

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

ВЕДЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до практичних занять та самостійної роботи
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 231 Соціальна робота

ОДЕСА
ФОП Бондаренко М. О.
2023

УДК 002.1-027.561:364(072)
B261

Укладач:

О. М. Амплєєва, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної роботи Одеського національного університету імені І. І. Мечникова.

Рецензенти:

Т. П. Хлівнюк, кандидат політичних наук, доцент, завідувач кафедри соціальної роботи ФПСР ОНУ імені І. І. Мечникова;

Є. Л. Бази́ка, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної психології ФПСР ОНУ імені І. І. Мечникова.

*Рекомендовано вченою радою
факультету психології та соціальної роботи ОНУ імені І. І. Мечникова
Протокол № 3 від 10 жовтня 2023 р.*

Ведення професійних документів : методичні рекомендації
B261 до практичних занять та самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 231 Соціальна робота / уклад. О. М. Амплєєва. – Одеса : Бондаренко М. О., 2023. – 53 с.

Методичні рекомендації містять загальні відомості про курс, рекомендації щодо забезпечення практичних занять та самостійної роботи студентів, зміст дисципліни та список літератури.

Вивчення курсу допоможе студентам орієнтуватися в теоретичних аспектах ведення професійних документів, а також сприяє навчанню практичним навичкам їх оформлення. Студенти отримують знання про важливість правильного ведення документації в соціальній роботі, а також про основні види документів, які використовуються у цій сфері.

Методичні рекомендації розроблені для здобувачів спеціальності 231 Соціальна робота, допомагають при підготовці до практичних занять, оформленні робіт при самостійному виконанні завдань.

УДК 002.1-027.561:364(072)

ЗМІСТ

Передмова	4
Тематика практичних занять.....	6
Практичне заняття № 1. Документ, його функції та вимоги до документування	6
Практичне заняття № 2. Основні вимоги, що пред'являються до складання та оформлення управлінських документів.....	11
Практичне заняття № 3. Оформлення організаційно-розпорядчої документації.....	14
Практичне заняття № 4. Вимоги до оформлення офіційних документів. Поняття реквізитів. Основні реквізити, що використовуються у типових документах.....	20
Практичне заняття № 5. Документи з особового складу.....	24
Практичне заняття № 6. Правила та практика складання і оформлення довідково-інформаційних, організаційних та розпорядчих документів в соціальній роботі.....	27
Практичне заняття № 7. Ведення справи клієнта: перелік документів необхідних для оформлення особових справ громадян, порядок оформлення.....	32
Практичне заняття № 8. Ведення документації та звітності соціального педагога.....	39
Практичне заняття № 9. Особливості планування та ведення документації працівників соціальних установ залежно від основних напрямів соціальної роботи.....	45
Рекомендована література.....	49

ПЕРЕДМОВА

Ведення професійних документів має велике значення для забезпечення чіткої та систематичної роботи в соціальній сфері. Коректно складений документ допомагає зберегти інформацію, звести до мінімуму можливі помилки та непорозуміння, що сприяє ефективній роботі в організації або установі. Важливою частиною ведення професійних документів є забезпечення конфіденційності та дотримання принципів етики у стосунках з клієнтами. Соціальний працівник повинен усвідомлювати важливість збереження приватності та конфіденційності клієнтів при складанні та зберіганні документів. Окрім цього, ведення професійних документів є необхідним для здійснення моніторингу та оцінки ефективності роботи соціального працівника. Документація дозволяє відстежувати результати та прогрес у вирішенні питань соціального захисту, а також здійснювати аналіз роботи з метою вдосконалення методів та підходів. В додатках представлені деякі документи, які використовуються в роботі соціального працівника.

Методичні рекомендації до практичних занять та самостійної роботи з курсу «Ведення професійних документів» орієнтовані на поглиблене вивчення теоретичного матеріалу про особливості, основні принципи та правила оформлення професійних документів, а також спрямовані на практичне засвоєння та відпрацювання здобувачами вищої освіти навичок складання та ведення професійних документів у сфері соціальної роботи. Ведення професійних документів в соціальній сфері є важливим аспектом

роботи працівників цієї галузі. Якісне ведення документів забезпечує ефективність і своєчасність надання послуг, а також є необхідним для контролю, аналізу та планування роботи.

Мета: формування у здобувачів освіти знань про особливості та правила оформлення професійних документів, а також підготовка кваліфікованих фахівців шляхом засвоєння ними теоретичних знань, вимог, що пред'являються до ведення документації, розробки індивідуальних планів роботи з клієнтами, аналізу результатів та оцінки ефективності соціальних інтервенцій на основі зібраних даних.

Досягнення зазначеної мети сприятиме формуванню у майбутніх фахівців професійних вмінь та навичок з організації, обробки та аналізу різних видів документів, що використовуються у соціальній роботі.

