

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Ректор Львівського національного  
університету ветеринарної  
медицини та біотехнологій  
імені С.З. Гжицького

Володимир Стибель  
25 2022 року



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ  
ISO 9001:2015**

**СМЯ-7.5**

**Управління задокументованою  
інформацією**

Контрольний екземпляр	<i>Х</i>
Врахований екземпляр	№
Архівний	

## ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	4
2. МЕТА ПРОЦЕСУ .....	5
3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ .....	5
4. ОПИС ПРОЦЕСУ .....	6
4.1. Загальні положення .....	6
4.2. Структура документації системи якості .....	7
4.2.1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	7
4.2.2. УПРАВЛІННЯ ЗОВНІШНЬОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ .....	7
4.2.3. СТРУКТУРА ВНУТРІШНЬОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ .....	8
4.2.4. КОДУВАННЯ ДОКУМЕНТІВ .....	9
4.2.5. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБЛІКУ ДОКУМЕНТІВ .....	10
4.2.6. СТАТУС ДОКУМЕНТІВ .....	11
4.2.7. ІНФОРМАЦІЙНЕ УЗГОДЖЕННЯ ДОКУМЕНТАЦІЇ .....	12
4.3. Управління записами системи якості .....	12
4.3.1. СТРУКТУРА ЗАПИСІВ СИСТЕМИ ЯКОСТІ .....	12
4.3.2. ПРАВИЛА ВЕДЕННЯ ЗАПИСІВ .....	14
4.3.3. ЗБЕРІГАННЯ ЗАПИСІВ З ЯКОСТІ .....	14
4.4. Обіг контрольованих документів .....	15
4.4.1. РОЗРОБКА ТА ОФОРМЛЕННЯ ПРОЄКТІВ ДОКУМЕНТІВ .....	15
4.4.2. ПОГОДЖЕННЯ ТА ЗАТВЕРДЖЕННЯ ДОКУМЕНТІВ .....	16
4.4.3. РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ТА ВИЛУЧЕННЯ ДОКУМЕНТІВ .....	17
4.4.4. ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ .....	18
4.5. Підготовка організаційних та організаційно-розпорядчих документів .....	19
4.5.1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	19
4.5.2. ПОСАДОВІ ІНСТРУКЦІЇ .....	20
4.5.3. НАКАЗИ ТА РОЗПОРЯДЖЕННЯ .....	20
4.5.4. СЛУЖБОВІ ТА ДОПОВІДНІ ЗАПИСКИ .....	22
4.5.5. ПОРЯДОК ПІДГОТОВКИ ПРОТОКОЛІВ .....	23
4.6. Поводження з кореспонденцією .....	25

<b>4.6.1. ОТРИМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ВХІДНИХ ЛИСТІВ .....</b>	<b>25</b>
<b>4.6.2. ПІДГОТОВКА ВИХІДНИХ ЛИСТІВ .....</b>	<b>27</b>
<b>4.6.3. ФАКСИМІЛЬНИЙ ЗВ'ЯЗОК ТА ЕЛЕКТРОННА ПОШТА .....</b>	<b>28</b>
<b>4.7. Особливості підготовки окремих типів документів системи якості .....</b>	<b>28</b>
<b>4.8. Контроль змін у документах .....</b>	<b>29</b>
<b>4.8.1. ОРГАНІЗАЦІЯ, ОБЛІК ОБСЯГУ, АКТУАЛІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ.....</b>	<b>29</b>
<b>4.8.2. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОКУМЕНТІВ .....</b>	<b>30</b>
<b>4.9. Архівування документів та записів .....</b>	<b>31</b>
<b>4.9.1. АРХІВУВАННЯ ПАПЕРОВИХ ДОКУМЕНТІВ ТА ДАНИХ .....</b>	<b>31</b>
<b>4.9.2. ЗНИЩЕННЯ ДОКУМЕНТІВ ТА ЗАПИСІВ .....</b>	<b>32</b>
<b>5. МОНІТОРИНГ, АНАЛІЗ ТА КРИТЕРІЇ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ .....</b>	<b>32</b>
<b>6. ЗАПИСИ З ЯКОСТІ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРОЦЕСУ .....</b>	<b>33</b>

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Даний стандарт організації поширюється на процес управління документообігом, визначає структуру вказаного процесу, порядок управління і його взаємодію з іншими процесами системи менеджменту якості.

Цей стандарт застосовується для розробки, затвердження, поширення, обліку та актуалізації зовнішніх та внутрішніх документів, необхідних для створення організаційно-методичної основи побудови і функціонування системи менеджменту якості.

Положення цього стандарту обов'язкові для виконання керівниками процесів, керівниками і персоналом підрозділів при:

- розробці, затвердженні та введенні в дію документів системи менеджменту якості;
- перегляді, актуалізації та внесенні змін;
- поширенні, зберіганні та вилученні документів системи менеджменту якості;
- правильності оформлення і ведення документації;
- перевірці функціонування процесів системи менеджменту якості при внутрішніх та зовнішніх аудитах та їх ідентифікації;
- реєструванні інформації і даних про функціонування процесів системи менеджменту якості, в тому числі в автоматизованих системах організації;
- оформленні і веденні протоколів/записів, в тому числі в автоматизованих системах організації.

Стандарт організації роблено відповідно до:

- ISO 9001:2015 «Системи менеджменту якості. Вимоги»;
- ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів»;
- ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа. Термін та визначення понять»;
- ДСТУ ISO 15489-1:2018 «Інформація та документація. Керування записами»;
- ДСТУ 9031:2020 «Правила публікування інформації архівних документів».

Стандарт встановлює єдині вимоги документування управлінської інформації та організації роботи з документами в Університеті, адаптований та відповідає вимогам, які викладені у наступних документах:

- Типовій інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від

30 листопада 2011 р. № 1242;

– Інструкції з діловодства у Міністерстві освіти і науки України, затвердженої наказом № 424 від 09.04.2013;

– Інструкції з діловодства у Львівському національному університеті ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького.

Терміни в даному стандарті вживаються у значеннях, визначених ISO 9000:2015 «Основні положення та словник термінів»; ДСТУ 2732:2004 «Діловодство й архівна справа».

## **2. МЕТА ПРОЦЕСУ**

Стандарт встановлює вимоги та процедури з управління документообігом, в тому числі протоколами/записами, що оформляються при функціонуванні процесів системи менеджменту якості з метою надання доказів відповідності встановленим вимогам і результативності системи менеджменту якості, а також процедури з керування організаційно-розпорядницькою документацією в університеті, нормативною документацією, актуалізації нормативної бази незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням.

## **3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

Відповідно до Інструкції з діловодства в Університеті застосовується централізована система реєстрації документів.

Відповідальність за організацію діловодства в Університеті покладається на ректора Університету.

Організація ведення діловодства в Університеті, відповідно до вимог цього стандарту, нормативних документів та Інструкції з діловодства покладається на діловода.

Відповідальність за організацію діловодства в структурних підрозділах Університету, дотримання стандарту та правил Інструкції з діловодства всіма працівниками структурних підрозділів, а також за збереження документів з моменту їх створення або надходження і до відправлення або передачі до архіву Університету покладається на керівників структурних підрозділів.

Ведення діловодства в структурному підрозділі покладається на одного або декількох працівників відповідно до функціональних обов'язків.

Керівники структурних підрозділів (керівники процесів) повинні своєчасно інформувати діловода про зміну у персональному складі працівників, відповідальних за ведення діловодства в структурних підрозділах.

За зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні документів, що розробляються на виконання завдань, визначених у законах

України, актах та дорученнях Президента України, актах Кабінету Міністрів України, наказах та листах Міністерства освіти і науки України, а також відповідей на запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад, кореспонденцію Верховної Ради України, Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України (далі - запити, звернення), погодження проєктів нормативно-правових актів несуть відповідальність керівники процесів (проректори Університету згідно своїх повноважень).

За зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні інших документів, а також організацію діловодства та зберігання документів у структурних підрозділах Університету відповідають їх керівники.

