

**Вимоги до змісту
та розташування
реквізитів. Оформлення
сторінки.**

**Вимоги до тексту
документа**

**МОВА ПРОФЕСІЙНОГО
СПІЛКУВАННЯ
(ПРОФЕСІЙНА МОВА)** – це
функціональний різновид
української літературної мови,
яким послуговуються
представники певної галузі
виробництва, професії, роду
занять.

**НОРМИ ЛІТЕРАТУРНОЇ
МОВИ** – це сукупність
загальноновизнаних мовних
засобів, що вважаються
правильними і зразковими на
певному історичному етапі.

Виділяють такі типи норм літературної мови:

- орфоепічні (вимова звуків і звукосполучень);
- акцентні (наголошення слів);
- лексичні (слововживання);
- морфологічні (вживання морфем);
- синтаксичні (керування, узгодження, поєднання й розміщення слів, речень);
- стилістичні (відбір мовних елементів відповідно до умов спілкування).
- графічні (передача звуків на письмі);
- орфографічні (написання слів);
- пунктуаційні (вживання розділових знаків).

**КОМУНІКАТИВНА
КОМПЕТЕНЦІЯ** (лат.
competens — належний,
відповідний) — сукупність знань
про спілкування в різноманітних
умовах і з різними комунікантами,
а також уміння їх ефективного
застосування у конкретному
спілкуванні в ролі адресанта і
адресата.

- **Офіційно-діловий стиль (ОДС)** – функціональний різновид мови, який служить для спілкування в державно-політичному, громадському й економічному житті, законодавстві, у сфері управління адміністративно-господарською діяльністю.

ОФІЦІЙНО-ДІЛОВИЙ СТИЛЬ РЕАЛІЗУЄТЬСЯ В

таких текстах: закон, кодекс, устав,
наказ, оголошення, доручення,
розписка, протокол, акт,
інструкція, лист, список, перелік,
накладна тощо, а також виступи
на зборах, наради,
пресконференції, бесіди з
діловими партнерами.

ДОКУМЕНТ - це результат відображення конкретної інформації на спеціальному матеріалі за визначеним стандартом чи формою.

ОЗНАКИ ДОКУМЕНТА:

- достовірність;
- точність;
- логічність;
- лаконічність;
- аргументованість;
- емоційна нейтральність;
- структурна й композиційна чіткість;
- прогнозування результативності;
- доступність викладу;
- відповідність нормам і вимогам ОДС

ДСТУ 4163-2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» поширюється на організаційно-розпорядчі документи — постанови, розпорядження, накази, положення, рішення, протоколи, акти, листи тощо, створювані в результаті діяльності:

- - органів державної влади України, органів місцевого самоврядування;
- - підприємств, установ, організацій та їх об'єднань усіх форм власності.

Цей стандарт установлює: склад реквізитів документів; вимоги до змісту і розташування їх; вимоги до бланків та оформлювання документів; вимоги до документів, що їх виготовляють за допомогою друкувальних засобів. Вимоги його щодо оформлювання реквізитів можуть бути поширені на всі класи уніфікованих систем документації. Цей стандарт не поширюється на процеси створення та обігу електронних організаційно-розпорядчих документів.

Кожний документ складається з окремих елементів, які називаються **реквізитами**.

Сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності на бланку, називається **формуляром**.

Формуляр-зразок — це модель побудови однотипних документів.

Державний стандарт України визначає такий склад реквізитів документів:

- 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— назва 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 додатка.
- 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 надійдення документа до організації від адресата.
- 32— запис про державну реєстрацію.

Вимоги до тексту документа

- 1. Правильно і у певній послідовності розміщувати реквізити документа.
- 2. Текст викладати від третьої особи.

Наприклад: Комісія ухвалила... Університет просить... Ректорат клопочеться...

Від першої особи викладаються заяви, автобіографії, доповідні й пояснювальні записки, накази.

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

- 4. Уживати стійкі (стандартизовані) сполучення типу:

відповідно до, у зв'язку з, згідно з метою, потрібний для, в порядку.

- 5. Уживати синтаксичні конструкції типу:

Доводимо до Вашого відома, що...

Нагадуємо Вам, що...

Підтверджуємо з вдячністю...

У порядку надання матеріальної допомоги...

У порядку обміну досвідом...