Завдання:

- ознайомити студентів з основними поняттями дисципліни «Ведення професійних документів»;
- забезпечити тісний взаємозв'язок теоретичного та практичного курсів навчання в межах дисципліни;
- сприяти формуванню у студентів цілісного уявлення про ведення професійних документів, особливостей розробки документації та здійснення звітності в соціальній сфері;
- розширити світоглядний і професійний горизонт в результаті ознайомлення з особливостями дисципліни та напрямками оволодіння навичками роботи з різними видами документів в сфері соціального забезпечення.

ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття 1. Документ, його функції та вимоги до документування

План

1. Документ, його роль та місце в державному управлінні та місцевому самоврядуванні.
2. Нормативно-методична база діловодства.
3. Види документів та їх класифікація.
4. Стандартизація, уніфікація та трафаретизація управлінських документів.
5. Документування та документальне забезпечення управлінської діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування.
6. Історія розвитку діловодства в органах державного управління та місцевого самоврядування.

Методичні рекомендації до опанування питань теми:

Поняття «документ» широко застосовується в усіх сферах діяльності. Його розуміють по-різному, залежно від специфіки тих об'єктів, яким надається статус документа. На міжнародному рівні найбільш загально визнано визначення документа як запис інформації, яка може бути використана як одиниця в документаційному процесі. Державний стандарт 2732-2004 визначає документ як інформацію, зафіксовану на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі. Ця функція документа особливо важлива в оперативному

управлінні. Після використання документа у поточній роботі він виконує ще одну важливу функцію – виступає як історичне джерело.

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.

Технологія управління, зведена до простої схеми, може бути представлена у вигляді прийняття рішення, організації його виконання та контролю за виконанням. Таку схему можна використовувати як у випадку проведення найбільш простого одноразового заходу, так і при організації складних галузевих загальнодержавних систем. Ці системи будуть відрізнятися ступенем підготовки прийняття рішення, організацією його втілення в життя (кадри, фінанси, постачання, реалізація та ін.) і організацією контролю за виконанням. У всіх випадках повинні

бути наявними вказані частини.

Інформаційно-документаційне забезпечення здійснюють спеціальні структурні підрозділи: управління справами, загальний відділ, канцелярія, секретаріат (або секретар-помічник). Ці підрозділи повинні бути укомплектовані спеціалістами.

Порядок роботи з документами розподіляється на певні етапи. Кожний етап має свої прийоми найкращого його виконання. Починається ця робота з надходження і первинного опрацювання документів. Цей етап є обов'язковим, незалежно від способу передачі інформації: поштою, особисто, телеграфом, факсом. Як правило, ця робота ведеться централізовано й складається із чисто технічних операцій, детально описаних у правилах та інструкціях.

Реєстрація документів – важливий етап. В процесі реєстрації ведеться облік отриманих документів, але найголовнішим є запис показників про документ, які дозволяють організувати контроль за його виконанням і інформаційно-довідкову роботу з документами, тобто в процесі реєстрації закладається банк даних про документи, які циркулюють в об'єкті чи суб'єкті.

З реєстрацією документів тісно пов'язаний наступний етап – контроль за виконанням. Правильно організований строковий контроль дозволяє знати в будь-який момент, що має бути виконано, і допомагає суб'єкту ефективно спланувати свій робочий день.

Від постановки реєстрації документів залежить і організація інформаційно-довідкової роботи. Служба інформаційно-документаційного обслуговування або секретар зобов'язані за

кілька хвилин видати довідку: де, у кого, на якій стадії роботи знаходиться будь-який документ, а також відповісти на запитання: в яких документах міститься інформація з тієї чи іншої проблеми, що вас цікавить. Реєстрація може проводитись в ручному режимі – на картках або в автоматизованому – на комп'ютері. Технологія реєстрації документів добре викладена в нормативно-методичних посібниках.

Після первинного опрацювання та реєстрації документ надходить на виконання. Цей етап пов'язаний з проблемою прямоточності руху документа. Рух документа до виконавця відбиває систему організації управління. При чіткому розподілі обов'язків та делегуванні повноважень документ відразу потрапляє на виконання. Підготовлений документ буде йти, таким чином, знизу-вгору – від виконавця, з численними погодженнями, до керівника на підпис.

Наступний етап – поточне збереження документів. Будь-який документ після того, як в процесі управління використана зафіксована в ньому інформація, виконує функцію збереження та накопичення інформації з тим, щоб до цієї інформації знову можна було повернутися, коли в цьому виникне потреба. Для цього документи повинні бути розміщені так, щоб потрібний документ можна було знайти за лічені хвилини.

Розвиток вітчизняного діловодства сягає у давнину і пройшов кілька етапів. Сьогодні діловодство охоплює діяльність кожного підприємства, установи, організації, складно знайти організацію, в якій би не застосовувались ті чи інші документи або системи

документів, однак з самого початку діловодство стосувалось переважно документів, які видавалися органами державного управління та місцевого самоврядування і тільки потім воно набуло такого поширеного характеру.

