

Заняття 1. Нормативно-методичне забезпечення діловодства в організації

Діловодство – це діяльність, яка охоплює питання документування та роботи з документами при виконанні управлінських функцій і включає всі види робіт з оформлення, виготовлення документів, оброблення вхідних та вихідних документів, контролю зі їх виконанням.

Забезпечення раціональної постановки діловодства в установі, що охоплює питання документування та організації роботи з документами у процесі виконання управлінських дій, покладається на службу з діловодства. Організація праці персоналу служби діловодства установи передбачає (*стаття 8 проекту Закону України „Про діловодство”*):

- 1) оптимальну організаційну структуру служби діловодства;
- 2) чіткий розподіл функцій між працівниками шляхом виконання відповідних діловодних процесів та операцій;
- 3) правильне визначення кількісного складу працівників та підвищення їх кваліфікації;
- 4) розробку і впровадження інструкції з діловодства та номенклатури справ суб'єкта діловодства (суб'єкт діловодства – орган державної влади, орган місцевого самоврядування, підприємство, установа);
- 5) здійснення документообігу, формування, зберігання та передавання справ до архівного підрозділу суб'єкта діловодства, вилучення документів і справ для знищення;
- 6) впровадження та контроль за дотриманням структурними підрозділами суб'єкта діловодства уніфікованих форм організаційно-розпорядчих документів;
- 7) внесення пропозиції керівництву суб'єкта діловодства щодо впровадження форм організаційно-розпорядчих документів суб'єкта діловодства;
- 8) участь у розробленні, впровадженні та використанні автоматизованої системи діловодства в суб'єкті діловодства;
- 9) аналіз інформації про документообіг в суб'єкті діловодства, необхідної для прийняття управлінських рішень;
- 10) забезпечення збереженості документаційного фонду суб'єкта діловодства;
- 11) нормативно-методичне забезпечення діловодства.

Нормативно-методичне забезпечення діловодства охоплює:

- законодавчі акти України у сфері інформації, документації та документування;
- укази та розпорядження Президента України, постанови та розпорядження Уряду України, які регламентують питання документаційного забезпечення управління в Україні;
- правові акти органів виконавчої влади (міністерств, відомств, комітетів) як загальногалузевого, так і відомчого характеру;
- правові акти нормативного та інструктивного характеру;
- методичні документи з діловодства закладів, організацій, підприємств;
- державні стандарти на документацію;

- уніфіковані системи документів;
- класифікатори техніко-економічної і соціальної інформації.

Методичні документи регламентують:

- технологію створення, обробки, зберігання, використання документів в організації;
- роботу служби діловодства, її структуру, функції, штат, технічне забезпечення тощо.

На сьогодні основними чинними нормативно-правовими актами, що встановлюють загальні правила документування управлінської інформації та регламентує порядок роботи зі службовими документами з моменту їх створення або надходження до відправлення або передання до архівного підрозділу, є **Закон України "Про діловодство"**, **Закон України „Про Національний архівний фонд та архівні установи"**, **Закон України „Про електронний документообіг"**, **Постанова Кабінету Міністрів України „Про затвердження Примірної Інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади"**.

Постанова Кабінету Міністрів України „Про затвердження Примірної Інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади" від 17 жовтня 1997 року № 1153 визначає порядок ведення загального діловодства, її положення поширюються на всю службову документацію, у тому числі створювану за допомогою комп'ютерної техніки.

Примірна інструкція має такі розділи:

1. **Загальні положення.** Визначається сфера поширення положень Примірної інструкції; зазначаються законодавчі та нормативно-правові акти, відповідно до яких її було розроблено; визначається керівництво та відповідальність за ведення діловодства і забезпечення збереженості документів в установах та їх структурних підрозділах, зокрема, зазначаються обов'язки керівників щодо здійснення загального керівництва роботою служб діловодства; встановлюються використання державної мови та мов національних меншин у діловодстві.
2. **Документування управлінської діяльності.** Визначаються підстави та порядок прийняття розпорядчих та інших документів (протоколів, листів) в установах.
3. **Приймання, розгляд і реєстрація документів.** Обумовлюється послідовність виконання технологічних процесів з документами, що надходять до установи, а саме – порядок прийняття, розгляду та здійснення реєстрації вхідних документів.
4. **Складання та оформлення службових документів.** Визначається порядок підготовки проектів документів, їх оформлення, датування, погодження, засвідчення, адресування, накладання резолюції, оформлення відміток про погодження та виконання документів, оформлення додатків до документів, оформлення копій документів, розмноження документів, підготовки та оформлення документів до засідань колегіальних органів, оформлення документів про відрядження.
5. **Порядок оброблення та надсилання вихідних документів.** Обумовлюється порядок і терміни оброблення та надсилання вихідних документів, зазначається про обов'язкову реєстрацію і перевірку правильності їх оформлення.