Завдання канцелярії - встановлення в Університеті єдиного порядку документування управлінської інформації і роботи з документами із застосуванням сучасних автоматизованих систем, методичне керівництво і контроль за дотриманням установленого порядку роботи з документами в структурних підрозділах, реєстрація та ведення обліку документів вхідної та вихідної кореспонденції, здійснення реєстрації наказів та розпоряджень, забезпечення впровадження та контролю дотримання структурними підрозділами Університету вимог Інструкції та національних стандартів, в межах компетенції вживання заходів до зменшення обсягу службового листування в Університеті, проведення аналізу інформації про документообіг, необхідної для прийняття управлінських рішень.

Складання інструкції з діловодства та спільно з архівом зведену номенклатуру справ Університету, організацію документообігу, формування справ, їх зберігання та підготовку до передачі до архівного підрозділу, проведення перевірки стану діловодства в структурних підрозділах Університету, організацію збереження фонду документів Університету та користування ним здійснює діловод.

Відповідальність за зміст, рівень підготовки та належне оформлення документа, що візується кількома особами, несуть однаковою мірою всі ці посадові особи.

Керівники процесів, діяльність яких охоплена системою менеджменту якості, несуть відповідальність за ведення та обіг документації у відповідності з організаційною структурою.

## **4. ОПИС ПРОЦЕСУ**

### ***4.1. Загальні положення***

Забезпечення процесу управління документообігом складається з наступних взаємопов'язаних складових частин:

- структуризація документації системи менеджменту якості;
- управління записами системи менеджменту якості;
- обіг документів;

- підготовка організаційно-розпорядчих документів;
- поводження із кореспонденцією;
- особливості підготовки окремих типів документів системи менеджменту якості;
- контроль змін у документах;
- архівування документів.

Комп'ютерні (автоматизовані) технології обробки документів та інформації мають відповідати вимогам національних стандартів.

Університет здійснює діловодство державною мовою. Документи складаються державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні.

Документи, які надсилаються іноземним адресатам, оформлюються українською мовою або мовою держави-адресата, або однією з мов міжнародного спілкування.

Здійснення діловодства стосовно документів, що містять інформацію з обмеженим доступом, здійснення діловодства за запитами на інформацію, за зверненнями громадян визначаються окремими нормативно-правовими актами.

Документування управлінської інформації полягає у створенні документів, в яких фіксується з дотриманням установлених правил інформація про управлінські дії.

Право видання документів, їх підписання, погодження, затвердження регламентується цим стандартом, Статутом Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького (далі – Статут), Колективним договором, положеннями про структурні підрозділи Університету та посадовими інструкціями працівників.

Підставою для створення документів в Університеті є необхідність засвідчення наявності і змісту управлінських дій, передавання, зберігання й використання інформації протягом певного часу або постійно.

## ***4.2. Структура документації системи якості***

### **4.2.1. Загальні положення**

Всі документи за походженням документу поділяються на:

- зовнішні – документи, одержані з зовнішніх джерел поза організацією (нормативно-правові акти і вхідна кореспонденція);
- внутрішні – документи, що розробляють, затверджують в організації і для організації.

### **4.2.2. Управління зовнішньої документації**

До зовнішньої документації відносять документи, що надходять із зовнішніх джерел. Зовнішні документи поділяють на:

- Закони України, Міжнародні конвенції;
- Постанови Кабінету Міністрів України, накази, розпорядження та листи органів виконавчої влади;
- Державні стандарти (ДСТУ, ГОСТ) та нормативно-технічні документи.

Зовнішня документація (розпорядчі документи), що надходять до Університету від керівних державних органів, доводяться до структурних підрозділів шляхом видання самостійних розпорядчих документів (наказів, доручень), де викладається зміст документа стосовно завдань Університету.

Документи, які видають на підставі зовнішньої документації, повинні мати посилання на них із зазначенням найменування цих документів, дати, їх номерів і заголовків.

При здійсненні оперативних зв'язків із керівними державними органами, міністерствами, іншими органами виконавчої влади, підприємствами, установами та організаціями, Університет надсилає листи факсимільним зв'язком або електронною поштою.

Для Законів України, Постанов Кабінету Міністрів та наказів державних органів, контрольним примірником вважається їх текст у комп'ютерній правовій системі «Рада». Усі їх примірники на паперових носіях вважаються інформаційними виданнями.

Відповідальними за облік і збереження документів, що надійшли з зовнішніх джерел, є особи, за якими закріплені такі обов'язки відповідно до Розділу 3 «Відповідальність» цього стандарту.

Реєстрація таких документів ведеться в єдиному порядку реєстрації вхідної кореспонденції.

Реєстрація, поширення та подальший обіг вхідної службової кореспонденції (листи, телеграми, факси) здійснюється відповідно до ДСТУ ISO 15489-1:2018 «Інформація та документація. Керування записами».

#### **4.2.3. Структура внутрішньої документації**

В Університеті визначається конкретний комплекс документів, передбачений номенклатурою справ, необхідний і достатній для документування його діяльності.

Вибір виду документа, призначеного для документування управлінської інформації (наказ, розпорядження, рішення, протокол тощо), зумовлюється правовим статусом Університету, компетенцією посадової особи та порядком прийняття управлінського рішення (на підставі єдиноначальності або колегіальності).

Відповідно до Національного класифікатора управлінської документації НК 010:2021 від 2021 року, внутрішню документацію системи якості Університету можна поділити на чотири рівні:



### **I рівень – організаційно- засновницька документація**

До першого рівня відносяться наступні внутрішні документи: Статут Університету, Настанова з якості, Стратегія розвитку Університету на 2021 – 2030 роки, Положення про Вчену раду, Положення про Наглядову раду, Колективний договір, Правила внутрішнього трудового розпорядку, План роботи Університету, Політика та Цілі у сфері якості, Річні звіти керівника Університету, структура і штатна чисельність та інші (за необхідності).

### **II рівень – документація з організації роботи структурних підрозділів**

До другого рівня зараховуємо документацію, яка регламентує роботу усіх структурних підрозділів Університету: затверджені Положення підрозділів, Стандарти системи якості щодо відповідних процесів, Плани роботи структурних підрозділів (поточні і перспективні), звіти підрозділів та інше.

### **III рівень – документація, яка регламентує та актуалізує діяльність структурних підрозділів**

Третій рівень формують документи наступного переліку: Номенклатура справ, Посадова інструкція працівника, Інструкція з діловодства, Договір господарський, Договір цивільно-правовий, Трудовий договір, Документація проведення внутрішнього аудиту та інше.

### **IV рівень – документація з керування персоналом та організаційної роботи**

До четвертого рівня відносяться: накази, протоколи, доповідні записки, пояснювальні записки, акти, приписи, приймально-здавальний акт, заяви, подання, розпорядження, графіки, книги обліку, книги реєстрації, акт на списання, характеристика, автобіографія та інше.

#### **4.2.4. Кодування документів**

Класи управлінської документації Університету визначаються згідно з Національним класифікатором управлінської документації НК 010:2021 від 2021 року.

Реквізити організаційно-розпорядчої документації та порядок їх розташування визначаються ДСТУ 4163-2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів».

Документ повинен містити обов'язкові для певного його виду реквізити, що розміщуються в установленому порядку, а саме: найменування установи, автора документа, назву виду документа (крім листів), дату, реєстраційний індекс документа, заголовок до тексту, текст, підпис.

Під час підготовки та оформлення документів можуть застосовуватись не лише обов'язкові, а також інші реквізити, якщо це відповідає призначенню

документа або способу його опрацювання.

Відповідальними за облік і збереження документів, що надійшли з зовнішніх джерел та внутрішніх документів є особи, за якими закріплені такі обов'язки відповідно до Розділу 3 «Відповідальність» цього стандарту.

Для всіх інших категорій документів, які не підлягають кодуванню, не здійснюється привласнення індивідуального номера.