Створення та розвиток писемності у світі призвели до того, що з'явилась можливість фіксувати угоди, які укладались між племінними та державними утвореннями, торгівельні угоди та інші господарські дії письмово, надаючи їм правового характеру та зберігаючи інформацію як на державному рівні, так і в приватних структурах. Першими письмовими документами, знайденими археологами, були тексти законів. Вони вибиті на кам'яному стовпі клинописом, і відносяться до часу правління давньовавілонського царя Хаммурапі (1792– 1750 рр. до н.е.).

Завдання для самостійної роботи:

1. Розкрийте роль та місце документальної інформації в управлінні (доповідь).
2. Охарактеризуйте Наказ Міністерства соціальної політики від 02.05.2018 № 604 «Про затвердження форм Заяви про призначення та надання житлової субсидії у грошовій формі та Декларації про доходи і витрати осіб, які звернулися за призначенням житлової субсидії» (дайджест).
3. Поясніть, в чому складається суть оптимізації документообігу та перелічіть вимоги щодо раціональної організації документообігу (доповідь).

Рекомендовані джерела [1; 2; 3; 4; 5; 6; 15].

**Практичне заняття № 2. Основні вимоги, що
пред'являються до складання та оформлення
управлінських документів**

План

1. Формуляр документа, його основні реквізити та характеристика.
2. Бланк документа, вимоги, що пред'являються до нього.
3. Загальні вимоги до оформлення тексту документів.

Методичні рекомендації до опанування питань теми:

Вимоги до оформлювання документів (датування, підписання, візування, адресування та ін.), викладені в державному стандарті на УСОРД, застосовуються і до документів інших систем документації. Тому можна стверджувати, що вказаний державний стандарт встановив єдині, науково обґрунтовані загальні правила складання службових документів та машинописного їх оформлення.

Будь-який окремий документ складається з ряду складових елементів, які називаються реквізитами: найменування виду документа, автор, адресат, заголовок, текст, дата, підпис, резолюція та ін. Різні документи мають різний набір реквізитів. Сукупність реквізитів, певним чином розміщених в документі, становить формуляр цього документа. Для конкретного виду документа, наприклад наказу, протоколу, акта тощо характерний свій формуляр, який називається типовим формуляром.

Застосування державних стандартів дає можливість ввести єдині

вимоги до оформлення документів, що є необхідною умовою для механізації та автоматизації роботи з ними.

ДСТУ 4163-2003 веде перелік у певній послідовності реквізитів, наявних у всіх видах документів, що належать до уніфікованої системи організаційно-розпорядчої документації. В ньому визначено максимальний склад реквізитів документів, які входять в систему ОРД, і кожному реквізиту відведено певне місце на папері. При цьому для реквізиту з постійною інформацією розраховується необхідна площа з урахуванням максимального набору знаків при його написанні.

Основні вимоги до бланка визначає ДСТУ 4163-2003. Бланк повинен бути надрукований у друкарні та набраний шрифтами, вказаними державним стандартом.

Бланки бувають трьох типів: для листів, загальні бланки для створення різних видів документів, крім листа, та бланк конкретного виду документа. На бланку для листів можуть бути розміщені такі реквізити: Державний герб; емблема об'єкта або суб'єкта; зображення нагород; найменування міністерства або відомства; найменування установи, організації або підприємства; найменування структурного підрозділу; індекс підприємства зв'язку, поштова та телеграфна адреса, номер телетайпу, телефаксу, телефону (на деяких бланках додатково вказуються банк та номер рахунка). Крім того, на бланку обмежувальними позначками-штрихами та кутами відмічають місця для таких реквізитів, як дата, індекс, посилання на індекс та дату ініціативного вхідного документа, заголовок до тексту, відмітка про контроль.

Проекти підготовлених документів перед підписанням в ряді випадків погоджуються із зацікавленими суб'єктами, структурними підрозділами, окремими посадовими особами. Це робиться для перевірки доцільності та своєчасності документа і є, по суті, оцінкою проекту.

Основою службового документа є текст, який має чітко й переконливо відображати причину й мету його написання, розкривати суть конкретної справи. Текст – це головний реквізит службового документа, що розкриває його зміст. Текст документа складається з логічних елементів: вступу, доказу, закінчення.

Вступ – підготовка до сприйняття документа (зазначається привід, що призвів до укладання документа). Доказ – суть питання: докази, пояснення, міркування тощо. Закінчення – формулювання мети, заради якої готується документ. Текст документа повинен містити певну аргументовану інформацію, викладену стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно, без повторень і вживання слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження. Він оформлюється у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

Завдання для самостійної роботи:

1. Розкрийте зміст, основні принципи, методи та правила процесу документування (доповідь).
2. Дайте загальну характеристику Постанові Кабінету Міністрів України від 13.03. 2019 № 250 «Деякі питання надання соціальної підтримки багатодітним сім'ям» (дайджест).
3. Охарактеризуйте системи автоматизації діловодства (доповідь).

