миті |
| Выписка из протокола | Витяг з протоколу |
| Выполнять по распоряжению | Виконувати за розпорядженням |



| 1 | 2 |
|--------------------------|--|
| Выразить благодарность | Висловити подяку |
| Выяснить вопрос | З'ясувати питання |
| В эти дни | Цими днями |
| Говорить на украинском | Говорити українською |
| Давать (делать) поблажку | Потурати, попускати |
| Давать справку | Давати довідку |
| Два часа | Друга година |
| Денежное пособие | Грошова допомога |
| Десять минут пятого | Десять хвилин на п'яту |
| Для видимости | Для годиться |
| Должностное лицо | Посадова особа |
| Достойно внимания | Варто, гідно уваги |
| Думать о (чем) | Думати про (що) |
| Единое решение | Одностаєне рішення |
| Ежегодно | Щороку |
| Есть основание | Є підстава |
| Задевать самолюбие | Ображати самолюбство |
| Заказное письмо | Рекомендований лист |
| Заслуживать внимание | Заслужувати на увагу, бути вар- тим уваги |
| Заместитель | Заступник |
| Запись в реестр | Запис до реєстру |
| Заработная плата | Заробітна платня |
| Здравый смысл | Здоровий глузд |
| Значимый | Значущий |
| Извинять (кого) | Пробачати (кому) |
| Изо дня в день | День у день |
| Изредка | Вряди-годи, коли-не-коли, інколи |
| Изыять согласие | Дати згоду |
| Изысканная одежда | Вишуканий одяг |
| Изысканный вкус | Витончений смак |
| Из этого следует | З цього виходить |
| Иметь ввиду | Мати на увазі |
| Иметь под рукой | Мати напóхваті |



| 1 | 2 |
|-----------------------------------|---|
| Иметь целью | Мати на меті |
| Искусственное освещение | Штучне освітлення |
| Испытательный срок | Випробний строк |
| Канцелярские принадлежности | Канцелярське приладдя |
| Касаться дела | Стосуватися справи, відноситися до справи |
| Косвенная причина | Посередня (непряма) причина |
| Крупные недостатки | Значні вади |
| К слову | До речі |
| К сожалению, к крайнему сожалению | На жаль, на превеликий жаль |
| Лестный отзыв | Схвальний, похвальний відгук (відзив) |
| Личная ответственность | Особиста відповідальність |
| Личный листок | Особовий листок |
| Личный состав | Особовий склад |
| Материально-ответственное лицо | Матеріально-відповідальна особа |
| Меры предосторожности | Заходи безпеки |
| Мы склонны считать, что | Ми вважаємо, що |
| Надлежащим порядком | Як слід, як належить, як годиться |
| На должном уровне | На належному рівні |
| На другой день | Другого дня |
| На обороте | На звороті |
| На прошедшей неделе | Минулого тижня |
| На фоне | На тлі |
| Неотложная помощь | Невідкладна допомога |
| Неотложное дело | Невідкладна, нагальна справа |
| Нет смысла | Нема сенсу (рації) |
| Ни под каким видом | Ні в якому разі, нізащо |
| Образ действия | Поведінка, поводження |
| Обратиться по адресу | Звернутися за адресою |
| Обратить внимание | Брати до уваги, звертати увагу |
| Обходительный | Ввічливий, привітний |
| Общее собрание | Загальні збори |



| 1 | 2 |
|-------------------------------|--|
| Общественное мнение | Громадська думка |
| Общественные отношения | Суспільні відносини |
| Один к одному | Один в один |
| Оказывать знаки внимания | Виявляти увагу |
| Оставить под вопросом | Залишити нерозв'язаним |
| Передать на усмотрение | Віддати на розсуд |
| Письмо с уведомлением | Лист з повідомленням про вручення |
| По аналогии | За аналогією |
| По возможности быстрее | Якомога швидше, якнайшвидше |
| По всем правилам | За всіма правилами |
| По вступлении на должность | Обійнявши посаду |
| Подготовиться к (чему) | Підготуватися до (чого) |
| Поддержать мнение | Підтримувати думку |
| Подражать (кому) | Наслідувати (кого) |
| По какой причине | З якої причини |
| По нашей инициативе | З нашої ініціативи, за нашою ініціативою |
| По понедельникам | Щопонеділка; кожного понеділка |
| По приказу | За наказом |
| Полвторого | Пів на другу |
| Поставить в пример | Поставити за приклад |
| Почтительный | Шанобливий, ввічливий |
| По указанию | За вказівкою |
| Правильная мысль | Правильна, слухна, прийнятна думка |
| Представительный | Ставний, імпозантний |
| Предупреждать о (чем) | Попереджати про (що) |
| Принести благодарность | Скласти подяку |
| Принимать участие | Брати участь |
| Приняться за работу | Взягися до роботи, до праці |
| Пришли в негодность | Зробилися непридатними |
| Прямой смысл | Цілковита рація, пряме значення |
| Работать по совместительству | Працювати за сумісництвом |
| Расписка в получении | Розписка про одержання |
| Речь (выступление) по вопросу | Промова (виступ) з питання |
| Робкий | Несміливий, боязкий |



