

## **Тема 4. Правила та практика складання і оформлення довідково-інформаційних документів**

### **План**

1. Поняття про довідково-інформаційних документів та їх основні види.
2. Правила складання і оформлення основних видів довідково-інформаційних документів:
  - а) довідки,
  - б) звіту;
  - в) доповідної, пояснювальної, службової записки;
  - г) оголошення, прес-релізу.

### **1. Поняття про довідково-інформаційні документів та їх основні види.**

Більшість документів, що відсилають з установ або надсилають до установ є інформаційно-довідковими. Вони містять інформацію про фактичний стан справам в установі, який є підставою для прийняття розпорядчих документів. Довідково-інформаційні документи мають допоміжний характер стосовно організаційно-розпорядчої документації.

**Довідка** – документ, що містить опис і підтвердження тих або інших фактів чи подій. Довідки видають зацікавленим особам чи установам. Вони можуть підтверджувати факт праці, навчання, посаду, розмір зарплатні, місце проживання. Службові довідки повідомляють про факти та події службового характеру, їх оформлюють на трафаретному бланку (А5, А4, де частина тексту уже надрукована) установи, якщо довідка зовнішня. Частина довідок має встановлену форму, наприклад, № 086-о, Ф2 (про склад сім'ї) тощо.

#### Реквізити довідки:

- назва відомства, установи;
- назва документа;
- дата (ліворуч), інколи місце, номер довідки;
- заголовок до тексту;
- текст, який починається з ПІБ особи, про яку йдеться, у Н.в. В кінці зазначають куди і для чого видано довідку (*Видано для подання до....*), текст довідки може містити таблиці; позначки про додатки (у разі потреби);
- підпис (секретаря, керівника, бухгалтера);
- печатка

**ЗВІТ** – це документ, у якому у письмовій формі подано інформацію про виконання певної роботи.

Різновиди звітів: 1) статистичні – оформляють на бланках; 2) текстові – оформляють на звичайному папері за встановленою формою.

#### Реквізити звіту:

- гриф затвердження (!!! Звіти про виконання одноразових завдання не затверджуються);
- назва документа (*Звіт*);
- підзаголовок із зазначенням звітнього періоду (наприклад, *про роботу профспілкового комітету за 2018р.*);
- текст звіту викладається логічно, рубрикується за допомогою пунктів і підпунктів відповідно до виконання планових завдань.

У кінці звіту надають пояснення причин невиконання запланованого, викладають перспективи його виконання; підпис; дата складання звіту, індекс документа.

### ЗАПИСКИ

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

Групи доповідних записок:

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

Текст доповідних записок пишеться від руки або друкують або пишуть від руки.

#### Реквізити:

- адресат (посада, ім'я прізвище, керівника, якому подається записка);
- назва документ і підзаголовок (посередині);
- текст: у 1-ій частині викладають факти та події, що стали причиною написання доповідної записки; у **2-ій частині** — висновки та пропозиції з конкретними діями, які, на думку доповідача, необхідно здійснити у зв'язку з викладеними фактами;
- перелік додатків;
- підпис автора;
- дата складання.

Внутрішню доповідну записку підписує той, хто її складає. Зовнішню оформлюють на загальному бланку установи з підписом керівника.

**2. Службова записка** — схожа за змістом до доповідної і є документом, що адресований фахівцеві чи керівнику даної установи з інформацією про

ситуацію, що склалася, про наявні факти, явища, які становлять спільний інтерес (а також про виконану роботу), з висновками та пропозиціями автора.

**3. Пояснювальна записка** – це документ, який укладають для пояснення ситуації, що склалася, фактів, дій, вчинків, працівника на вимогу керівника, у деяких випадках - з ініціативи підлеглого. Крім того, зміст пояснювальної записки може з'ясовувати певні положення основного документа (плану звіту, проекту). Розрізняють службові (укладають на бланку, тоді дату проставляють вгорі ліворуч) та особисті (укладають на звичайному аркуші з відтворенням реквізитів та за підписом автора) пояснювальні записки

*Реквізити:*

- адресат;
- назва документа і заголовок (посередині: *про порушення...*);
- текст;
- дата;
- підпис.

!!! Службовим пояснювальним запискам присвоюють номер (№ 34-15)178).