У зв'язку з вказівкою...

Відповідно до попередньої домовленості...

Відповідно до Вашого прохання...

- 6. Дієприслівникові звороти вживати на початку речення:

Враховуючи...

Беручи до уваги...

Розглянувши...

Вважаючи...

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

Слід писати

- ужити заходів
- брати (взяти) участь
- погодити
- вплинути
- порядок денний
- Пропозиції
- вирішити,
- розв'язати
- Боротися
- заходи
- такі члени групи:
- не можна визнати задовільним
- незабаром
- не з'являються на заняття
- прошу надати мені відпустку
- треба направити
- присутні
- одностайно схвалили пропозицію неухильно виконувати
- згідно з наказом згідно з розпорядженням
- відповідно до постанови

Не можна писати

- прийняти заходи
- прийняти участь
- здійснити погодження
- здійснити вплив
- повістка денна
- пропозиції
- забезпечити рішення
- проводити боротьбу
- міроприємства
- слідує члени групи:
- не може бути визнаним задовільним
- у самий найближчий час
- мають місце випадки неявки на заняття
- прошу Вашого дозволу про надання мені відпустки
- повинен бути направлений
- одностайне схвалення дістала пропозиція про прийняття до неухильного виконання
- згідно наказу
- згідно розпорядження
- відповідно з постановою

8. Уживати прямий порядок слів у реченнях (підмет передує присудкові; означення — перед означуваними словами; додатки — після керуючого слова; вставні слова — на початку речення).

9. Щоб не виявляти гостроти стосунків з партнером, слід замінити активну форму дієслова на пасивну. Наприклад:

- *Ви не відповіли на лист-запит...*
- *Вами ще не дана відповідь на лист-запит...*
- Якщо ж важливо вказати на конкретного виконавця, то тоді треба вживати активну форму. Наприклад:
 - *Університет не гарантує...*
 - *Комісія підтверджує...*
 - *Головне управління повідомляє...*

10. Уживати інфінітивні конструкції: *Створити комісію... Затвердити пропозицію... Попередити правління...*
11. У розпорядчих документах слід вживати дієслівні конструкції у формі наказового способу: **Наказую...**
Пропоную...
12. Використовувати скорочення слів, складноскорочені слова й аббревіатури, які пишуться у справочинстві, за загальними правилами: *р-н, обл., км, напр., канд. філол. наук.*
13. Надавати перевагу простим реченням. Використовувати форми ввічливості за допомогою слів:
Шановний...
Високошановний ...
Вельмишановний...
Високоповажний...

- Елементи дати наводять арабськими цифрами в один рядок у послідовності: число, місяць, рік: *12.07.2011*
- Дату дозволено оформлювати у послідовності: рік, місяць, число: *2011.11.01*
- Це — цифровий спосіб оформлювання дати. У нормативно-правових актах і фінансових документах застосовують словесно-цифровий спосіб оформлювання дати: *17 грудня 2011 року*
- Якщо порядковий номер місяця або числа; складається з однієї цифри, то перед нею проставляється 0 (нуль): *07.09.2011. 03.12.2011*
- Обов'язковому датуванню і підписанню підлягають усі службові відмітки на документах, пов'язані з їх проходженням та виконанням (резолюції, погодження, візи, відмітки про виконання документа й відправлення його до справи).

- Оформлювання сторінки
- Організаційно-розпорядчі документи оформлюють на папері формату Л4 (210х297 мм) і А5 (210х148 мм) (згідно з ГОСТ 9327). Можна використовувати і папір формату А3 (297х420 мм) та А6 (105х148 мм).
- Документи повинні мати такі береги (в мм):
 - 30 — лівий;
 - 10 — правий;
 - 20 — верхній та нижній.
- Текст документів, оформлених на папері формату А4, треба друкувати через 1,5 міжрядкового інтервалу, а формату А5 — через 1—1,5 міжрядкового інтервалу.

Ректорові
Національного університету
цивільного захисту України
генерал-лейтенанту служби
цивільного захисту
Садковому В.П.
курсанта групи Пкс-12-321
Іващенко Володимира
Михайловича

РАПОРТ

У зв'язку з народженням сина прошу Вас надати відпустку з 25 до 29 вересня 2013 року. Відпустку проводитиму за адресою:
м. Полтава,
вул. Червоний шлях, 26, кв. 7.