| 1 | 2 |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Случилось по вине | Трапилось через провину |
| Снабжать (чем) | Постачати (що) |
| Согласно приказу | Згідно з наказом |
| Соответственно приказу | Відповідно до наказу |
| Стремиться к (чему) | Прагнути до (чого) |
| | |
| Точно известно | Достеменно (точно) відомо |
| Точно изъясняться | Точно висловлюватися |
| Третьего дня | Позавчора, два дні тому |
| | |
| Угловая комната | Наріжна кімната |
| Ужесточить требования | Посилити вимоги |
| Ущемлять права | Обмежувати права |
| Уязвимое место | Уразливе місце |
| | |
| Минуту назад | Хвилину тому |
| Ход событий | Перебіг подій; хід подій |
| Хозяин слова | Хазяїн слова |
| Хорошее отношение | Добре ставлення, гарні стосунки |
| | |
| Что касается дела | Стосовно справи, щодо справи |
| Чувство собственного достоинства | Почуття власної гідності |
| | |
| Щекотливое обстоятельство | Делікатна (тонка) обставина |
| | |
| Язвительное замечание | Ущипливе зауваження |
| Яркая личность | Яскрава особистість |



СТИСЛИЙ ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Апарат державного органу – сукупність працівників державного органу, які складають його штат.

Безпека праці – див. *Умови праці безпечні; безпека праці.*

Бланк (службового) документа – зуніфікована форма (службового) документа з надрукованою постійною інформацією реквізитів і наявним місцем для фіксування їх змінної інформації.

Делегування повноважень та відповідальності – передавання частки прав та обов'язків із сфери діяльності керівника підлеглому, який бере на себе відповідальність за них. Керівник, зберігаючи за собою розв'язання стратегічних завдань, загальне управління та контроль, передає розв'язання менш значних проблем та пов'язану з ними відповідальність співробітникам, що володіють відповідними знаннями, практичним досвідом та зацікавлені в управлінській діяльності. Ефективність процесу делегування повноважень та відповідальності в значній мірі визначається розумним поєднанням інтересів організації (підрозділу), керівника та виконавців.

Дисципліна державного службовця службова – неухильне дотримання присяги державного службовця, сумлінне виконання ним службових обов'язків.

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

Документ [лат. documentum ~ доказовість, свідчення] – передбачена законом матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, магнітній, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві. Первинний документ – це документ, що містить в собі вихідну інформацію. Вторинний документ – це документ, що являє собою результат аналітико-синтетичної та іншої переробки одного або кількох документів.

Документ електронний – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.



Документ письмовий – текстовий документ, зміст якого зафіксовано за допомогою письмових знаків.

Документ службовий – документ, який створила або отримала установа (чи інший суб'єкт господарювання) в процесі діяльності.

Документація [від *документ*] – сукупність службових документів, об'єднаних за ознакою належності до певної галузі, сфери, на пряму діяльності, установи чи її підрозділу.

Документація організаційно-розпорядча – підсистема управлінської документації, що забезпечує виконання організаційної та розпорядчої функції управління.

Документація управлінська – система документації, що забезпечує виконання функцій управління.

Документообіг – рух службових документів в установі від дати їхнього створення чи одержання до дати завершення виконання або надсилання.

Документообіг електронний (обіг електронних документів) – сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів.

Документування управлінської інформації – створювання службових документів, змістом яких є управлінська інформація.