#### 4.2.5. Організація обліку документів

Обсяг документообігу Університету – це сумарна кількість отриманих (вхідних) і створених в Університеті (внутрішніх, вихідних) документів за певний період (квартал, рік).

Документообіг Університету – це проходження документів в Університеті з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення.

Документи незалежно від способу фіксації та відтворення інформації проходять і опрацьовуються в Університеті на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу.

Порядок документообігу регламентується Інструкцією з діловодства Університету, Статутом Університету, цим стандартом, положеннями про структурні підрозділи, посадовими інструкціями працівників відповідних структурних підрозділів.

Підрахунок кількості документів здійснюється за реєстраційними формами в канцелярії.

За одиницю обліку береться документ. Окремо підраховуються звернення громадян, запити на інформацію.

Результати обліку документів узагальнюються канцелярією і подаються керівництву Університету для вжиття заходів з удосконалення роботи з документами.

Для організації належного управління документами, їх обліку та реєстрації визначені всі типи документів, які зазначені у *Реєстрі типів документів системи якості*, таблиця 1.

Таблиця 1

#### Реєстр типів документів системи якості

Найменування категорії документа	Категорія	Відповідальний за управління	Місце зберігання оригіналу	Термін зберігання
Нормативно-правові акти	Зовнішні	ректор	Відповідні структурні підрозділи	До заміни новою версією
Стандарти організації	Внутрішні	Відповідальний за систему якості	Відповідальний за систему	1 рік після заміни

<b>Управління задокументованою інформацією СМЯ-7.5</b>	Система менеджменту якості ISO 9001:2015 Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Ґжицького Редакція 02 від «27» червня 2022 р.
--	--

			якості	
Положення з функціонально-організаційних питань	Внутрішні	Відповідальний за систему якості	Відповідні структурні підрозділи	1 рік після заміни
Інструкції, кодекси, порядки, методики	Внутрішні	Відповідальний за систему якості	Відповідні структурні підрозділи	1 рік після заміни

Оригінали документів зберігаються у призначених відповідальних осіб.

#### **Автоматизований облік документів**

Доступ до автоматизованого електронного обліку документів з правом їх внесення, обліку та коригування мають лише особи, відповідальні за внесення, обробку та актуалізацію цих документів, через систему закріплених за відповідними працівниками паролів.

Правила поводження та обліку документів, що знаходяться у електронному вигляді закріплені у посадових обов'язках.

#### **4.2.6. Статус документів**

Всі документи системи якості Університету, які знаходяться в обігу або передаються за запитом до сторонніх організацій, мають один з двох можливих статусів:

- оригінал (примірник з оригінальними підписами, що використовується для підготовки фотокопій);
- копія (робоча копія документа, що використовується на робочих місцях).

Університет може засвідчувати копії лише тих документів, що створені в ньому, а також у випадках, передбачених Інструкцією з діловодства Університету.

Копію документа виготовляють і видають тільки з дозволу ректора установи, його заступників або керівника структурного підрозділу.

У разі підготовки документів для надання судовим органам, під час вирішення питань щодо прийняття громадян на роботу, навчання, засвідчення їх трудових та інших прав у взаємовідносинах з установою, а також під час формування особових справ працівників, Університет може виготовляти копії документів, виданих іншими установами (копії дипломів, свідоцтв про одержання освіти тощо).

Відмітку "Копія" проставляють на лицьовому боці у верхньому правому кутку першого аркуша документа.

Копія з документа відтворюється засобами оперативної поліграфії.

Засвідчуваний напис складається зі слів "Згідно з оригіналом", назви

посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціали та прізвище, дата засвідчення копії і проставляється нижче реквізиту документа "підпис".

Напис про засвідчення копії скріплюється печаткою із зазначенням на ній найменування структурного підрозділу (канцелярія, відділ кадрів, деканат) Університету.

Копії вихідних документів повинні мати візи посадових осіб, з якими вони погоджені, та візи виконавців. Копії документів повинні мати всі виправлення, зроблені на оригіналі. Копія тексту документа повинна відповідати оригіналу.

#### **4.2.7. Інформаційне узгодження документації**

Під час розробки та погодження проектів документів системи якості відповідальні особи проводить їх аналіз, щонайменше на:

- відповідність формату оформлення для певної категорії документа;
- відсутність дублювання опису будь-яких дій у інших документах системи якості;
- змістовна несуперечність опису із іншими документами системи якості;
- правильність посилань на інші документи системи якості, коди форм записів;
- наявність достатнього опису дій у документах, на які посилається проект нового документа.

Перелік посадових осіб, які повинні завізувати документ, визначає працівник, який створює документ, виходячи з його змісту.

Якщо під час візування з'ясується, що у підготовлений до підписання документ необхідно внести істотні зміни, він потребує повторного візування.

У разі, коли зміст документа стосується більше ніж трьох установ, складається "Аркуш погодження", про що робиться відмітка у документі на місці грифа погодження.

Зовнішнє погодження у разі потреби, визначеної законодавством, здійснюється в такій послідовності:

- з установами однакового рівня та іншими установами;
- з громадськими організаціями;
- з органами, які здійснюють державний контроль в певній сфері;
- з установами вищого рівня.

### **4.3. Управління записами системи якості**

#### **4.3.1. Структура записів системи якості**

Записи є об'єктивним доказом результативності функціонування

системи якості, дотримання всіх встановлених вимог та підтвердження відповідності послуги.

За допомогою записів відбувається документування та підтвердження виконання діяльності, що передбачена функціонуючою системою якості.

Реєстрація записів передбачається у вигляді:

- протоколів, актів, звітів, заявок, планів та планів-графіків, відомостей;
- записів та відміток у реєстраційних журналах;
- електронних записах, базах даних, інше.

Відповідальність за реєстрацію цих записів несуть працівники відповідних структурних підрозділів, де ведеться дана реєстрація.

Документи реєструються в межах груп залежно від кореспондента на підставі номенклатури. Наприклад, окремо реєструються урядові документи, накази Університету з основної діяльності, накази з особового складу працівників, накази з особового складу студентів.

Реєстрація документів полягає у присвоєнні їм умовних позначень - індексів, які надаються документам під час їх реєстрації.

При реєстрації вихідного листа йому надається реєстраційний індекс, який складається з індексу підрозділу, який підготував документ, та порядкового номера у журналі реєстрації вихідної кореспонденції.

Якщо документ підготовлено двома чи більше установами, реєстраційний індекс включає індекси кожної з цих установ, які проставляються через правобічну похилу риску в послідовності, в якій документ підписано його авторами.

Місце розташування реєстраційного індексу на документі залежить від виду бланка та виду документа.

Для вихідних документів посилання на реєстраційний індекс і дату документа включає в себе реєстраційний індекс і дату того документа, на який дається відповідь. Цей реквізит є обов'язковим і розташовується нижче або на рівні реєстраційного індексу у спеціально відведеному місці на бланку.

Для організації належного управління записами системи менеджменту якості, записи системи управління якістю проводяться працівниками відділу забезпечення якості освіти та акредитації.

Вимоги до змісту, форми і затвердження протоколу встановлюються шляхом опису у відповідному СМЯ або інших документах системи якості.

Пропозиції щодо удосконалення форм записів можуть подавати будь-які працівники. Рішення про змінення форми запису приймається особами, відповідальними за певний процес та в обов'язковому порядку погоджується із відповідальним за систему якості на відповідність вимогам ISO 9001.

#### 4.3.2. Правила ведення записів

Всі записи ведуть у формах, наведених у відповідних документах системи якості та Інструкції з діловодства Університету.

До загальних правил ведення записів відносять:

- записи повинні мати однозначний зміст, чітку назву та позначення;
- всі дані мають заноситись акуратно, чітким та розбірливим почерком кульковою або чорнильною (гелевою) ручкою (**використання олівців для реєстрації даних заборонено!**);
- поряд із підписом має бути наведене прізвище посадової особи;
- всі фотокопії записів мають бути чіткими. Спосіб виготовлення копій повинен виключати можливість помилок при аналізуванні таких записів;
- у разі необхідності внесення виправлень, вони мають бути датовані та підтверджені підписом особи, що їх зробила, та не перешкоджати прочитанню первинної інформації (**слід акуратно закреслити невірний запис**);
- при внесенні будь-яких виправлень не допускається затушовування або використання коригуючої рідини («коректора»).