4. Дайте характеристику кожному реквізиту та визначте особливості його розміщення на документі.

Рекомендовані джерела [1; 2; 3; 4; 5; 16].

Практичне заняття № 3. Оформлення організаційно-розпорядчої документації

План

1. Класифікація організаційно-розпорядчої документації за функціональною ознакою.
2. Складання та оформлення організаційних документів.
3. Розпорядчі документи: особливості складання та оформлення.
4. Особливості підготовки довідково-інформаційних документів та їх оформлення.

Методичні рекомендації до опанування питань теми:

За функціональною ознакою всю організаційно-розпорядчу документацію (ОРД) поділяють на такі групи:

- організаційну (статут, установчий договір, структура і штатний розклад, положення, посадова інструкція, правила). Ці документи визначають правове положення та основні завдання установ, підприємств та їх структурних підрозділів і окремих працівників;
- розпорядчу (наказ, рішення, вказівка, розпорядження). Ці документи слугують як засіб передачі рішень іншим організаціям та конкретним особам;
- довідково-інформаційну (акт, протокол, огляд, лист, доповідна і

пояснювальна записки, довідка, звіт, характеристика тощо).

Статут – це документ, яким оформлюється утворення підприємства. У статуті визначається структура, функції і правове становище утвореної організації чи підприємства.

Положення – це документ – правовий акт, що визначає (регламентує) основні правила організації та діяльності державних органів, структурних підрозділів органу, а також установ, організацій і підприємств (філій), що їм підпорядковуються, або окремих підприємств та організацій, а також комісій та окремих службових осіб (положення про експертну комісію); підписується керівником організації і затверджується вищим органом.

Інструкція – правовий акт, який створюється органами державного управління або керівництвом організації для встановлення правил, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності та відносин установ, закладів, підприємств, службових осіб:

- посадова;
- з техніки безпеки;
- з експлуатації різного обладнання та ін.

Правила – службові документи організаційного характеру, в яких викладаються настанови або вимоги, що регламентують певний порядок будь-яких дій, поведінки.

Наказ – правовий акт, який видається керівником підприємства, організації. За змістом накази поділяють на накази з загальних питань та за особовим складом. Текст наказу з основної діяльності

складається з двох частин: констатуючої і розпорядчої. У першій викладаються та аналізуються факти, що стали причиною видання наказу. Якщо підставою до видання наказу є розпорядчий документ вищої організації, то в констатуючій частині вказують назву, номер, дату і заголовок до тексту розпорядчого документа, а також передають зміст того розділу документа вищої організації, який був підставою для видання цього наказу.

Розпорядження – це вимога до підлеглих для вирішення окремих питань. Розпорядження видають заступники директора, голови правління, керівники служб у межах наданих їм прав і по колу питань, які записані в Положенні про лінійні або функціональні підрозділи організації.

Рішення приймають місцеві органи державної влади та управління – місцеві держадміністрації, місцеві ради самоврядування, а також інші колегіальні органи – колегії міністерств і відомств, науково-технічні та інші ради, комітети, але в цих випадках рішення не є самостійним розпорядчим документом, а входить до складу протоколу засідання колегіального органу. Проект рішення колегіального органу візують: особа, яка його склала, керівник підрозділу, який вносить проект рішення, вказані в проекті виконавці, юрисконсульт, а також посадові особи, відповідальні за виконання рішення.

Постанова – це форма розпорядчого впливу на хід подій у процесі управління колегіального органу. Постанови видаються Урядом України, державними комітетами, місцевими державними адміністраціями, радами місцевого самоврядування, комісіями

тощо. Постановою є також заключна частина протоколу засідання колегіального органу (зборів, правління, президії тощо). Ці постанови включаються до протоколу або додаються до нього. За необхідності можуть оформлятися як виписки з протоколу.

Вказівки – розпорядчий документ, який готують міністри, керівники об'єднань, організацій, установ. Вказівки – правовий акт керівників єдиноначальних органів державного управління переважно інформаційно-методичного характеру, пов'язаний із виконанням наказів, інструкцій та інших актів вищих органів управління

Ухвала – правовий акт, що приймається місцевими радами, держадміністраціями, виконавчими комітетами. Ухвалою оформлюють також результати діяльності інших колегіальних органів – колегій міністерств та відомств, наукових рад тощо.

Протокол – документ, який фіксує послідовний хід обговорення питань та прийняття рішень на зборах, нарадах, конференціях та засіданнях колегіальних органів. Протокол також є документом, який складений офіційною особою для засвідчення якогось факту (протокол інспектора пожежної охорони, санітарного інспектора тощо). За своїм змістом вони наближаються до актів; частка їх невелика

Акт – документ правової чинності, складений однією або кількома особами, що юридично підтверджує будь-які встановлені факти або події (дії). Наприклад:

- акт приймання робіт, виконаних за договором;
- акт приймання-передачі документів;

- акт приймання-передачі товарно-матеріальних цінностей;
- акт списання матеріалів;
- комерційний акт і т. ін.