Доручення – форма реалізації управлінських повноважень керівником, що передбачає постановку конкретного завдання, визначення його предмета, мети, строку та відповідальності за виконання особи.

Етика ділових відносин – система універсальних і специфічних моральних вимог і норм поведінки, що реалізуються в одній із сфер суспільного життя – професійній діяльності; базується на загальнолюдських нормах і правилах поведінки, але має деякі відмінні особливості. Професійна роль будь-якого співробітника невід'ємно пов'язана з виконанням ним етичних норм взаємовідносин зі своїм зовнішнім оточенням (колегами, підлеглими, клієнтами та партнерами). Дотримання етики ділових відносин є одним із головних критеріїв оцінки професіоналізму як окремого співробітника, так і організації в цілому.



Зауваження – див. *Пропозиція (зауваження)*.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. **Клопотання** – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Звернення громадян – викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Здоров'я (щодо праці) – це не тільки відсутність хвороби чи недуги; він охоплює також фізичні й психічні елементи, котрі впливають на здоров'я і безпосередньо стосуються безпеки й гігієни праці.

Зона робоча – визначений простір, в якому розташовано робочі місця постійного або непостійного (тимчасового) перебування працівників.

Індекс (службового) документа реєстраційний – цифрова чи абетково-цифрова позначка, надана службовому документові під час його реєстрації.

Інструкція посадова – документ, що видається з метою регламентації організаційно-правового статусу працівника, його конкретних завдань та обов'язків, прав, відповідальності, забезпечує умови для його ефективної роботи.

Інформація [лат. information ~ роз'яснення, виклад] – а) документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі; б) знаки, що розглядаються в аспекті комунікації.

Кваліфікація [с.-лат. qualificatio, від лат. qualitas ~ якість + facio ~ роблю] – здатність виконувати завдання та обов'язки відповідної роботи. Кваліфікація має два параметри: рівень кваліфікації, що визначається складністю та обсягом виконання завдань і обов'язків; кваліфікаційна спеціалізація, яка визначається конкретною сферою (галуззю) необхідних знань.



Керівник – особа, що керує ким-небудь, чим-небудь, спрямовує чию-небудь діяльність, стоїть на чолі чого-небудь.

Клопотання – див. Заява (клопотання).

Компетентність [від лат. competens, -ntis ~ здібний] – доведена здатність застосовувати знання та вміння.

Комунікація [лат. communication ~ повідомлення] – передача значення шляхом пересилання сигналів.

Контролювання якості – складова частина управління якістю, зосереджена на виконуванні вимог щодо якості.

Кооперація праці – спільна участь людей в одному або різних, але пов'язаних між собою процесах праці.

Місце робоче – зона, оснащена необхідними технічними засобами, в якій здійснюється трудова діяльність виконавця чи групи виконавців, що спільно виконують одну роботу або операцію.

Місце робоче постійне – робоче місце, на якому працівник перебуває половину або більшу частину свого робочого часу (понад дві години безперервно). Якщо за цих обставин робота виконується на різних дільницях робочої зони, постійним робочим місцем вважається вся зона.

Місце робоче тимчасове – робоче місце, на якому працівник перебуває менше половини або меншу частину (менше 2 годин безперервно) тривалості щоденної роботи (зміни).

Мова – система знаків, що забезпечує процес комунікації, і, як правило, складається зі словника та правил.

Обов'язки посадові - перелік функцій і повноважень, закріплених за посадою державної служби, які зобов'язаний виконувати державний службовець та які встановлені його посадовою інструкцією.

Оброблення тексту – оброблення даних, поданих у формі тексту (введення, сортування, зберігання, пошук, редагування, форматування, виведення на дисплей чи друкування тощо).

Обслуговування робочого місця – забезпечення робочого місця засобами, предметами праці і послугами, які необхідні для здійснення трудового процесу.

Організація праці – система заходів, яка забезпечує раціональне використання робочої сили, яка включає відповідну розстановку



людей в процесі виробництва, розподіл і кооперацію, методи, нормування і стимулювання праці, організацію робочих місць, їх обслуговування і необхідні умови праці.

Організація праці наукова – організація праці, заснована на досягненнях науки і передового досвіду, що систематично впроваджуються у виробництво, яка дозволяє найбільш ефективно поєднувати техніку і людей в єдиному виробничому процесі і забезпечує підвищення продуктивності праці, збереження здоров'я людей і поступове перетворення праці в першу життєву необхідність.