6. **Організація контролю за виконанням документів.** Визначається ведення контролю за виконанням документів, відповідальність за виконання документів, строки виконання документів та порядок здійснення контролю за виконанням документів.

7. **Складання номенклатур і формування справ.** Поділяється на три підрозділи. У першому з них обумовлюються необхідність і доцільність складання номенклатур справ структурних підрозділів та зведеної номенклатури справ установи, визначається принципи побудови і порядок їхнього розроблення. У другому – визначаються правила групування виконаних документів у справи відповідно до номенклатури справ. у третьому – викладаються вимоги щодо оперативного зберігання документів за місцем їх формування у справах.

8. **Підготовка справ до зберігання та використання.** Визначається порядок проведення експертизи цінності документів, оформлення справ, складання описів справ, передавання справ до архівного підрозділу установи і забезпечення збереженості документів.

9. **Функції служби діловодства.** Визначаються: 1) порядок діяльності служби діловодства та її працівників; 2) основні завдання та функції, що їх має виконувати ця служба при підготовці організаційно-розпорядчої документації (підготовка інших видів документів (фінансової, бухгалтерської, звітно-статистичної, планової, кадрової, з правових питань тощо) покладається на відповідні структурні підрозділи) та при виконанні процесів, пов'язаних з документообігом усієї службової документації в установі; 3) вимоги до керівника служби діловодства, його завдання, обов'язки, права, відповідальність та порядок взаємодії з іншими структурними підрозділами установи.

10. **Механізація та автоматизація ділових процесів.** Обумовлюється доцільність і необхідність застосування в установах комп'ютерної та організаційної техніки для забезпечення раціонального виконання технологічних процесів діловодства.

На основі Примірної інструкції службами діловодства установ мають розроблятися індивідуальні інструкції з діловодства – нормативні документи, що встановлюють правила документування управлінської інформації та порядок роботи зі службовими документами у конкретних установах.

Правова основа **кадрового діловодства** формується низкою законодавчих і нормативних актів соціального спрямування, а здебільшого – Кодексом законів про працю України. Безпосередні стосунки до кадрового діловодства мають закони: ***Закон України “Про державну службу” від 16.12.1993 року, Закон України “Про оплату праці” від 24.03.1995 року, Закон України “Про відпустки” від 15.11.1996 року, Закон України “Про охорону праці” від 14.10.1992 року, Закон України “Про інформацію” від 2.10.1992 року тощо.*** Так наприклад, у Законі України “Про інформацію” ст. 21-23 визначають правові норми інформації державних органів та органів місцевого самоврядування, норми правової інформації та інформації про особу.

Часті зміни в законодавстві, що регулює перебіг різних соціальних перетворень, відображаються в кадровому діловодстві і формують різномірність правового поля кадрової служби: від Кодексу законів про працю до правил внутрішнього трудового розпорядку в кожній організації.

Основним документом щоденного використання вважається положення про підрозділ – про кадрову службу чи про службу управління персоналом. Основу цього документа становить **Типове положення про кадрову службу, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України № 912 від 02.06.1996 року**. Типове положення про кадрову службу складається з п'яти розділів. **Перший розділ** визначає статус служби та її підпорядкування, встановляє, якими документами вона керується і який існує порядок прийняття на роботу та звільнення з роботи працівників кадрової служби, а також обумовлює наявність у службі гербової печатки і штампів. **Другий розділ** формулює основні завдання служби, **третій** – основні функції, **четвертий** – права, **п'ятий** – відповідальність.

Документ, його роль та місце в державному управлінні та місцевому самоврядуванні.