При веденні записів у формі журналів обов'язково зазначають відповідальних за ведення та зберігання таких журналів, дату початку та закінчення журналу.

Зазначені правила ведення записів перевіряють одразу при їх заповненні та затвердженні, а також періодично, під час кожного внутрішнього аудиту.

#### 4.3.3. Зберігання записів з якості

Для встановлення в Університеті єдиного порядку формування справ, забезпечення їх обліку, оперативного пошуку документів за їх змістом і видом, визначення строків зберігання справ проводиться складення описів справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання. Справи тимчасового (до 10 років включно) зберігання описані в Номенклатурі справ (обов'язковий для кожної установи систематизований і проіндексований перелік назв (заголовків) справ, що формуються в її діловодстві, із зазначенням строків зберігання справ). Відповідно до номенклатури справ відділу забезпечення якості освіти та акредитації термін зберігання справ (крім нормативно-правової документації) становить в основному 3 роки.

В Університеті складаються номенклатури справ структурних підрозділів та зведена номенклатура справ Університету.

Номенклатура справ структурного підрозділу розробляється не пізніше 1 грудня поточного року посадовою особою, відповідальною за діловодство у

структурному підрозділі, на підставі документів з усіх питань його діяльності з залученням для консультації діловода.

Зведена номенклатура справ складається діловодом на основі номенклатури справ структурних підрозділів.

Записи з якості усіх структурних підрозділів, відповідно до номенклатури, формуються у справи і, зберігаються відповідно до визначених термінів. Документи з часу створення (надходження) і до передачі до архіву Університету зберігаються за місцем їх формування.

Керівники структурних підрозділів Університету і працівники, відповідальні за організацію діловодства в цих підрозділах, зобов'язані забезпечити зберігання документів і справ.

Записи зберігаються в умовах, що забезпечують легкість та швидкість пошуку, та виключають можливість пошкодження або втрати. Загальноприйнятими правилами зберігання записів є структуроване зберігання у папках для паперу зі скобами із чіткою класифікацією за певною ознакою.

Винесення оригіналів паперових записів з місць зберігання допускається виключно за дозволом особи, що відповідає за їхнє зберігання та письмового підтвердження вилучення такого документа з вказаною датою та підписом особи, що вилучає.

Записи, що ведуться та зберігаються у електронній формі зберігаються у відповідних файлах на робочих комп'ютерах.

Всі записи архівують. Термін зберігання записів після їх архівування визначені у наказі Міністерства юстиції України №578/5 від 12.04.2012 «Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів» або у відповідному СМЯ. По закінченні терміну зберігання записи вилучають та знищують відповідно до діючого законодавства.

Перевірка наявності, схоронності та відповідності записів відбувається під час проведення внутрішніх аудитів.

#### ***4.4. Обіг контрольованих документів***

##### **4.4.1. Розробка та оформлення проєктів документів**

Текст проєкту документа повинен містити інформацію, для фіксування якої його було створено. Інформація в тексті документа викладається стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно. Документ не повинен містити повторів, а також слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження. Під час складання документів вживається діловий стиль, для якого характерний

нейтральний тон викладення, позбавлений образності, емоційності та індивідуальних авторських рис.

Суцільний зв'язний текст документа повинен містити граматично і логічно узгоджену інформацію про управлінські дії. Така форма викладення тексту документа використовується під час складання положень, порядків, правил, розпорядчих документів і листів.

Суцільний зв'язний текст, як правило, складається з двох частин. У першій (вступній) частині зазначається підстава, обґрунтування або мета складення документа, у другій (заклучній) частині - висновки, пропозиції, рішення, прохання. В окремих випадках документ може після вступної частини містити мотивувальну частину, в якій обґрунтовується позиція Університету.

Тексти складних і великих за обсягом документів (положення, правила, регламенти, інструкції, огляди, звіти тощо) поділяються на розділи, підрозділи, пункти, підпункти. Пункти і підпункти у тексті нумеруються арабськими цифрами з крапкою.

В окремих випадках розділи можуть поділятися на глави, які нумеруються римськими цифрами.

У разі прийняття рішення про підготовку робочого проєкту документа визначається:

- особа, відповідальна за його розробку;
- перелік віз осіб, що погоджують;
- терміни на підготовку проєкту.

Розробник, якому доручено підготувати проєкт, дотримується вимог та правил до побудови документів визначеного типу.

#### **4.4.2. Погодження та затвердження документів**

У разі виникнення потреби у проведенні оцінки доцільності створення документа, його обґрунтованості та відповідності законодавству здійснюється погодження проєкту документа.

У визначений термін розробник надає проєкт на погодження особам, визначеним при прийнятті рішення про розробку документа.

Погодження може здійснюватись як в Університеті особами, які відповідно до їх компетенції вирішують питання, порушені в проєкті документа (внутрішнє погодження), так і за його межами іншими установами (зовнішнє погодження).

Віза проставляється як на лицьовому, так і на зворотному боці останнього аркуша проєкту документа, якщо місця для візування на лицьовому боці останнього аркуша документа недостатньо. Візи проставляються на примірниках документів, що залишаються в Університеті.



Зауваження і пропозиції до проекту документа викладаються на окремому аркуші, про що на проекті робиться відповідна відмітка.

Зовнішнє погодження проектів документів оформляється шляхом проставлення на них грифа погодження, який включає в себе слово "ПОГОДЖЕНО", найменування посади особи та установи, з якою погоджується проект документа, особистий підпис, ініціали, прізвище і дату або назву документа, що підтверджує погодження, його дату і номер (індекс).

Якщо під час візування з'ясується, що у підготовлений до підписання документ необхідно внести істотні зміни, він потребує повторного візування.

Проект документа вважається підготовленим до затвердження, якщо на ньому є всі передбачені підписи посадових осіб.

Документ затверджується посадовою особою (посадовими особами), до повноважень якої (яких) належить вирішення питань, наведених у такому документі, або розпорядчим документом Університету. Нормативно-правові акти (положення, інструкції, правила, порядки тощо) затверджуються наказом по Університету.

Затвердження певних видів документів здійснюється з проставленням грифа затвердження.

У разі, коли документ затверджується рішенням, наказом, розпорядженням, гриф затвердження складається із слова "ЗАТВЕРДЖЕНО", назви виду документа, яким затверджується створений документ, у називному відмінку із зазначенням його дати і номера.

Гриф затвердження розміщується у правому верхньому кутку першого аркуша документа. У разі затвердження документа кількома посадовими особами гриф затвердження розташовують на одному рівні.

#### **4.4.3. Розповсюдження та вилучення документів**

Зареєстрований документ передається секретарю ректора, проректорів, визначеній відповідальній особі або особі, відповідальній за діловодство у структурному підрозділі.

Якщо питання, викладені в документі, не відносяться до компетенції структурного підрозділу, зазначеного у резолюції, то документ передається через службу записку на ім'я проректорів, які за розподілом функціональних обов'язків відповідають за дане питання, або за домовленістю, на керівників структурних підрозділів.

Факт передачі вхідних документів фіксується у канцелярії шляхом проставлення відмітки у журналі реєстрації із зазначенням інформації про виконавців, котрим передано оригінал документа та його копії.

При передачі для виконання зареєстрованого документа з одного структурного підрозділу в інший, він повторно не реєструється.

Передача документів у межах структурного підрозділу здійснюється через особу, відповідальну за діловодство в структурному підрозділі.

Керівники структурних підрозділів Університету забезпечують оперативний розгляд документів, доведення їх до виконавців в день їх надходження, контроль за строками та якісним виконанням документів по суті питань.

Структурний підрозділ чи посадова особа, зазначена у резолюції, одержує документи у день їх реєстрації або на наступний день. Термінові документи передаються негайно.