Організація робочого місця – система заходів з оснащення робочого місця засобами і предметами праці та їх розташування у визначеному порядку.

Організування роботи зі службовими документами – організування документообігу, формування справ, зберігання службових документів та користування ними у поточній діяльності установи. До організування роботи зі службовими документами належать: приймання, реєстрування, розгляд документів, опрацювання та надсилання вихідних документів, контроль виконання документів, складання номенклатури і формування справ, готування справ до зберігання та користування.

Оформлювання службового документа – фіксування реквізитів службового документа.

Підпис (службового) документа – реквізит службового документа, який свідчить про відповідальність особи за його зміст та є єдиний чи один з реквізитів, що надають документові юридичної сили.

Підпис електронний цифровий – вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа.

Повноваження – офіційно надане кому-небудь право якої-небудь діяльності, ведення справ.

Поділ праці – розмежування діяльності людей в процесі спільної праці.



Посада державної служби – визначена структурою і штатним розписом первинна структурна одиниця державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або їх апарату з установленими відповідно до законодавства посадовими обов’язками у межах повноважень, визначених законом України «Про державну службу».

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Протокол та Церемоніал України державний – сукупність вимог щодо забезпечення єдиного порядку проведення офіційних заходів за участю Президента України, Голови Верховної Ради України, Прем’єр-міністра України, Міністра закордонних справ України, інших вищих посадових осіб України з урахуванням загальноприйнятих міжнародних норм, правил і традицій, а також національних традицій України.

Професія [лат. *professio* ~ спеціальність] – здатність виконувати подібні роботи, які вимагають від особи певної кваліфікації.

Профіль професійної компетентності посади державної служби – комплексна характеристика посади державної служби, що містить визначення змісту виконуваної за посадою роботи та перелік спеціальних знань, умінь і навичок, необхідних державному службовцю для виконання посадових обов’язків.

Реєстрація документа – фіксування факту створення або надходження документа шляхом проставлення на ньому умовного позначення – реєстраційного індексу з подальшим записом у реєстраційних формах необхідних відомостей про документ.

Реквізит (службового документа) – інформація, зафіксована в службовому документі для його ідентифікування, організування обігу і (або) надання йому юридичної сили.

Рівень кваліфікації – див. *Кваліфікація*.

Рівень професійної компетентності особи – характеристика особи, що визначається її освітньо-кваліфікаційним рівнем, досві-



дом роботи та рівнем володіння спеціальними знаннями, уміннями та навичками.

Середовище робоче – сукупність умов, за яких виконують роботу. Умови охоплюють фізичні, соціальні, психологічні та екологічні чинники (такі як температура, схема визнання та заохочування, ергономіка та склад атмосферного повітря).

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Слово – найменша одиниця мови, що сама по собі може передавати деяке значення і яка може існувати як самостійна одиниця речення. На письмі слова відокремлюються одне від одного пропусками чи знаками пунктуації.

Службовець державний – громадянин України, який займає посаду державної служби в державному органі, органі влади Автономної Республіки Крим або їх апараті, одержує заробітну плату за рахунок коштів державного бюджету, крім випадків, визначених законом, та здійснює встановлені для цієї посади повноваження, безпосередньо пов'язані з реалізацією завдань та виконанням функцій державного органу або органу влади Автономної Республіки Крим щодо: підготовки пропозицій стосовно формування державної політики у відповідній сфері; розроблення, експертизи та/або редагування проектів нормативно-правових актів; надання адміністративних послуг; здійснення державного нагляду (контролю); управління державним майном або майном, що належить Автономній Республіці Крим, державними корпоративними правами; управління персоналом державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим або їх апарату; реалізації інших повноважень відповідного органу.

Спеціалізація кваліфікаційна – див. *Кваліфікація*.

Стандарт [англ. standard] – зразок, еталон, модель, що приймається за початковий, вихідний для порівняння з іншими подібними об'єктами.



Стимулювання праці – система заходів, направлена на забезпечення матеріальної та моральної зацікавленості людей у суспільно корисній праці і підвищенні її ефективності.