Довідки – документи, які містять опис тих чи інших фактів та подій. Поділяються на дві групи: інформаційного характеру, які містять відомості службового змісту, та юридичні, які засвідчують юридичний факт та видаються зацікавленим громадянам та організаціям

Пояснювальна записка може бути поясненням або доповненням до якогось основного документа (звіту, проекту та ін.). В ній подається опис роботи, без розрахункових даних. Пояснювальною запискою зветься також документ особистого характеру, в якому пояснюються певні дії або вчинки службової особи (найчастіше порушення дисципліни, невиконання роботи та ін.). Таку пояснювальну записку пише працівник на вимогу адміністрації.

Службові листи – загальна назва великої групи управлінських документів, що є засобом спілкування з установами та приватними особами.

Супровідний лист – документ, який інформує адресата про направлення до нього доданих до листа документів. Починають лист словами: «Надсилаємо», «Направляємо», «Повертаємо», «Додаємо» і т. ін., а далі – заголовки та пошукові ознаки (дата і номер) документа, що направляється.

Лист-запрошення пропонує адресатові взяти участь у якомусь заході. Адресується як конкретній особі, так і закладам. Зміст –

характер запланованого заходу, терміни проведення, умови участі.

Рекламний лист – різновид інформаційного листа, направляється конкретному адресатові та містить докладний опис рекламованих послуг чи товарів. Мета такого листа – спонукати адресата скористатися певними послугами. У таких листах адреса зазначається окремо

Гарантійний лист – документ, що забезпечує виконання викладених у ньому зобов'язань. У ньому, як правило, гарантується оплата чи надання чогось (місця роботи, проведення досліджень і т. ін.). Виклад тексту повинен бути чіткий та виразний. Гарантійний лист може починатися з імені та по батькові особи, до якої звертаються. Форма 3-ї особи вживається лише тоді, коли гарантійного листа адресовано до певної організації або підприємства.

Ініціативний лист – це лист, що вимагає відповіді. Такі листи висловлюють прохання, пропозицію, запит до адресата у розв'язанні певних питань. Тематика таких листів не обмежена.

Телеграма – документ, який передається каналами телеграфного зв'язку. Від своєчасності передачі і отримання інформації багато в чому залежать своєчасність і правильність прийняття рішення. Саме тому, щоб забезпечити термінове отримання інформації, вона передається по телеграфу. Для передачі факсимільної копії документа, а також схем, креслень і малюнків використовуються фототелеграми.

Завдання для самостійної роботи:

1. Протоколи: докладні та скорочені. Вступна та основна частини

текстів протоколів (доповідь).

2. Дайте коротку характеристику таких документів як розпорядження, наведіть особливості їх видання головою місцевої держадміністрації (доповідь).
3. Накази як основна форма документування розпорядчої діяльності на підприємствах (доповідь).
4. Дайте класифікацію організаційно-розпорядчої документації за функціональною ознакою (доповідь).

Рекомендовані джерела [1; 2; 3; 4; 5; 15; 13].

Практичне заняття № 4. Вимоги до оформлення офіційних документів. Поняття реквізитів. Основні реквізити, що використовуються у типових документах

План

1. Порядок організації роботи з документами.
2. Вимоги до складання та оформлення службових документів.
3. Датування документів.
4. Реєстрація документів.

Методичні рекомендації до опанування питань теми:

Відповідно до Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. № 1000/5 (далі – Правила діловодства), оформлення реквізитів

організаційно-розпорядчої документації та порядок їх розташування поки що мають відповідати ДСТУ 4163-2003.

Дата документа – це дата його підписання, затвердження, прийняття, реєстрації або складення. Датують усі службові відмітки, а саме: візу, резолюцію, відмітку про засвідчення копії документа, відмітку про надходження документа до юрособи, відмітку про виконання документа, відмітку про ознайомлення з документом. Дату оформлюють цифровим або словесно-цифровим способом (наприклад: 07 вересня 2023 року).

Якщо дату оформлюють цифровим способом, її зазначають арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: день місяця, місяць, рік. У такому випадку день місяця і місяць проставляють двома парами цифр, розділеними крапкою; рік — чотирма цифрами, крапку наприкінці не ставлять.

Реєстраційний індекс документа (індекс документа) складається з порядкового номера цього документа в межах групи документів, що реєструють, який доповнюється індексами, що застосовують в юридичних особах (далі – юрособа), зокрема індексом за номенклатурою справ, структурного підрозділу, кореспондентів, посадових осіб, які підписують документ, виконавців, питань діяльності яких стосується документ. Складові частини індексу відокремлюють одна від одної правобічною похилою рисою. Наприклад: 354/01-10 або 678/01/01-10 або 08-10/345. Послідовність написання складових частин реєстраційного індексу може змінюватися залежно від того, який документ реєструють, — вхідний чи створений юридичною особою.

Гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖУЮ, назви посади, підпису, імені, прізвища особи та дати затвердження, якщо документ затверджує посадова особа. У разі затвердження документа кількома особами або колегіальними органами оформлюють відповідну кількість грифів затвердження. Якщо документ затверджують дві особи або два колегіальні органи, грифи розміщують на одному рівні горизонтально, а якщо більше двох – на одному рівні горизонтально вертикальними рядками в довільному порядку.

Резолюція максимально може складатися з таких елементів: прізвище, ім'я виконавця у давальному відмінку, зміст доручення, строк виконання, підпис, дата.

Візою оформлюють внутрішнє погодження документів. Документ може візувати одна посадова особа чи кілька. Перелік посадових осіб, які повинні завізувати документ, визначає його виконавець та відповідно до вимог внутрішньої інструкції з діловодства.

У разі наявності в особи, яка візує документ, зауважень/пропозицій, їх оформлюють на окремому аркуші, а у візі документа роблять доповнення. Візу проставляють нижче реквізиту «Підпис» без відступу від лівого поля на лицьовому або зворотному боці останнього аркуша документа.

У разі створення примірника електронного документа з паперовим носієм інформації на ньому проставляють штрих-код або QR-код, що містить: скорочену назву юрособи, дату реєстрації, реєстраційний індекс. Код також має містити відомості про

підписувача документа, а саме: П.І.Б. підписувача або назву юрособи (для електронної печатки), номер сертифіката і строк його дії. QR-код додатково має містити дати накладання кваліфікованих електронних підписів (КЕП) і печаток на електронний документ, що беруть із кваліфікованих електронних позначок часу.

Відмітку про наявність примірника електронного документа з паперовим носієм інформації проставляють у центрі нижнього поля першого аркуша електронного документа. Якщо примірник електронного документа з паперовим носієм інформації створюють одночасно з електронним документом, відмітку про наявність цього примірника проставляють у тому самому місці.

Підпис має містити назву посади особи, яка підписує документ (у повній формі, якщо документ надрукований не на бланку, у скороченій – на документі, надрукованому на бланку), підпис (окрім електронних документів), ім'я і прізвище.

Для друкування текстів документів потрібно використовувати гарнітуру Times New Roman та шрифт розміром 12–14 друкарських пунктів. Допустимо використовувати шрифт розміром 8–12 друкарських пунктів для друкування реквізитів «Довідкові дані про юридичну особу», «Код юридичної особи», «Відомості про виконавця документа», виносів, пояснювальних написів до окремих елементів тексту документа тощо. Для друкування реквізиту «Назва документа» можна використовувати розріджений шрифт розміром 14–16 друкарських пунктів. Для друкування «Найменування юрособи», «Найменування структурного підрозділу юрособи»,

«Назва виду документа» та «Заголовок до тексту документа» допустимо використовувати напівжирний прямий шрифт.

Завдання для самостійної роботи:

1. Розкрийте порядок підготовки та оформлення розпоряджень (доповідь).
2. Датування документів та індексація документів. Адресування документів (доповідь).
3. Охарактеризуйте основні групи службових документів відповідно до ДСТУ 4163-2003 (дайджест).
4. З яких основних розділів складається текст положення про службу діловодства? (доповідь).
5. Які методичні функції здійснює служба діловодства? (доповідь).

Рекомендовані джерела [1; 2; 3; 4; 5; 13; 15].

Практичне заняття № 5. Документи з особового складу

План

1. Поняття та класифікація документів з особового складу
2. Документи з контрактної системи наймання працівників.
3. Порядок документального оформлення прийняття, переведення, звільнення з роботи.
4. Особливості документального оформлення організації роботи з кадрами у місцевій державній адміністрації.
5. Накази з особового складу.
6. Складання особистих офіційних документів.

Методичні рекомендації до опанування питань теми:

Сукупність документів, у яких зафіксовано етапи трудової діяльності співробітників, називається документацією з особового складу (кадри персоналу).

Документація з особового складу – найважливіша документація. Вона потребує особливої ретельності та акуратності під час оформлення, ведення і забезпечення збереженості протягом тривалого періоду. У процесі роботи з документами з особового складу необхідно враховувати, що персональні дані (відомості про факти, події та обставини трудової діяльності й особистого життя) громадян (Закон України «Про інформацію...») відносять до категорії конфіденційної інформації.

На основі цієї інформації роблять відповідні записи в облікових документах (особових картках, трудових книжках).

Особова картка – це затверджена форма облікового документа, яку заповнює спеціаліст служби персоналу на підставі опитування особи, яку приймають на роботу (постійну, тимчасову або сезонну), і таких документів: паспорта, трудової книжки, диплома, посвідчення, прав на управління транспортними засобами тощо.

Особові справи ведуться на керівників підприємства, їх заступників, начальників структурних підрозділів, служб, відділів, секцій, спеціалістів, які ведуть самостійні роботи, а також на матеріально відповідальних працівників.