Головний виконавець організовує роботу співвиконавців, зокрема визначає строки подання ними пропозицій, порядок погодження і підготовки проєкту документа.

Співвиконавці відповідають за підготовку на належному рівні та своєчасне подання головному виконавцю пропозицій. У разі несвоєчасного подання пропозицій співвиконавцями, головний виконавець інформує про це керівника, який надав доручення.

Виконавець визначає необхідну кількість екземплярів документа та передає документ на тиражування. На документ, що розсилається більше ніж у чотири адреси, виконавець готує список для розсилки.

Необхідність копій документів, що стосуються службової діяльності Університету, визначається керівниками структурних підрозділів.

Передача документів стороннім особам або організаціям допустима лише з письмової згоди ректора (віза на службовій записці із запитом про можливість передачі документа).

Вилучення документів із справи постійного зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення документів допускається з дозволу ректора Університету з обов'язковим залишенням у справі засвідчених належним чином копій.

Для знищення документів, не внесених до Національного архівного фонду, на справи структурних підрозділів складається Акт про знищення, який погоджується експертною комісією Університету.

#### **4.4.4. Зберігання документів**

Документи з часу створення (надходження) і до передачі до архіву Університету зберігаються за місцем їх формування.

Керівники структурних підрозділів Університету і працівники, відповідальні за організацію діловодства в цих підрозділах, зобов'язані забезпечити зберігання документів і справ.

У робочих кімнатах справи повинні зберігатися у вертикальному положенні в шафах. Для підвищення оперативності пошуку документів справи розміщуються відповідно до номенклатури справ. На корінцях обкладинок справ зазначаються індекси за номенклатурою.

Видача справ у тимчасове користування працівникам структурних підрозділів Університету здійснюється з дозволу керівника структурного підрозділу, в якому було сформовано справу, іншим установам - з письмового дозволу ректора Університету. На видану справу складається картка-замінник. У картці зазначаються найменування структурного підрозділу, індекс справи, заголовок справи, дата її видачі, особа, якій справу видано, дата її повернення, підписи осіб, які видали та прийняли справу.

Надання справ у тимчасове користування здійснюється не більш як на один місяць.

Вилучення документів із справи постійного зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення документів допускається з дозволу ректора Університету з обов'язковим залишенням у справі засвідчених належним чином копій.

#### ***4.5. Підготовка організаційних та організаційно-розпорядчих документів***

##### **4.5.1. Загальні положення**

Організаційно-розпорядчі документи оформляють на бланках Університету, які виготовляють згідно з вимогами Інструкції з діловодства та цього стандарту.

Для виготовлення бланків використовуються аркуші паперу формату А4 (210 х 297 міліметрів) та А5 (210 х 148 міліметрів). Дозволено використовувати бланки формату А3 (297 х 420 міліметрів) - для оформлення документів у вигляді таблиць і А6 (105 х 148 міліметрів) - для резолюцій (доручень).

Бланки документів повинні мати такі поля (міліметрів):

30 - ліве;

10 - праве;

20 - верхнє та нижнє.

Деякі внутрішні документи (заяви працівників, окремі службові довідки тощо) та документи, що створюються від імені кількох або більше органів, оформляють не на бланках.

Бланки виготовляють на основі поздовжнього розміщення реквізитів. Реквізити заголовної частини розміщуються зцентрованим (початок і кінець кожного рядка реквізиту однаково віддалені від меж зони розташування реквізитів) способом.

Контроль та облік пронумерованих бланків для листів (фірмових бланків) здійснює канцелярія.

Порядкові номери на фірмових бланках проставляють нумератором на нижньому правому полі зворотної сторони бланку.

Виготовлення бланків конкретних видів документів допускається, якщо їх кількість на рік перевищує 200 одиниць.

Бланки виготовляють друкарським способом на білому папері синьою фарбою.

Тест документів набирають за допомогою комп'ютера шрифтом Times New Roman з розміром кегля 12 або 14 через одинарний або полуторний інтервали. При цьому, допускається оформлення заголовків розміром кегля 14 (16).

#### 4.5.2. Посадові інструкції

При складанні **Посадових інструкцій** виходять з наступної структури:

Титульний лист

1. Загальні положення
2. Посадові обов'язки
3. Права
4. Відповідальність
5. Взаємовідносини (стосунки за посадою).

У всіх посадових інструкціях зазначають фразу «Із посадовою інструкцією ознайомлений(-а):». При оформленні підписів зазначають власний підпис, прізвище та ініціали та дату.

Всі посадові інструкції в обов'язковому порядку погоджують із начальником відділу кадрів та з провідним юрисконсульту університету.

#### 4.5.3. Накази та розпорядження

Всі накази (або розпорядження) оформлюються за єдиною структурою згідно чинного законодавства та стандартів з діловодства. Оформлення наказів здійснюється у встановленому порядку відповідно до Інструкції з діловодства Університету та цього стандарту.

Документи реєструються в межах груп залежно від назви, виду, автора і змісту. Окремо реєструється кореспонденція Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України, Міністерства освіти і науки України.

Накази з навчальної та виховної роботи реєструються без індексу, накази з фінансових та господарських питань із індексом – 1; із наукової роботи із індексом – 2; накази про призначення прийняття, переведення, звільнення, заохочення, сумісництво, трудові відносини, надання відпусток

працівників тощо, реєструються у відділі кадрів із індексом – 3; про зарахування, переведення, відрахування, надання академвідпусток, зміну прізвища здобувачів вищої освіти тощо, реєструють у навчально-методичному відділі із індексом – 4; розпорядження реєструють у канцелярії; рішення ректорату та Вченої ради Університету реєструються у вченого секретаря без індексу.

Проекти наказів (розпоряджень) з основної діяльності, адміністративно-господарських питань готують і подають структурні підрозділи за дорученням ректора Університету чи за власною ініціативою.

Проекти наказів з особового складу ( про призначення на роботу, звільнення, надання відпустки, стажування) готує відділ кадрів на підставі доповідних записок керівників структурних підрозділів, заяв працівників, трудових договорів та інших документів.

Проекти наказів (розпоряджень) з основної діяльності, адміністративно-господарських питань та додатки до них візує працівник, який створив документ, керівник структурного підрозділу, в якому його створено, посадові особи, які визначені у проекті документа як виконавці завдань, що містяться в ньому, інші посадові особи, яких стосується документ.

Проекти наказів з особового складу візує працівник відділу кадрів, який створив документ, та його керівник, бухгалтерська служба, планово-фінансовий відділ, юридичний відділ, інші посадові особи, яких стосується документ.

Проекти наказів з особового складу студентів готує деканат факультету або структурний підрозділ відповідно до розподілу обов'язків та візує декан факультету, головний бухгалтер, провідний юрист-консульт, проректор.

Провідний юрист-консульт Університету обов'язково візує за наявності усіх необхідних віз проекти наказів нормативно-правового характеру, а також накази з особового складу.

Проекти наказів (розпоряджень), що надають для підписання ректору, візують керівники зацікавлених структурних підрозділів Університету відповідно до розподілу посадових обов'язків.

Якщо в процесі погодження до проекту наказу (розпорядження) вносяться істотні зміни, він підлягає повторному погодженню.

Накази (розпорядження) підписує ректор Університету, а в разі його відсутності – проректор Університету, який виконує його обов'язки.

Після підписання наказу (розпорядження) зміни до нього вносять лише шляхом видання нового наказу (розпорядження) про внесення змін.

Наказ (розпорядження) оформлюється на бланку наказу (розпорядження). Зміст наказу (розпорядження) коротко викладається в заголовку, який починається з прийменника "Про" і складається за

допомогою віддієслівного іменника ("Про затвердження...", "Про введення...", "Про створення...") або іменника ("Про підсумки...", "Про заходи...").

Текст наказу (розпорядження) з питань основної діяльності Університету та з адміністративно-господарських питань складають з двох частин - констатуючої і розпорядчої.