Текст (службового) документа – а) дані, подані знаками, згрупованими у слова, речення, абзаци, таблиці тощо, інтерпретація яких суттєво ґрунтується на знанні природної чи штучної мови; б) зміст письмового службового документа, що є його головним реквізитом.

Термінологія [від *термін* + гр. *logos* ~ слово, поняття; учення, думка] – організована множина термінів будь-якої предметної галузі.

Умови праці – сукупність чинників виробничого середовища і трудового процесу, які впливають на здоров'я і працездатність людини під час виконання нею трудових обов'язків.

Умови праці безпечні; безпека праці – стан умов праці, за якого вплив на працівника небезпечних і шкідливих виробничих чинників усунуто, або вплив шкідливих виробничих чинників не перевищує гранично допустимих значень.

Формуляр-зразок (службового) документа – модель побудови формуляра службового документа, що встановлює сферу його застосування, формат, розміри берігів, вимоги до побудови конструкційної сітки та реквізити. Конструкційну сітку – вертикальну та горизонтальну розмітку його робочої площі, де фіксують документну інформацію, створюють щоб полегшити складання зуніфікованої форми документа.

Функції з обслуговування – діяльність працівників державного органу, органу влади Автономної Республіки Крим або їх апарату, яка не передбачає здійснення повноважень, безпосередньо пов'язаних з реалізацією завдань та виконанням функцій цих органів, визначених законом України «Про державну службу».

Функція виробнича (трудова, службова тощо) – коло обов'язків, які виконує фахівець у відповідності до займаної посади і які визначаються посадовою інструкцією.



Національний університет

Церемоніал України державний – див. *Протокол та Церемоніал України державний.*

Час державного службовця робочий – час, протягом якого державний службовець відповідно до правил внутрішнього службового розпорядку має виконувати свої посадові обов’язки.



Національний університет
водного господарства
та природокористування



УМОВНІ СКОРОЧЕННЯ

| | |
|---------|-------------------------------------|
| англ. | - англійська |
| град. С | - градус Цельсія |
| грецьк. | - грецька |
| ДК | - державний класифікатор |
| ДСТУ | - державний стандарт технічних умов |
| лат. | - латинська |
| мм | - міліметр |
| ПК | - персональний комп'ютер |
| рис. | - рисунок |
| с.-лат. | - середньолатинська |
| т. зв. | - так званий |
| фр. | - французька |





СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Міжнародні нормативні акти

1. Конвенція про безпеку та гігієну праці та виробниче середовище: Міжнародна організація праці; Конвенція, Міжнародний документ від 22.06.1981 / <http://zakon.rada.gov.ua>.
2. Рекомендація щодо служб гігієни праці № 171: Міжнародна організація праці; Рекомендації, Міжнародний документ від 26.06.2985 / <http://zakon.rada.gov.ua>.

Закони

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року. – К., Видавництво «Право», 2001. – 48 с.
2. Кодекс законів про працю України: закон України від 10.12.1971 із змінами / Відомості Верховної Ради, 1971, додаток до № 50, ст. 375.
3. Основи законодавства України про охорону здоров'я: закон України від 19.11.1992 із змінами / Відомості Верховної Ради, 1993, № 4, ст. 19.
4. Про державну службу: закон України від 17.11.2011 / Голос України, № 10 (5260) від 19.01.2012.
5. Про доступ до публічної інформації: закон України від 13.01.2011 / Відомості Верховної Ради України, 2011, № 32, ст. 314.
6. Про електронні документи та електронний документообіг: закон України від 22.05.2003 із змінами / Відомості Верховної Ради України, 2003, № 36, ст. 275.
7. Про електронний цифровий підпис: закон України від 22.05.2003 із змінами / <http://zakon.nau.ua>.
8. Про засади запобігання і протидії корупції: закон України від 7.04.2011 / Відомості Верховної Ради України, 2011, № 40, ст. 404.
9. Про звернення громадян: закон України від 02.10.1996 із змінами / Відомості Верховної Ради України, 1996, № 47, ст. 256.



10. Про інформацію: закон України від 02.10.1992 із змінами / Відомості Верховної Ради України, 1992, № 48, ст. 650.
11. Про мови в Українській РСР: закон Української Радянської Соціалістичної Республіки від 28.10.1989 із змінами / Відомості Верховної Ради УРСР, 1989, Додаток до № 45, ст. 631.
12. Про охорону праці: закон України від 14.10.1992 із змінами / Відомості Верховної Ради України, 1992, № 49, ст. 669.