Поняття «документ» широко застосовується у всіх сферах діяльності. Його розуміють по-різному, в залежності від специфіки тих об'єктів, яким надається статус документа. На міжнародному рівні найбільш загально визнаним є визначення документа як запису інформації, що може бути використаний як одиниця в документаційному процесі. У відповідності зі стандартами ІСО, інформація може бути зафіксована у будь-який спосіб, тобто не тільки за допомогою знакового письма, але й зображення, звуку тощо.

Головною складовою документа є інформація, тобто найрізноманітніші дані, відомості, повідомлення, знання тощо. Для документа є характеристикою також стабільна матеріальна форма, тобто документ являє собою єдність матеріальної форми і інформації, яка в ній зафіксована. Ділова сфера — одна з основних життєво необхідних галузей діяльності людства. За допомогою ділових паперів, документів, листів встановлюються офіційні, службові, ділові, партнерські контакти між закладами, підприємствами,

установами, державними органами, а також налагоджуються приватні стосунки між людьми.

Ділове спілкування ведеться державною мовою; в Україні такою мовою є українська.

Від об'єктивності, достовірності, оперативності, юридичної сили документів залежить якість рішень, що приймаються. Однією з причин неякісного прийняття управлінських рішень, особливо органами державного управління та місцевого самоврядування, є слабка теоретична і практична підготовка багатьох працівників, котрі недостатньою мірою володіють комплексом встановлених методів, способів і прийомів роботи з документами; у деяких випадках до негативних наслідків призводить незнання вимог Держстандартів, що встановлюють порядок оформлення документів. **Діловодство** (справочинство) — це діяльність, що охоплює питання документування і організації роботи з документами в процесі здійснення управлінських дій.

Основними елементами справочинства є письмові документи та документування, тобто створення документів. Документ (від лат. documentum — зразок, взірець, свідоцтво, доказ) — це матеріальний об'єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді і спеціально призначений для її передачі у просторі. Документ — це діловий папір, що підтверджує будь-який факт або право на щось. Саме тому для юриста документ — це засіб доказу події, для історика — першоджерело, для управлінця — засіб фіксації та передачі управлінського рішення. Державний стандарт України так визначає документ: «Документ — це основний вид ділової мови, засіб фіксації певним чином на спеціальному матеріалі

інформації про факти, події, явища об'єктивної дійсності та розумової діяльності людини».

Оскільки документ є засобом засвідчення, доведення певних фактів, він має велике правове значення, тобто юридичну силу. Юридична сила — це властивість документа, яка надається йому діючим законодавством, компетенцією органу, що його видав, та встановленим порядком оформлення. Виходячи з цього, документ повинен бути:

- достовірним;
- переконливим;
- належним чином відредагованим і оформленим;
- таким, що містить конкретні пропозиції та вказівки.
- Більшість документів повинна задовольняти таким вимогам, як придатність до тривалого зберігання та максимальна точність.
- Документи використовуються відповідно до функцій, які вони покликані виконувати. Всі офіційні документи мають загальні та спеціальні функції. До **загальних** функцій документів слід віднести:
 - інформаційну (документ створюється для зберігання інформації);
 - соціальну (документ є соціально значимим об'єктом, оскільки він задовольняє певну соціальну потребу);
 - комунікативну (документ є засобом зв'язку між організаціями та іншими суспільними структурами);
 - культурну (документ закріплює та передає культурні традиції, зокрема рівень наукового та технічного розвитку).
- До **спеціальних** функцій документа належать наступні:
 - управлінська (документ відіграє велику роль в управлінні);

- правова (документ має юридичну силу);
- історична (документ є надбанням історії, матеріальним підтвердженням подій, явищ, що відбувалися у світі). Документи являють собою джерело історії.
- Склад документів в організації залежить від:
 - порядку прийняття рішення (єдиноначальність або колегіальність);
 - обсягів і характеру взаємозв'язків в організації;
 - характеру взаємостосунків з іншими організаціями та державними органами.

1.2. Нормативно-методична база діловодства.

Процес діловодства організується за допомогою нормативно-методологічної бази, а саме:

- положень конституції України;
- законів України;
- нормативно-правових актів Президента України, Кабінету Міністрів України, Ради міністрів АР Крим;
- інших методичних документів.