У констатуючій частині зазначають підставу, обґрунтування або мету видання наказу. Зазначена частина може починатися із слів "На виконання", "З метою" тощо. Якщо документ видають на підставі іншого розпорядчого документа, у констатуючій частині зазначають назву виду цього документа, його автора, дату, номер та заголовок. Крапку в кінці констатуючої частини не ставлять.

Розпорядчу частину наказу починають із слова "НАКАЗУЮ", розпорядження починають із слова "ЗОБОВ'ЯЗУЮ", яке друкують з нового рядка великими літерами без відступу від лівого поля і лапок, після чого ставлять двокрапку.

Накази нумеруються у порядку їх видання у межах календарного року; накази з основної діяльності, адміністративно-господарських питань та з особового складу працівників та студентів мають окрему порядкову нумерацію.

Копії наказів засвідчуються канцелярією і надсилаються відповідним службам, посадовим особам, працівникам.

#### 4.5.4. Службові та доповідні записки

Керівники підрозділів приймають необхідні заходи до скорочення переписки, та не допускають її з питань, які можна вирішити шляхом перемовин або за телефоном.

Види записок працівників подані у Таблиці 2.

Таблиця 2

Вид записки	Призначення
Службова	Документ, що адресований безпосередньо ректору та який містить викладення запитів, пропозицій, зауважень тощо
Доповідна	Документ, який адресований безпосередньому керівнику або ректору, що містить інформацію про ситуацію, що склалася, виконану роботу або факт, що мав місце тощо
Пояснювальна	Документ, що роз'яснює зміст окремих положень іншого організаційно-розпорядчого документа (наказу, плану, програми тощо) або містить детальний виклад причини будь-якої події, факту чи вчинку

Всі типи записок оформляють на аркушах формату А4. Допускається

оформлення записок та заяв від руки.

При оформленні службової, доповідної або пояснювальної записки обов'язково вказують посаду та прізвище з ініціалами осіб, що складає записку та якій надається ця записка. При цьому можливе використання кутового варіанту розміщення реквізитів на бланку (правий кут).

Найменування записки оформляють заголовними літерами посередині аркуша.

Всі записки відносяться до інформаційних та не мають статусу контрольованих документів, якщо інше не передбачається чинним законодавством.

#### **4.5.5. Порядок підготовки протоколів**

Протокол є організаційно-розпорядчим документом, у якому фіксують перебіг обговорення питань та ухвалені рішення на засіданнях, зборах, нарадах. Протокол складається на підставі записів, зроблених безпосередньо під час засідань, поданих текстів та тез доповідей і виступів, довідок, проектів рішень тощо.

Протоколи можуть складатися в повній або стислій формі. У протоколах, складених у стислій формі, записують лише прийняті рішення, що обговорювалися, прізвища доповідачів і промовців, ухвалені рішення; повними, у яких, окрім інформації, зазначеної вище, викладено (або оформлено у вигляді додатків) тексти доповідей та зміст виступів і пропозицій, запитань.

Форма протоколювання визначається нормативним документом або на початку заходу особою, яка головує на засіданні, зборах чи веде нараду.

Протокол оформляється на бланку протоколу (за наявності такого бланка) або на чистому аркуші паперу формату А4 (210 x 297 міліметрів) з поздовжнім розташуванням реквізитів із зазначенням назви виду документа — протокол.

Датою протоколу є дата проведення засідання. Якщо засідання тривало кілька днів, то через тире зазначаються перший і останній день засідання.

Номер (індекс) протоколу повинен відповідати порядковому номеру засідання. Нумерація протоколів ведеться в межах календарного року або навчального року окремо за кожною групою протоколів засідання відповідного колегіального органу: колегії, технічних, наукових, експертних комісій, рад тощо. У реквізиті «місце проведення» зазначається назва міста, в якому відбулося засідання.

Заголовок до тексту протоколу повинен відображати вид засідання (нарада, збори, конференція тощо) або колегіальної діяльності (колегія, комісія, рада, робоча група тощо) і включати назву виду документа.

Текст протоколу складається з вступної та основної частин.

У вступній частині протоколу зазначаються прізвища та ініціали (ініціал імені) голови або головуючого, секретаря, запрошених, а також присутніх осіб.

У списку присутніх зазначаються в алфавітному порядку спочатку прізвища та ініціали присутніх постійних членів колегіального органу без зазначення посад, потім - запрошених осіб із зазначенням посад та у разі потреби найменувань установ. Якщо кількість присутніх перевищує 15 осіб, зазначається їх загальна кількість з посиланням на список присутніх, що додається до протоколу.

Вступна частина включає порядок денний - перелік розглянутих на засіданні питань, що розміщені у порядку їх значущості, із зазначенням доповідача з кожного питання. Порядок денний наводиться наприкінці вступної частини.

Слова "Порядок денний" друкуються від межі лівого поля, після них ставиться двокрапка. Кожне питання нумерується арабськими цифрами і друкується з абзацу. Формування питань у порядку денному починається з прийменника "Про".

Основна частина протоколу складається з розділів, які повинні відповідати пунктам порядку денного. Розділи нумеруються арабськими цифрами і будуються за такою схемою:

СЛУХАЛИ - ВИСТУПИЛИ - ВИРШИЛИ (УХВАЛИЛИ, ПОСТАНОВИЛИ).

Зазначені слова друкуються великими літерами без відступу від межі лівого поля. Після слів ставиться двокрапка.

Після слова "СЛУХАЛИ" зазначається текст виступу основного доповідача. Прізвище та ініціали (ініціал імені) кожного доповідача друкуються з нового рядка. Текст виступу викладається у третій особі однини.

Тексти або тези доповіді та виступів, оформлені як окремі документи, до тексту протоколу не включаються. Після відомостей про доповідача ставиться тире і зазначається: "Текст доповіді (виступу) додається до протоколу".

Після слова "ВИСТУПИЛИ" фіксуються виступи тих осіб, які взяли участь в обговоренні доповіді. Виступи оформлюються у протоколі із зазначенням посад, прізвищ та ініціалів (ініціалу імені) промовців у називному відмінку, а також з викладенням змісту питання та відповідей на нього. Зміст виступів викладається від третьої особи однини.

Після слова "ВИРШИЛИ" ("УХВАЛИЛИ", "ПОСТАНОВИЛИ") фіксується прийняте рішення з обговорюваного питання порядку денного. Рішення повинне бути конкретним і включати складові, що відповідають на такі питання: кому, що зробити і в який строк.



У разі коли на засіданні приймається рішення про затвердження документа, який обговорювався на засіданні, цей документ додається до протоколу і в ньому робиться посилання на номер і дату протоколу.

Протокол підписується головуючим на засіданні колегіального органу та секретарем.

Деякі протоколи засідань (технічних комітетів, методичних, експертних, наукових рад і комісій тощо) підлягають затвердженню. У такому разі протокол повинен мати гриф затвердження.

Копії протоколів або витяги з них засвідчуються печаткою канцелярії і надсилаються у разі потреби установам, посадовим особам, працівникам. Список розсилки складає і підписує секретар колегіального органу.

#### ***4.6. Поводження з кореспонденцією***

##### **4.6.1. Отримання та реєстрація вхідних листів**

Доставка документів до Університету здійснюється з використанням засобів поштового зв'язку і електрозв'язку, а також кур'єрською та фельд'єгерською службами.

Поштою та через кур'єрську службу доставляється письмова кореспонденція, поштові картки, бандеролі, дрібні пакети, а також періодичні друковані видання.

Фельд'єгерською службою доставляється спеціальна кореспонденція. Каналами електрозв'язку доставляються: телеграми (телетайпограми), факсограми, телефонограми, електронні документи із застосуванням електронного цифрового підпису та документи в електронній формі без електронного цифрового підпису (у сканованій формі).

Кореспонденція, що надходить до Університету, приймається працівником канцелярії.

Робота з незареєстрованими документами не дозволяється.

Документи надходять до канцелярії через поштове відділення та скриньку для приймання документів. Представникам підприємств, установ та організацій документи подати особисто можна при наявності реєстру передачі документів.