Нормативні акти

13. ГОСТ 19605-74 Организация труда. Основные понятия. Термины и определения. / М., Издательство стандартов, 1974.
14. ГСВОУ МОН Галузевий стандарт вищої освіти України. Засоби діагностики якості вищої освіти магістра за спеціальністю 8.150101 «Державна служба» напряму підготовки 8.150000 «Державне управління» кваліфікації 2419 «Спеціаліст державної служби». Чинний від 2004.09.28 / Видання офіційне. Міністерство освіти і науки України. К., 2004.
15. ГСВОУ МОН Галузевий стандарт вищої освіти України. Освітньо-кваліфікаційна характеристика магістра за спеціальністю 8.150101 «Державна служба» напряму підготовки 8.150000 «Державне управління» кваліфікації 2419.3 «Спеціаліст державної служби». Чинний від 2004.09.28 / Видання офіційне. Міністерство освіти і науки України. К., 2004.
16. ГСВОУ МОН Галузевий стандарт вищої освіти України. Освітньо-професійна програма підготовки магістра за спеціальністю 8.150101 «Державна служба» напряму підготовки 8.150000 «Державне управління» кваліфікації 2419 «Спеціаліст державної служби». Чинний від 2004.09.28 / Видання офіційне. Міністерство освіти і науки України. К., 2004.
17. ДК 010-98 Державний класифікатор управлінської документації. / <http://uapravo.net>.
18. ДК 016-97 Державний класифікатор продукції та послуг. / <http://www.legal.com.ua>.
19. ДСТУ 2293-99 Охорона праці. Терміни та визначення основних понять. – <http://headgold.com>.
20. ДСТУ 2392-94 Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. – К., Держстандарт України, 1994.

21. ДСТУ 2732:2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. – К., Держспоживстандарт України, 2005.
22. ДСТУ 3843-99 Державна уніфікована система документації. Основні положення. – К., Держстандарт України, 2000.
23. ДСТУ 4163-2003 Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – Держспоживстандарт України, 2003.
24. ДСТУ ISO 9000:2007 Система управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) – К., Держспоживстандарт України, 2008.
25. ДСТУ ISO 9004:2001 (Видано ISO в 2000) Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT) – К., Держстандарт України, 2001.
26. ДСТУ ISO 10002:2007 Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2004, IDT) – К., Держспоживстандарт України, 2008.
27. ДСТУ-П IWA 4:2006 Система управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб'єктах місцевого самоврядування (IWA 4:2005, IDA)- К., Держспоживстандарт України, 2007.
28. Довідник типових професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців: затверджено наказом Національної державної служби України від 13.09.2011 / <http://zakon.nau.ua>.
29. Загальні правила поведінки державного службовця: затверджено наказом Головного управління державної служби України від 04.08.2010 із змінами // <http://zakon.nau.ua>.
30. Загальний порядок проведення іспиту кандидатів на заміщення вакантних посад державних службовців: затверджено наказом Української Академії державного управління при Президентові України від 10.05.2002 / <http://stat.ukrtel.net>.
31. Загальний порядок проведення щорічної оцінки виконання державними службовцями покладених на них обов'язків і завдань: затверджено наказом Головного управління державної служби України від 31.10.2003 із змінами/ <http://zakon.rada.gov.ua>.
32. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації: затверджено пос-



тановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 / <http://zakon.rada.gov.ua>.

33. Настанова з якості Головного управління державної служби України: Додаток до наказу Головдержслужби від 23.06.2008 / <http://www.guds.gov.ua>.
34. Положення про відділ господарського забезпечення / <http://www.obljust.te.ua>.
35. Положення про відділ інформаційно-комп'ютерного забезпечення апарату облдержадміністрації / <http://www.rv.gov.ua>.
36. Положення про відділ контролю апарату обласної державної адміністрації / <http://www.rv.gov.ua>.
37. Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації / <http://www.rv.gov.ua>.
38. Положення про Всеукраїнський конкурс «Призна адміністрація»: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 18.07.2007 із змінами / <http://zakon.rada.gov.ua>.
39. Положення про Всеукраїнський конкурс «Кращий державний службовець» / <http://zakon.rada.gov.ua>.
40. Положення про Державний Протокол та Церемоніал України: затверджено Указом Президента України від 22.08.2002 із змінами / <http://zakon.rada.gov.ua>.
41. Положення про загальний відділ апарату обласної державної адміністрації / <http://www.rv.gov.ua>.
42. Положення про організаційний відділ апарату обласної державної адміністрації / <http://www.rv.gov.ua>.
43. Положення про порядок стажування у державних органах: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 1.01.1994 / <http://zakon.rada.gov.ua>.
44. Положення про проведення атестації державних службовців: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 28.12.2000 із змінами / <http://zakon.rada.gov.ua>.
45. Порядок застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: постанова Кабінету Міністрів від 28.10.2004 / / <http://zakon.rada.gov.ua>.