Додаток: копія довідки.

28.09.2013

Підпис

15

Директорові
Дніпропетровської середньої

школи №

Лимаренку А. О.
викладача зарубіжної
Петренка Ярослава Максимовича

літератури

ЗАЯВА

У зв'язку з черговою відпусткою прошу Вас надати матеріальну допомогу для оздоровлення в розмірі місячного посадового окладу.

Підстава: ст. 57 Закону України «Про освіту» від 23.03.91 (зі змінами та доповненнями на 24.03.96).

03.09.2013

Підпис

ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ

I. Починати листа необхідно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Проблема вибору звертання є доволі делікатною.

Найпоширенішими є такі звертання:

Шановний (ім'я та по батькові)/

Шановний пане/пані... !

Шановні панове!

Шановні колеги!

Вельмишановний добродію!

Глибокошановний (ім'я та по батькові)/

Високошановний пане... !

У листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати його професію:

Високоповажаний міністре! Вельмишановний (високоповажний) професоре!

Шановний директоре! Високоповажний пане прокуроре!

Шановний суддя!

До Президента держави слід звертатися так:

Ваша Високодостойносте Пане Президенте! Вельмишановний Пане Президенте! Високоповажний Пане Президенте! Пане Президенте!

Необхідно запам'ятати й чітко дотримуватися форм звертання до служителів церкви, що відповідають їх санові:

Всечесніший Отче Павле! Всесвітліший Отче! Високопреподобний Отче! Ваше Блаженство!

Блаженніший і дорогий Митрополите! Високопреосвященний Владико Митрополите! Ваша Святосте (до Патріарха)

В українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка.

Заміна його формою називного відмінка на зразок «*Шановна Оксана Дмитрівна!*», «*Шановний директор!*» є ненормативною.

Зазвичай звертання до службової особи завершують знаком оклику і перше слово тексту листа пишуть з великої літери і з абзацу.

Відсутність звертання може бути витлумачено як зневагу до адресата і порушення етикету ділового листування.

II. Дуже важливо ретельно обміркувати **початкову фразу** листа, від якої може багато залежати, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа. Якщо цей лист — відповідь на запрошення, запит, подяка, то вже у першому реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність.

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...

Щиро дякуємо Вам за лист з порадами та рекомендаціями \щодо...

Насамперед (передусім) дозвольте подякувати Вам за...

Прийміть нашу щиру (найщирішу) подяку за...

Цей лист — вияв нашої вдячності за...

Ми щиро вдячні Вам за те, що Ви...

Дозвольте висловити свою вдячність...

Вдячні Вам за запрошення...

Дякуємо за надану змогу (пропозицію) ...

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами:

Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді...

Офіційно підтверджуємо свою згоду на...

На підтвердження нашої попередньої домовленості повідомляємо...

Підтверджуємо отримання Вашої телеграми...

Ми отримали Вашого листа з повідомленням про і щиро Вам вдячні...

Поширеними вступними фразами в ділових листах є посилання на зустріч, попередній лист, телефонну розмову, подію:

У відповідь на Ваш лист від *(дата)*...

Відповідно до контракту №..., що був підписаний між нашими установами, ...

Відповідаючи на Ваш запит від *(дата)*, ...

Відповідно до Кримінально-процесуального кодексу України, розділу... статті №...

Згідно з нашою домовленістю надсилаємо Вам...

На Ваш запит про... даємо письмову відповідь.

У відповідь на Ваш запит повідомляємо...

Узявши до уваги Ваш запит від *(дата)*, пропонуємо Вам...

Згідно з нашою домовленістю від *(дата)* повідомляємо...

До інвесторів, керівників установ (організацій, підприємств), клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатися з проханнями. Початковими фразами таких листів можуть бути такі:

Будь ласка, повідомте нам про...

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у...

Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд...

Просимо Вас терміново оплатити рахунок...

Просимо Вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь...

Просимо надіслати зауваження та доповнення до проекту угоди про...

Просимо прийняти замовлення...

III. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Так, можна повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу, приділену увагу, оскільки слово «дякую» — найуживаніше слово кожного вихованого і порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини:

Дозвольте ще раз подякувати Вам...