У реєстрі працівником канцелярії проставляється відмітка про приймання кореспонденції.

Довідкова інформація про надходження, реєстрацію та подальший рух документів надається по телефону.

Вся кореспонденція, що надійшла від юридичних осіб або фізичних осіб розкривається і реєструється у канцелярії.

Пакети, що мають напис "особисто", передаються безпосередньо адресату не розпаковані.

Електронні носії інформації обов'язково передаються із супровідним листом. Під час приймання таких документів опрацьовується тільки супровідний лист.

У разі надходження документів, надісланих телефаксом, перевіряється загальна кількість аркушів та відповідність їх тій кількості, що зазначена на першому аркуші, а також належна якість друку. У разі одержання факсимільного повідомлення не в повному обсязі або за наявності тексту неналежної якості документ не реєструється і про це обов'язково інформують відправника.

При розкритті конвертів перевіряється їх цілісність та відповідність номерів на документах і конвертах. Якщо виявлено відсутність документа або додатків до нього, невідповідність номера на конверті номеру документа, відсутність підпису, складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику, а другий залишається у канцелярії.

У разі пошкодження конверта робиться відмітка у поштовому реєстрі та на конверті.

Конверти зберігаються і додаються до документів у тих випадках, коли лише за конвертом можна встановити адресу відправника, час відправлення і одержання документа або коли у конверті відсутні окремі документи чи встановлено невідповідність номерів документів номерам на конверті. Конверти обов'язково додаються до судових справ, позовних, апеляційних, касаційних заяв та в порядку нагляду за скаргами громадян.

Неправильно оформлені (не підписані, не засвідчені), пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються відправнику або пересилаються адресатові.

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

Реєстрація документів провадиться з метою забезпечення їх обліку, контролю виконання і оперативного використання наявної в документах інформації.

Реєстрація Постанов Верховної Ради України, актів Кабінету Міністрів України, наказів та листів Міністерства освіти та науки України, запитів та звернень народних депутатів України, кореспонденції Верховної Ради України, вхідної кореспонденції від міністерств та інших державних органів влади, юридичних осіб, а також звернень, пропозицій, скарг, запитів на інформацію громадян здійснюється канцелярією Університету.

Реєстрації підлягають всі документи, що потребують обліку, виконання й використання з довідковою метою (розпорядчі, планові, звітні, обліково-

статистичні, бухгалтерські, фінансові тощо), як ті, що створюються і використовуються в Університеті, так і ті, що надходять.

На документах, які надійшли до Університету, проставляється вхідний номер. Він має вигляд реєстраційного штампа, який проставляється на нижньому полі першого аркуша документа праворуч (на листах - відповідях). Основним принципом реєстрації документів є однократність.

Кожний документ реєструється в Університеті лише один раз: вхідні (первинні) - у день надходження або на наступний день, створені - у день підписання або затвердження.

Для реєстрації всіх категорій вхідних документів Університетом застосовується карткова форма реєстрації (обсяг документообігу більше 600 документів на рік і журнальна форма реєстрації вихідних і внутрішніх документів).

Реєстрація вхідних документів системи менеджменту якості проводиться відповідними працівниками відділу забезпечення якості освіти та акредитації за формою (Додаток 1).

#### **4.6.2. Підготовка вихідних листів**

Вихідна кореспонденція, у тому числі створена за допомогою ПК, обробляється й відправляється централізовано в день її одержання від структурних підрозділів або на наступний робочий день.

Не допускається відправлення або передача кореспонденції без обліку у відповідних журналах вихідної кореспонденції.

Опрацювання документів для відправлення поштовим зв'язком здійснюється відповідно до Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 5 березня 2009 р. № 270.

Під час приймання від виконавців вихідних документів працівником канцелярії перевіряється:

- правильність оформлення документа і розміщення на ньому всіх реквізитів;
- наявність і правильність зазначення адреси кореспондента;
- наявність необхідних підписів на документі;
- наявність на документі відмітки про додатки;
- наявність і повноту додатків;
- наявність прізвища виконавця та номера телефону;
- відповідність кількості примірників кількості адресатів.

Особи, відповідальні за діловодство у структурних підрозділах, зобов'язані під час передачі вихідних документів на відправку канцелярії перевіряти наявність віз, копій вихідних документів, що залишаються у

справах структурного підрозділу, повноту додатків, підпису на документі та наявність і правильність зазначення адреси.

Документи, що оформлені неналежним чином, підлягають поверненню.

Документи, що надсилаються одночасно одному і тому ж адресату, вкладаються в один конверт.

Документи, що адресують постійним кореспондентам, відправляються у конвертах з адресою одержувача та відправника, що виготовляються заздалегідь друкарським або типографським способом.

При надсиланні кореспонденції до інших міст, крім найменування установи, посади та прізвища адресата, слід зазначати точну поштову адресу.

Досилання або заміна розісланого раніше документа здійснюється за вказівкою посадової особи, яка підписала документ.

У разі листа-відповіді на інший лист, вказується вихідний номер та дата вхідного листа, наприклад: «на лист № \_\_\_\_\_ від 01.02.20\_\_\_\_\_».

#### **4.6.3. Факсимільний зв'язок та електронна пошта**

За потребою термінового відправлення або виконання доручень, допускається відправлення та отримання листів факсимільним чи електронним зв'язком.

#### **4.7. Особливості підготовки окремих типів документів системи якості**

Зазвичай всі документи системи якості оформляють українською мовою на аркушах формату А4 (210x297 мм) з відступом 30 мм від лівого краю, 10 мм – від правого, 20 мм – зверху та знизу.

Враховуючи характер діяльності організації допускається **обіг іншомовних версій** певних документів та форм записів з якості. Відповідальність за автентичність перекладу покладена на відповідального з системи якості.

Текст документів набирають за допомогою комп'ютера шрифтом Times New Roman з розміром кегля 12 або 14 через одинарний або полуторний інтервали. При цьому, допускається оформлення заголовків розміром кегля 14 (16).

Другу та всі наступні сторінки документів оформляють однаково із прийнятими для певного типу документів колонтитулами.

Всі Додатки нумерують арабськими цифрами у порядку зростання нумерації. При посиланні на будь-які записи (протоколи, акти тощо) або реєстрацію у журналах, відомостях тощо необхідно посилатись на відповідний документ, котрим встановлено форму та зміст цього запису.

## **Оформлення договорів**

Форма оформлення договорів залежить від типу продукції/послуги, що надаються та регламентується цивільним та господарським кодексами України.

Договори складають у двох примірниках призначеним співробітником, аналізують на спроможність виконання взятих зобов'язань, після чого підписуються ректором. Кожен примірник договору засвідчується печаткою.

Зазвичай, договори вступають в дію з моменту їх підписання двома сторонами або з дати узгодженої сторонами та зазначеної в договорі.

### **4.8. Контроль змін у документах**

#### **4.8.1. Організація, облік обсягу, актуалізація документообігу**

Документообіг Університету – це проходження документів в Університеті з моменту їх створення або одержання до завершення виконання або відправлення.

Документи незалежно від способу фіксації та відтворення інформації проходять і опрацьовуються в Університеті на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу.

Порядок документообігу регламентується цим стандартом, Інструкцією з діловодства, Статутом Університету, положеннями про структурні підрозділи, посадовими інструкціями працівників відповідних структурних підрозділів.

Обсяг документообігу Університету – це сумарна кількість отриманих (вхідних) і створених в Університеті (внутрішніх, вихідних) документів за певний період (квартал, рік).

Підрахунок кількості документів здійснюється за реєстраційними формами в канцелярії.

За одиницю обліку береться документ. Окремо підраховуються звернення громадян, запити на інформацію.

Результати обліку документів узагальнюються канцелярією і подаються керівництву Університету для вжиття заходів із удосконалення роботи з документами.

Щорічно, під час проведення внутрішнього аудиту, проводиться аналіз документів на їхню відповідність фактичному стану реалізації процесів системи якості (за необхідності, можуть проводитись додаткові перевірки за наказом ректора). При цьому враховуються:

- невідповідності, виявлені під час попередніх внутрішніх та зовнішніх аудитів;
- побажання працівників;
- зміни у законодавчих та нормативно-правових актах, якими керується

організація.