46. Порядок підготовки та проведення нарад в Головдержслужбі України: затверджено наказом Головдержслужби України від 29.04.2011 / <http://zakon.rada.gov.ua>.
47. Порядок проведення конкурсу на заміщення вакантних посад державних службовців: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 15.02.2002 із змінами / <http://zakon.rada.gov.ua>.
48. Примірне положення про відомчі заохочувальні відзнаки: затверджено Указом Президента України від 13.02.1997 / <http://zakon.nau.ua>.
49. Про прийняття на державну службу: огляд нормативних документів: роз'яснення Головного управління державної служби при Кабінеті Міністрів України від 01.03.1998 / <http://ua-info.biz>.
50. Про тривалість робочого дня для працівників органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування: постанова Кабінету Міністрів України від 10.12.1993 із змінами / <http://zakon.rada.gov>.
51. Рекомендації з організації праці державних службовців в органах виконавчої влади: затверджено наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 28.01.2005 / <http://www.bs-staff.com.ua>.
52. Рекомендації щодо зовнішнього вигляду (дрес-коду) працівників Секретаріату Кабінету Міністрів України: затверджено наказом секретаріату Кабінету Міністрів України від 30.09.2010 / <http://www.bs-staff.com.ua>.
53. Рекомендації щодо підготовки посадових інструкцій державних службовців: додаток до Довідника типових професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців, затверджено наказом Національної державної служби України від 13.09.2011 / <http://zakon.nau.ua>.
54. Рекомендаційні переліки управлінь, відділів та інших структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій: затвержені постановою Кабінету міністрів України від 01.08.2007 із змінами / <http://zakon.rada.gov.ua>.
55. Стратегія реформування системи державної служби в Україні: затверджено Указом Президента України від 14.04.2000 / <http://uazakon.com>.



56. Типове положення про проведення атестації посадових осіб місцевого самоврядування: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 26.10.2001 із змінами / <http://zakon.rada.gov.ua>.
57. Типовий порядок здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 / <http://zakon.rada.gov.ua>.
58. Типовий регламент місцевої державної адміністрації: затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 11.12.1999 із змінами / <http://zakon.rada.gov.ua>.

Підручники, навчальні посібники та інша література

59. Бюрократ: Інформаційний бюлетень – Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009, 2010 / www.center.gov.ua.
60. Вісник державної служби України. – К.: ВАТ «УкрНДІСВД», 2009, 2010.
61. Волянська М.Р. Визначення основних негативних факторів іміджу державного службовця та заходи щодо його покращення. – Львів, Національний університет «Львівська політехніка».
62. Воронько Л.О. Теоретико-організаційні основи культури праці державних службовців України: дис. канд. наук з держ. управління: 25.00.03 / Національна академія держ. управління при Президентові України. – К., 2004.
63. Данюк В.М., Кулаковська Л.П. Кадрове діловодство: Навч. посібник. 3-є вид. – К.: Каравела, 2009. – 240 с.
64. Ділова українська мова: Навч. посіб. / О.Д. Горбул, Л.І. Галузинська, Т.І. Ситнік, С.А. Яременко; За ред. О.Д. Горбула. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2000. – 226 с.
65. Дука Н.С. Основи зовнішньоекономічної діяльності: Термінологічний словник / За загальною редакцією д-ра економ. наук, професора Е.А. Зіня. – Рівне, НУВГП, 2011 – 471 с.
66. Загороднюк С.В. Розвиток управлінського спілкування в системі підготовки державних службовців: дисертація канд. наук з держ. упр.: 25.00.03 / Національна академія держ. управління при Президентові України. – К., 2003.
67. Загоруйко О.Я. Великий універсальний словник української мови. – Харків: ТОРСІНГ ПЛЮС, 2009. – 768 с.