Нормативно-методична база діловодства включає:

- законодавчі акти України в сфері інформації, документації та документування;
- укази та розпорядження Президента України, постанови та розпорядження Уряду України, які регламентують питання документаційного забезпечення управління у державі;
- правові акти органів виконавчої влади (міністерств, відомств, комітетів) як загальногалузевого, так і відомчого характеру;
- правові акти нормативного та інструктивного характеру;

- методичні документи з діловодства закладів, організацій, підприємств;
- державні стандарти на документацію;
- уніфіковані системи документів;
- класифікатори техніко-економічної і соціальної інформації.

Сучасні вимоги до оформлення документів, зокрема організаційно-розпорядчих, зафіксовані в Державних стандартах. Крім того, у відповідності з «Примірною інструкцією з діловодства...», затвердженою постановою Кабінету Міністрів № 1153 від 14.10.97 р., в державних та інших центральних і місцевих органів виконавчої влади установах визначається конкретний комплекс документів, передбачених номенклатурою справ та необхідних і достатніх для документування їх діяльності.

Методичні документи регламентують:

- технологію створення, обробки, зберігання, використання документів в організації;
- роботу служби діловодства, її структуру, функції, штат, технічне забезпечення тощо.

Крім того, архівні установи надають установам організаційно-методичну допомогу щодо вдосконалення та організації діловодства, розробляють та затверджують обов'язкові для виконання всіма установами нормативно-правові акти з питань організації документів у діловодстві, мають право перевіряти ведення діловодства в установах і вимагати від керівників установ усунення виявлених внаслідок перевірок недоліків.

1.3. Види документів та їх класифікація.

Виробничо-господарська діяльність організацій, в тому числі і установ державного управління та місцевого самоврядування, дуже різноманітна. Різні факти, події та явища вимагають відповідного оформлення, а це викликає необхідність у складанні різних за назвою, формою, змістом документів. З метою підготовки документа, який відповідав би всім вимогам, та для зручності роботи з документами їх прийнято ділити на різні групи та види за різними ознаками класифікації.

Класифікація документів — це поділ документів на класи за найбільш загальними ознаками подібності або відмінності та формування на цій основі справ.

Перш за все виділяють різні системи документації та документування. **Система документації** — це сукупність документів, взаємопов'язаних між собою, що взаємодіють та створюють цілісні утворення із певними формами. Найчисельнішою є система управлінських (адміністративних, загальних) документів. Специфіку різних сфер діяльності суспільства відтворюють специфічні (галузеві) документаційні системи, як-от банківська, дипломатична, зовнішньоекономічна, юридична тощо. Предметом вивчення діловодства є адміністративна (загальна) система документування.

Метою класифікації є:

- підвищення оперативності роботи апарату управління і відповідальності виконавців шляхом розмежування функцій, структурних підрозділів і обов'язків виконавців, чіткого розподілу інформації;

економія праці за рахунок використання інформаційно-довідкового апарату (предметно-тематичного каталогу).

Значення класифікації документів полягає у:

- забезпеченні їх швидкого пошуку в поточному діловодстві;
- підвищенні оперативності роботи з документами.

Для класифікації документів у межах однієї організації можуть бути складені класифікаційні схеми, або класифікатори, які бувають двох типів: структурні та виробничо-галузеві. Перші ділять документацію на частини у відповідності до структурних підрозділів. В цьому випадку рубрики — це структурні підрозділи, а статті — назва документа. У відповідності з виробничо-галузевою класифікацією документи ділять на групи за різними кваліфікаційними ознаками.

Щоб документ мав усі перераховані вище властивості, його слід правильно скласти як за формою, так і за змістом. Відповідно до цих вимог виділяють такі **види документів** за ознаками класифікації та групами.

У табл.1. наведено класифікацію документів та подається їх коротка характеристика.