За результатами аналізу документів, у протоколі актуалізується наявність (відсутність) документів системи якості за довільною формою. В протоколі щонайменше зазначають:

- всі документи, що потребують внесення змін та/або уточнень (розділ стандарту);
- відповідальні за актуалізацію;
- терміни її виконання.

#### **4.8.2. Внесення змін до документів**

При необхідності до будь-якого документа можуть вноситись зміни. Перелік причин внесення змін щонайменше включає:

- зміни чинного законодавства, нормативно-правових актів та нормативно-технічних документів;
- зміни організаційної структури організації;
- проведення коригувальних та/або запобіжних дій за результатами внутрішніх аудитів та аналізу з боку вищого керівництва;
- пропозиції персоналу організації;
- введення нових видів послуг, розширення сфери діяльності тощо.

Зміни до документа у першу чергу вносяться до оригіналу документа. Санкцію на внесення змін видає особа, відповідальна за обіг такого документа.

Зміни до документа готують особи, що розробляли цей документ або особи, яким це доручено відповідальною за певний процес особою.

Зміни до документів можуть вноситись шляхом :

- повної заміни версії документа;
- заміни редакції окремих розділів або сторінок у документі;
- виправлення кульковою ручкою у тексті документа (при орфографічних та незначних помилках) за умови проставленого підпису на полях документа, особою, що внесла правки в текст документу.

Рішення про шляхи внесення змін до документа приймає особа, відповідальна за обіг цього документа, виходячи з серйозності та об'єму запропонованих змін.

Перед внесенням змін, вони обговорюються та узгоджуються всіма особами, що узгоджували затверджену версію документа. У разі, якщо для цього проводиться проблемна нарада, за її результатами складається протокол певної наради. При необхідності, зміни доповнюються необхідною кількістю узгоджуваних підписів.

При заміні версії документа, він розробляється, узгоджується та розповсюджується відповідно до встановленого порядку.

При внесенні змін через виправлення кульковою ручкою, акуратно

закреслюють змінений текст, так, щоб він зчитувався, та поряд наводять нову його редакцію, ставлять підпис особи, що здійснила зміну та дату її здійснення.

При наявності змін до нормативно-правових актів, що знаходяться у обігу в електронному вигляді, особа, що санкціонована на доступ до документа, вносить зміни безпосередньо у електронну версію.

При необхідності, відповідальним за обіг документа може бути прийняте рішення про проведення внутрішнього навчання щодо внесених змін.

#### **4.9. Архівування документів та записів**

##### **4.9.1. Архівування паперових документів та даних**

Справи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання через два роки після завершення їх ведення передаються до архіву Університету в упорядкованому (прошитому) стані для подальшого зберігання та користування.

Справи тимчасового (до 10 років включно) зберігання знаходяться у структурних підрозділах Університету.

Передача справ до архіву Університету здійснюється за графіком, що розроблений архівом і затвердженим керівництвом Університету.

Якщо окремі справи необхідно залишити в структурному підрозділі для поточної роботи, архів Університету оформляє видачу справ у тимчасове користування.

Приймання-передача кожної справи здійснюється працівником архіву Університету в присутності працівника структурного підрозділу, який передає упорядковані та оформлені справи.

Справи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання передаються до архіву Університету за описами.

В кінці кожного примірника опису працівник архіву Університету розписується у прийнятті справ з обов'язковим зазначенням кількості (словами і цифрами) переданих справ і проставляє дату.

Один примірник опису повертається структурному підрозділу, всі інші залишаються в архіві Університету.

У разі ліквідації або реорганізації структурного підрозділу особа, відповідальна за організацію діловодства в підрозділі, в період проведення ліквідаційних заходів формує всі документи в справи, оформляє справи і передає їх до архіву Університету незалежно від строків зберігання. Передача справ здійснюється за описами справ і номенклатурою.

Університет зобов'язаний забезпечити зберігання архівних документів та передачу документів, що належать до Національного архівного фонду,

після закінчення встановлених граничних строків їх зберігання в архіві Університету для постійного зберігання до Державного архіву Львівської області.

#### **4.9.2. Знищення документів та записів**

Щороку в структурних підрозділах Університету безпосередньо особами, відповідальними за організацію діловодства в цих підрозділах, разом з експертною комісією проводиться експертиза цінності документів.

Під час проведення експертизи цінності документів здійснюється відбір документів постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання для передачі до архіву Університету та вилучення для знищення документів і справ за минулі роки, строки зберігання яких закінчилися.

Вилучення документів для знищення без проведення попередньої експертизи їх цінності забороняється.

Відбір документів здійснюється на підставі типового переліку документів із строками зберігання, номенклатури справ Університету шляхом перегляду кожного аркуша справи. Забороняється відбір документів для подальшого знищення на підставі заголовків справ в описі або номенклатурі справ.

За результатами експертизи цінності документів в Університеті складається акт про вилучення для знищення документів, не внесених до Національного архівного фонду.

Такі акти разом з описами справ постійного зберігання, з кадрових питань (особового складу) подаються в установленому порядку на розгляд ЕПК державного архіву Львівської області. Погоджені акти затверджуються керівництвом Університету, після чого їх можна знищувати.

Акт про вилучення для знищення документів, не внесених до Національного архівного фонду, складається на справи окремих структурних підрозділів. Якщо в акті зазначено справи кількох структурних підрозділів, їх найменування зазначаються перед групою заголовків справ цього підрозділу.

Примірники документів знищуються шляхом фізичного пошкодження таким чином, щоб документ або його частина не потрапили в сторонні руки та/або не підмінили чинну версію документа.

Всі записи, термін архівного зберігання яких минув, або їх копії знищуються також шляхом фізичного пошкодження відповідальним за їх зберігання.

## **5. МОНІТОРИНГ, АНАЛІЗ ТА КРИТЕРІЇ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОЦЕСУ**

Критерії результативності процесу наведено у таблиці 3.



<b>Параметр</b>	<b>Відповідальний за вимірювання</b>	<b>Частота вимірювання</b>	<b>Рівень аналізу</b>
Наявність актуальних версій всіх контрольованих документів на передбачених робочих місцях	Відповідальний за систему якості	Щорічно	Ректор
Своєчасний перегляд документів	Відповідальний за систему якості	Щорічно	Нарада з якості
Відповідність документів, що фактично використовуються певному Реєстру	Відповідальний за систему якості	Щорічно	Нарада з якості
Схоронність записів про якість	Відповідальний за систему якості	Щорічно	Нарада з якості
Ведення записів згідно затвердженої форми	Відповідальні за процеси	Щорічно	Нарада з якості
Легкість та швидкість пошуку необхідних записів	Відповідальний за систему якості Головний аудитор	Щорічно	Нарада з якості
Дотримання правил архівування та термінів зберігання записів	Відповідальний за систему якості	Щорічно	Ректор

Періодична перевірка з метою виявлення потреби у перегляді цієї процедури здійснюється відповідальним за систему якості з інтервалом, що не перевищує 3 роки.

Дані перевірок процесу використовуються для аналізу функціонування системи якості з боку вищого керівництва.

## **6. ЗАПИСИ З ЯКОСТІ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРОЦЕСУ**

Інформація про записи системи менеджменту якості, що ведуться за результатами виконання процесу, зберігається у відповідальних осіб з дотриманням належного способу.

**ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІЇ ВХІДНИХ ЛИСТІВ**

Дата надходження та індекс документа	Кореспондент, дата та індекс одержаного документа	Короткий зміст	Резолюція або відповідальний виконавець	Підпис особи, яка отримала документ	Відмітка про виконання документа
1	2	3	4	5	6



**АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ ПЕРСОНАЛУ**

<b>№ п/п</b>	<b>Посада П. І. Б.</b>	<b>Дата ознайомлення</b>	<b>Підпис</b>