Особова справа – це добір різних документів, які характеризують біографічні, ділові та особисті якості працівника. Вона необхідна для вивчення, добору і використання персоналу на підприємстві.

Опис документів складає працівник служби персоналу під час

первісного оформлення документів особової справи, а подальші записи заносять після одержання відповідних документів.

До інших облікових документів щодо особового складу належить штатно-посадова книга, яка є основним робочим документом служби персоналу, який показує стан укомплектованості апарату підприємства і його підрозділів працівниками всіх категорій.

Контракт – це правовий документ, що засвідчує певну домовленість між партнерами (підприємством чи установою й працівником) про засади спільної виробничої і творчої діяльності. Трудовий контракт (договір) – документ, який фіксує погодження сторін про установлені трудові правовідносини та регулює їх. Сторонами трудового контракту є підприємства (роботодавець) та робітник (контрактант).

Особова справа (досьє) – це сукупність документів, які утримують відомості про робітника. Особові справи заводяться частіше на керівників та провідних спеціалістів (при цьому на інших співробітників оформлюють особові картки форми Т2).

Заява – документ, який містить прохання або пропозицію однієї чи кількох осіб, адресовану установі або посадовій особі.

Доручення – документ про надання права конкретній особі на певні дії від імені підприємства чи окремого громадянина

Особисте доручення – це документ, що свідчить про надання права довіреній особі на здійснення певних дій або отримання грошових, чи товарно-матеріальних цінностей від особи, що довіряє.

Завдання для самостійної роботи:

1. Поясніть різницю між первинним і вторинним

документом(доповідь).

2. Що можна вважати найважливішою класифікаційною ознакою документа? (доповідь).
3. Специфіка інформації, зафіксованої в документі (доповідь).
4. Охарактеризуйте основні етапи уніфікації та стандартизації в установах (доповідь).
5. Дайте загальну характеристику ДСТУ 2732:2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять (дайджест).

Рекомендовані джерела [1; 2; 3; 4; 6; 13; 15].

Практичне заняття № 6. Правила та практика складання і оформлення довідково-інформаційних, організаційних та розпорядчих документів в соціальній роботі

План

1. Приймання та первинне опрацювання документів, що надходять до установи.
2. Попередній розгляд і розподіл документів.
3. Реєстрація документів.
4. Індексація документів.
5. Інформаційно-довідкова робота за документами.
6. Виконання документів.
7. Відправлення документів.

Методичні рекомендації до опанування питань теми:

Документообіг кожної установи організовується за певною схемою, складовими якої є кілька етапів опрацювання документів:

- приймання та первинне опрацювання документів, що надходять до установи;
- попередній розгляд і розподіл документів;
- реєстрація документів;
- контроль за виконанням документів;
- інформаційно-довідкова робота за документами;
- організація проходження документів;
- відправлення документів.

Кожен з цих етапів може бути організовано в установі як традиційним способом, так і за допомогою автоматизованих систем документообігу.

Службові документи незалежно від матеріального носія інформації функціонують і опрацьовуються на єдиних організаційних та правових засадах.

Приймання та первинне опрацювання вхідних документів здійснюється централізовано в одному місці - службі діловодства. У великих установах цю роботу доручають експедиціям або спеціальному працівникові (експедитору), у невеликих - секретареві.

Доставка документів забезпечується за допомогою установ поштового зв'язку, кур'єрської служби, засобів електричного зв'язку. Установи поштового зв'язку здійснюють доставку письмової кореспонденції у вигляді простих і рекомендованих

листів, поштових карток, бандеролей і дрібних пакетів, а також друкованих видань. Каналами електричного зв'язку надходять телеграми (телетайпограми), факсограми, телефонограми, електронні документи. Електричний зв'язок значно скорочує час на передавання інформації й підвищує надійність доставки.

Правила приймання, опрацювання і розподілу документів в електронному вигляді визначаються в інструкції з діловодства з урахуванням функціонуючих в установі технічних і програмних засобів.

Якщо в установі електронний документообіг не впроваджено, то електронні повідомлення роздруковують на папері із проставлянням засвідчувального напису: «Отримано в електронному вигляді», а також посади, підпису, ініціалів, прізвища працівника служби діловодства, дати. Після проведення зазначених операцій електронна версія документа може бути знищена. В установах із впровадженою системою електронного документообігу отримані документи автоматично вводяться в пам'ять машини і функціонують в цій системі.

Відповідно до законодавства юридична сила документів, збережених, опрацьованих і переданих за допомогою автоматизованих інформаційних і телекомунікаційних систем, повинна підтверджуватись електронним підписом, що є обов'язковим реквізитом документа, який використовується для ідентифікації автора

Ефективне використання інформації для прийняття рішень в установах забезпечують пошукові системи за документами (бази

даних про документи установи). Інформація про документи, зазначена під час їх реєстрації, надходить до пошукової системи, до якої входять картотеки і класифікаційні довідники.