Таблиця 1 Класифікація основних документів у діловодстві			
N /п	Ознаки класифікації	Види документів	Примітки та приклади
	спеціалізація	загальні спеціалізовані	адміністративних питань фінансових питань, комерційних питань
	призначення	за порядком за організаційними	документи, які відображають питання оперативного правління організацією

	інформаційні	документи, які регламентують діяльність організації, визначаючи її функції та функції елементів документи, в яких міститься інформація про факти, події, події, що відбулися в організації та поза її межами
місце складання	внутрішні зовнішні	створені в тій організації, де вони функціонують відбулися з інших організацій або направлені іншим організаціям чи громадянам
напрямок руху	вхідні вихідні	документи, які створені за межами організації та надіслані організації документи, які створені в організації, але використовуються за її межами
джерела виникнення	первинні вторинні	характеризують стан підприємства (статистична звітність) отримані на основі аналізу та загальнення відомостей, що введене у первинних документах
форма	стандартні індивідуальні	створюються за чітко визначеними нормами та правилами без відхилень від образків створюються за довільною формою
спосіб виготовлення	шрифтові графічні індивідуальні	мають текст-зразок (заяви) частина тексту вже надрукована, інша вписується при заповненні (квитанція, журнал обліку кадрів тощо) листи, відгуки, рецензії
техніка відтворення	рукописні	записані від руки надруковані

		ідтворені механічним способом а аудіо- та відеоплівці а дискетах для використання на комп'ютері	удіо- або відеозапис якоїсь одії ідтворені для роботи на комп'ютері.
	ступінь секретності	ілкою секретні екретні СК (для службового користування) агальнодоступні	іають дуже обмежений доступ, берігаються в спеціальних мовах берігаються в окремих приміщеннях, видаються співробітникам за спеціальним листом; реєстрація та облік таких документів ведеться у спеціальних книгах берігаються у сейфах, видаються для роботи у відповідності до затвердженого переліком списку документи, з якими можуть знайомитись всі бажаючі без обмежень
0	складність	односкладні складні	складаються з одного питання ілість два або більше питань
1	стадії творення	оригінал опії	окумент, який створено перше і належним чином оформлено. Може бути розмножений копіями. У юридичному відношенні оригінал і копія рівнозначні опія являє собою точне відтворення оригіналу, має у верхньому правому куті ку означку «Копія». Документ має бути завірений у певному порядку. Розрізняють три різновиди копій: <i>відпуск</i> — копія оригіналу документа, що залишається у

			ідправника; <i>витяг</i> — копія, що відтворює частину оригіналу, та <i>ублікат</i> — другий екземпляр документа, виданий у зв'язку з втратою оригіналу
2	термін берігання	достійного берігання приватного берігання тимчасового берігання	5 років понад 10 років до 10 років
3	засоби фіксації (зідбиття)	письмові рукописно-друкова і) графічні фото-, аудіодокументи	усі рукописні та машинописні документи, виготовлені на різноманітних апаратах і рукарським способом: креслення, графіки, карти, альюмки, схеми, плани, які цінні своєю ілюстративністю, мають можливість закарбувати об'єкти, явища, процеси, котрі важко або неможливо зафіксувати іншими засобами. Фотодокументи широко використовуються при протоколюванні зборів, нарад, засідань тощо
4	міст	організаційно-розподільчі фінансово-облікові постачальницько-збутові	
5	найменування	положення, накази, інструкції, звіти, акти, записки, листи	класифікувати документи за назвою не слід, оскільки існує велика кількість документів, однакових за назвою, але різних за змістом (наприклад, заяви)
6	термін виконання	термінові, дуже термінові звичайні,	вимагають виконання у строки, встановлені законом, правовим актом, керівником. Бувають документи термінові за

		безстрокові	пособом відправлення й ручення (телеграми, елефонограми з позначкою Терміново») е вимагають часового підходу
7	Юридична сила	справжні	увають документи дійсні, обто такі, які мають юридичну илу на даний момент, та едійсні — ті, що втратили силу ерез закінчення строку дії наприклад, договір контракту) иникають внаслідок атеріальної чи інтелектуальної ідробки. Матеріальні підробки запляються у разі, коли до місту справжнього документа амість правильних вносять еправильні відомості, роблять иправлення, підчистки. нтелектуальні підробки иражаються у складенні і идачі документу свідомо еправильного змісту, хоч і равильного з формального оку
8	оходження	службові особисті	тосуються інтересів ідприємств та організацій тосуються певної особи; є менними
9	ступінь обов'язковості	ирективні інформаційні	отребують обов'язкової ідповіді иготовляються до відома