**ПРЕС-РЕЛІЗ** – це документ, в якому установа подає інформацію про певну подію або захід з метою ознайомлення ЗМІ з подією та подальше висвітлення її у найбільш вигідному або важливому для установи аспекті. Прес-релізи вважають одним з найефективніших засобів поширення новин.

Прес-реліз (ньюс-реліз, інформаційний реліз) – повідомлення, яке містить важливу новину, що варта термінової публікації або поширення іншим шляхом (радіо, телебачення, комп'ютерна мережа).

У прес-релізі розміщується лаконічна, актуальна, цікава для громадськості оперативна інформація, звільнена від суб'єктивності та упередженості.

Повідомлення в прес-релізі повинно відповідати на кілька основних запитань: **Хто? Що? Де? Коли? Як? Чому?** Відповіді на перших чотирьох запитань повинні розміщуватися у вступі, відповіді на два останніх можуть розміщуватися в тексті повідомлення. Більшість опублікованих новин та цікавих статей у країнах із багатими традиціями в галузі ПР-діяльності беруть свій початок із прес-релізів як найпростішої форми доведення будь-якої інформації до відома громадськості.

Як зазначають дослідники, майже 60% статей, опублікованих у найбільш популярних британських газетах з'являються завдяки організованим заходам для ЗМІ. Про популярність прес-релізів свідчать дослідження, проведені у Франції, зокрема єдиними формами відносин із пресою, які використовують **усі**

компанії, що вивчалися, є прес-релізи і доповнення до них – прес-кіти (досьє для преси). Прес-реліз повинен містити правдиву та точну інформацію і давати відповіді на основні запитання, що можуть виникнути у зв'язку з його предметом.

Залежно від специфіки засобів комунікації, що застосовуються під час підготовки повідомлення, розрізняють:

- прес-релізи;
- аудіорелізи;
- відеорелізи.

Незважаючи на те, що в сучасному суспільстві значно зростає роль аудіо- та відеопродукції, досі пріоритетним залишаються саме прес-релізи, а не аудіо- чи відеорелізи.

Технологія написання та підготовки прес-релізу:

- подавайте найважливішу частину інформації на початку тексту;
- уникайте незаслуженої похвали і необгрунтованих заяв;
- будьте максимально точні;
- бажаний обсяг до 1 стор;
- включіть відомості про контакти;
- зведіть вживання спеціальної лексики до мінімуму;
- вчитайте та відредагуйте прес-реліз.
- використовуйте гучний заголовок ,щоб привернути увагу ЗМІ;

Текст прес-релізу містить:

Повну назва установи чи організації, її адресу (поштова та електронна), номери телефонів, факсу (ХТО?);

Опис події, що стала основою новин (ЩО?);

Місце та час здійснення події (ДЕ? КОЛИ?);

Яке значення вона має, кому може бути корисною, кому адресована (ЯК?);

Чому поширюється ця інформація (ЧОМУ?).

**ОГОЛОШЕННЯ** – це повідомлення про час і зміст нарад, засідань, подій тощо. Оголошення містить адресну інформацію. За змістом вони поділяються на:

- оголошення про майбутню подію;
- оголошення про потребу в послугах або можливість їх надання.

За формою оголошення можуть бути писані, мальовані, друковані. Оголошення про майбутню подію містять:

- дату;
- місце;
- організатора;

- зміст (часто це порядок денний) події, коло осіб, які запрошуються на подію, умови входу (платний, вільний), інколи форму одягу, за необхідності вказують адресу та способи доїзду. В оголошеннях про надання послуг, окрім іншого, обов'язково зазначають номер телефону

- підпис (назва установи або колегіального органу, прізвище та ініціали особи, яка подає оголошення).

!!!Формулювання в тексті оголошення повинні бути стислі. Дату і місце події доцільно виділити іншим шрифтом.

### **Контрольні запитання:**

1. Що таке довідково-інформаційні документи і чим відрізняються від інших груп документів?
2. Які основні реквізити довідок знаєте? На яких бланках укладають довідки.
3. Записка як різновид довідково-інформаційних документів, основні види записок.
4. Чим відрізняється прес-реліз від оголошення.
5. Якими є вимоги до тексту оголошення та прес-релізу?