Висловлюємо ще раз вдячність...

Дякуємо за допомогу...

Ще раз дякуємо Вам за все, що Ви зробили для...

Щиро вдячні за...

Ще раз висловлюємо щиру вдячність за постійну підтримку...

Ще раз дякуємо і висловлюємо надію, що...

Дозвольте ще раз подякувати Вам за...

Ще раз дякую за виявлену мені честь...

Доречним і корисним наприкінці листа є запевнення адресата в тому, про що йшлося в тексті:

Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку.
Ми зателефонуємо Вам, щоб домовитися про взаємно зручний час для зустрічі.
Будемо раді співпрацювати з Вами.
Запевняємо, що наша співпраця буде плідною.
Запевняємо, якщо протягом місяця Ви погасите заборгованість, усі замовлення буде виконано і ми й надалі співпрацюватимемо на попередніх умовах.
Будемо раді допомогти Вам.
Якщо у Вас буде бажання зустрітися з нашим представником — ми до Ваших послуг у будь-який зручний для Вас час.
Запевняємо, що ми робимо все можливе для завершення...
Запевняємо, що в майбутньому ми докладемо максимум зусиль, щоб уникнути таких прикрих непорозумінь.
Будемо раді встановленню взаємовигідних контактів із Вашою фірмою.

Наприкінці листа можна висловити сподівання:
Сподіваємося, що наша пропозиція зацікавить Вас.
Сподіваємося, що Ви правильно зрозумієте нас.

КЛИЧНИЙ ВІДМІНОК ІМЕННИКІВ І ВІДМІНИ

Відм	Однина				Множина			
	Тверд а група	Мішан а група	М'яка група		Тверд а група	Мішан а група	М'яка група	
			з осново ю не на <i>й</i>	з основою на <i>й</i>			з осново ю не на <i>й</i>	з осново ю на <i>й</i>
Кл.	-о	-е	-е, -ю	-є	-и	-і	-і	-ї

КЛИЧНИЙ ВІДМІНОК ОДНИНИ ІМЕННИКІВ ЧОЛОВІЧОГО РОДУ ІІ ВІДМІНИ

- 1. Закінчення **-у** мають:
 - а) іменники твердої групи із суфіксами **-ик, -ок, -к(о)**: *полковнику, синку, батьку, робітнику (робітнице), Шевченку*;
 - б) іншомовні імена з основою на **г, к, х**: *Людвігу, Джеку, Жаку, Фрідріху*;
 - в) іменники мішаної групи з основою на шиплячий (крім **ж**): *слухачу, товаришу*;
 - г) також іменники: *діду, сину, тату*.
- 2. Закінчення **-ю** мають іменники м'якої групи: *Віталію, учителю, Григорію, краю, лікарю, Ігорю (Ігоре), місяцю, розмаю (але Господи)*.
- 3. Закінчення **-е** мають:
 - а) безсуфіксні іменники твердої групи: *летенанте, сержанте, Петре, Степане, капітане*;
 - б) іменники м'якої групи із суфіксом **-ець**: *женче (від жнець), кравче, молодче, хлопче, шевче, старче* — стара людина (але: *бійцю, знавцю, старцю* — жебрак);
 - в) іменники мішаної групи - власні назви з основою на шиплячий і загальні назви з основою на **р, ж**: *майоре, маляре, стороже, тесляре, школяре, Черемоше*;
 - г) географічні назви із суфіксами **-ів (-їв), -ов, -ев (-єв), -ин, -ін (-їн)**: *Харкове, Львовє, Києве, Тамбовє, Лосєвє, Лебєдинє, Люблінє*

Примітки:

1. Обидва слова набувають форми **Кл.** відмінка:
 - а) у звертаннях, що складаються із загальної назви та імені:
брате Петре, друже Миколо, колего Володимире, товаришу Віталію;
 - б) у звертаннях, що складаються із загальної назви та прізвища:
друже Карпенку, колего Петрове;
 - в) у звертаннях, що складаються з імені та імені по батькові:
Володимире Петровичу, Олегу Михайловичу;
2. У звертаннях, що складаються із двох загальних назв, переважають форми: товаришу лейтенант(е), товаришу генерал вживаються для підкреслення офіційності звертання.

!!! У множині іменники мають закінчення як у Н. в.