Крім того, у діловодстві вся документація, яка створена в організації, а також та, що надійшла ззовні, групується за певною схемою. При цьому можна застосовувати класифікацію за наступними ознаками:

номінальною (об'єднуються документи за назвою: протоколи, накази, акти тощо);

предметною (об'єднуються документи, однорідні за змістом);

авторською (об'єднуються документи, які складені одним закладом, установою або особою);

кореспондентською (об'єднується листування з певним закладом або особою);

географічною (об'єднуються документи, пов'язані з кількома кореспондентами, які розташовані на певній території);

хронологічною (об'єднуються документи, які відносяться до певного періоду: річні звіти, річні фінансові плани тощо).

Кожна з вказаних ознак може бути покладена в основу нормування справ.

Класифікація також необхідна для проведення робіт зі стандартизації та уніфікації документів.

1.4. Стандартизація, уніфікація та трафаретизація управлінських документів.

Стандартизація — це встановлення єдиних норм та вимог, що пред'являються до документів. **Уніфікація документів** — встановлення єдиного комплексу видів і різновидів документів для аналогічних управлінських ситуацій, розробка єдиних форм і правил складання, оформлення і створення трафаретних текстів.

Стандартизація та уніфікація управлінських документів дозволяє досягти одноманітності в структурі і обробці інформації. Стандартизація та уніфікація сприяють також напрацюванню прогресивних методів роботи з документами. Метою стандартизації та уніфікації документів є раціоналізація процесів підготовки виконання, пошуку документів; скорочення документопотоків: підвищення управління і створення оптимальних умов для машинної обробки управлінської інформації.

До основних етапів уніфікації та стандартизації в будь-якій організації відносяться:

- встановлення кола документів, які обертаються в організації;
- стандартизація формулярів та текстів документів;
- трафаретизація формулярів документів.

З метою стандартизації управлінської документації була затверджена серія державних стандартів на управлінську документацію, а також низка стандартів на документи, які найбільш часто зустрічаються в управлінській діяльності організації.

Трафаретизація — це засіб уніфікації текстів документів, який полягає в тому, щоб вся інформація, характерна для групи документів, умовно поділилась на трафаретну, або постійну, та індивідуальну, або змінну. Створюються збірники трафаретних текстів, при цьому деякі тексти мають по кілька запасних варіантів. Лист з трафаретним текстом складається з двох частин: типової (трафаретної) та змінної (вставки).

Ступінь трафаретизації може бути різним: весь документ, його частина, окремий абзац або речення. Типові тексти дозволяють зекономити до 50–75 % часу виконавця при стовідсотковій гарантії, що жодне слово не буде пропущене в тексті.

Трафаретні тексти вводяться в дію наказом керівника організації. Їх розробка завжди повинна базуватися на державних стандартах. Трафаретизація дозволяє не тільки підвищити продуктивність праці, але й сприяє підвищенню культури діловодства.

1.5. Документування та документальне забезпечення управлінської діяльності установ державного управління та місцевого самоврядування.

Документування управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на паперовому або магнітному носіях управлінських дій, тобто у створенні документів. Сукупність дій, здійснюваних органами управління по створенню і використанню документів, називається документуванням управлінської діяльності

В управлінській діяльності використовуються головним чином текстові документи, інформація в яких зафіксована будь-яким письмовим способом — рукописним або друкарським. Такі документи, оформлені відповідно до певних правил, називають **управлінськими**, а їх сукупність — управлінською документацією.

Управлінська документація являє собою систему документів, що забезпечують управлінські процеси в суспільстві, в установі, на підприємстві, в організації.

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

З точки зору **використання в управлінні** розрізняють такі документи:

- офіційні, власні і власного походження;
- справжні оригінали офіційних документів, дублікати і копії, витяги з офіційних документів.

Контрольні питання та завдання

1. Дайте визначення сутності документа, його загальних та спеціальних функцій. Коротко охарактеризуйте їх.
2. Охарактеризуйте нормативно-методичну базу діловодства, її сутність та склад.
3. Визначте мету та значення класифікації документів, перерахуйте види документів, наведіть їх коротку характеристику.