68. Зінь Е.А. Державне управління. Навч. посібник. – Рівне: НУВГП, 2009. – 234 с.
69. Зінь Е.А. Регіональна економіка: Підручник. – К.: «ВД «Професіонал», 2007. – 528 с.
70. Зінь Е.А., Дука Н.С. Основи зовнішньоекономічної діяльності: Підручник / За ред. д.е.н., професора Е.А. Зіня. – К.: Видавництво «Кондор», 2009. – 432 с.
71. Іванова Т.В., Піддубна Л. П. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 360 с.
72. Коваль А.П. Культура ділового мовлення: писемне та усне ділове спілкування. Видання третє. – К.: Видавництво при Київському державному університеті ВО «Вища школа», 1982. – 288 с.
73. Корбутяк В.І. Методологія системного підходу та наукових досліджень: Навчальний посібник. – Рівне: НУВГП, 2010. – 176 с.
74. Корбутяк В.І., Толчанова З.О. Діловодство: Навчальний посібник. – Рівне: НУВГП, 2020. – 172 с.
75. Крушельницька Я.В. Фізіологія і психологія праці / <http://studentsbooks.com.ua/>
76. Мельник А.Ф., Расіна А.Ю., Кривокульська Н.М. Менеджмент державних установ і організацій: Навч. посібник / За ред. А.Ф. Мельник. – К.: ВД «Професіонал», 2006 р. – 464 с.
77. Новий словник іншомовних слів: близько 40000 сл. і словосполучень / Л.І. Шевченко, О.І. Ніка, О.І. Хом'як, А.А. Дем'янюк; За ред. Л.І. Шевченко – К.: АРІЙ, 2008. – 672 с.
78. Оболенський О.Ю. Державна служба: Підручник. – К.: КНЕУ, 2006. – 472 с.
79. Основи професійної підготовки державних службовців: [Навч. посіб.] / За заг. ред. Є.І. Бородіна, В.Г. Логвінова, О.Ф. Мельникова, П.І. Шевчука: В.О. Зінкевічус, С.К. Фурман, С.К. Заджирадєва. Управління персоналом: особливості застосування принципів менеджменту на державній службі. – Х.: Вид-во ХарРІНАДУ «Магістр», 2004. – 191 с.
80. Основи професійної підготовки державних службовців: [Навч. посіб.] / За заг. ред. Є.І. Бородіна, В.Г. Логвінова, О.Ф. Мельникова, П.І. Шевчука: Ю.П. Шаров, Т.В. Маратова, І.А. Чикаренко. Результативність та якість діяльності державного службовця. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2003. – 212 с.

81. Основи професійної підготовки державних службовців: [Навч. посіб.] / За заг. ред. Є.І. Бородіна, В.Г. Логвінова, О.Ф. Мельникова, П.І. Шевчука: Л.В. Сергієва, О.В. Каїнова. Організація діяльності державного службовця. – Х.: Вид-во ХарРІНАДУ «Магістр», 2003. – 192 с.
82. Пиз Аллан и Бар бара. Язык телодвижений (как читать мысли по жестам) / <http://www.klex.ru/tm>.
83. Плотницька І.М. Ділова українська мова. Навчальний посібник. 3-тє видання. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 256 с.
84. Психологічні особливості управлінської діяльності державного службовця в сучасних умовах: Навчально-методичний посібник. /Черн. центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, органів місц. самоврядування, держ. п-в, установ і орг.; Упор.: С.М. Задорожна, Л.А. Чабак: Чернігів: ЦППК, 2009 – 14 с.
85. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. – 2-е вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с. – (Вища освіта ХХІ століття).



Національний університет
водного господарства
та природокористування

Навчальне видання

Зінь Едуард Анатолійович

доктор економічних наук, професор, академік Академії наук
вищої освіти України та Академії економічних наук України,
завідувач кафедри регіонального управління

Дука Наталія Степанівна

старший викладач кафедри регіонального управління

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ



Навчальний посібник

Національний університет
водного господарства
та природокористування

Друкується в авторській редакції