Нині в установах набувають поширення автоматизовані системи реєстрації документів, що дають можливість заповнювати реєстраційні форми на комп'ютері і водночас створювати базу даних за документами установи. В автоматизованих пошукових системах, як правило, пошук інформації проводиться централізовано на автоматизованих місцях реєстрації і опрацювання інформації. Користувач повинен мати змогу одержати інформацію за всіма чи кількома реквізитами реєстрації, знати про місцезнаходження документа на певну годину. Довідки видаються:

- за конкретним документом - де знаходиться, стадія підготовки, результат виконання, місце зберігання;
- за темою (змістом) - про конкретний документ, групу документів;
- за кореспондентом (автором) - про конкретний документ, усі документи автора, всі документи автора з певного питання, всі документи автора за зазначений період;
- за регіонами - по країні, області, місту, району.

Для пошуку документа чи групи документів можуть зазначатися такі реквізити:

- вхідні" вихідні, внутрішні документи (пошук може вестись як окремо по кожній категорії, так і за всіма трьома групами документів);
- вид документа (лист, доручення, наказ, договір тощо);

- приблизні хронологічні межі пошуку (дати надходження або (для внутрішніх документів) підписання документа);
- регіон, за яким ведеться пошук (країна, область);
- установа (кореспондент/адресат);
- зміст (тема).

Інформація про документ відображається на екрані, за необхідності роздруковується реєстраційна форма. Якщо йдеться про групу документів, то результати пошуку відображаються на екрані та роздруковуються в табличній формі.

Завдання для самостійної роботи:

1. Організація контролю за виконанням документів(доповідь).
2. Визначте правила та порядок складання, оформлення службових документів(доповідь).
3. Охарактеризуйте методи і способи документування(доповідь).
4. Розкрийте основні правила оформлення реквізитів документів (доповідь).
5. Проаналізуйте організацію контролю за виконанням документів (доповідь).
6. Дайте загальну характеристику Постанові Кабінету міністрів України від 16.03.2017 № 148 «Деякі питання здійснення патронату над дитиною» (дайджест).

Рекомендовані джерела [1; 2; 3; 4; 13; 16].

Практичне заняття № 7. Ведення справи клієнта: перелік документів необхідних для оформлення особових справ громадян, порядок оформлення

План

1. Документація для службового користування.
2. Призначення «плану втручання» як професійного документу соціального працівника.
3. Ведення справи клієнта соціальної служби.
4. Пакет документів «Справа клієнта».

Методичні рекомендації до опанування питань теми:

На кожного громадянина в соціальній сфері ведеться особова справа, в якій міститься заява громадянина, медичний висновок (крім відділення організації надання грошової та натуральної допомоги), документи, що підтверджують право громадянина на соціальне обслуговування (надання соціальних послуг) та соціальну допомогу. Формування, облік та зберігання особової справи здійснюється у відділенні, яке обслуговує громадянина постійно.

Соціальні працівники, які здійснюють соціальне обслуговування (надання соціальних послуг), зобов'язані сумлінно ставитися до виконання своїх обов'язків, поважати гідність громадян, не допускати негуманних і дискримінаційних дій щодо громадян, яких вони обслуговують, зберігати в таємниці інформацію, отриману під час виконання своїх службових обов'язків, а також інформацію, що може бути використана проти зазначених громадян.

Медичними протипоказаннями для соціального обслуговування (надання соціальних послуг) громадян є наявність у них інфекційних захворювань, залежності від психоактивних речовин, алкоголю, психічних захворювань, що потребують перебування на спеціальному диспансерному обліку.

У разі виявлення у громадянина зазначених протипоказань працівники територіального центру зобов'язані надати йому інформацію про можливі шляхи отримання необхідного йому соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в інших установах.

Обслуговування громадян, зазначених у пункті 2 цього переліку, структурними підрозділами територіального центру припиняється за письмовим повідомленням громадян у разі:

- 1) поліпшення стану здоров'я, виходу із складних життєвих обставин, в результаті чого громадянин втрачає потребу в соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг);
- 2) виявлення у громадянина, якого безоплатно обслуговує територіальний центр, працездатних рідних (батьків, дітей, чоловіка, дружини) або осіб, які відповідно до законодавства повинні забезпечити йому догляд і допомогу, або осіб, з якими укладено договір довічного утримання (догляду);
- 3) направлення громадянина до стаціонарного відділення територіального центру, будинку-інтернату для громадян похилого віку, пансіонату, психоневрологічного інтернату, будинку для ветеранів та інших закладів постійного проживання;
- 4) зміни місця проживання;

- 5) поліпшення матеріально-побутових умов, у результаті якого громадянин не потребує соціально-економічних послуг (для громадян, які потребували надання цих послуг у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги);
- 6) грубого, принизливого ставлення громадянина до обслуговуючого персоналу, соціальних працівників, соціальних робітників та інших працівників територіального центру і його структурних підрозділів;
- 7) порушення громадського порядку (сварки, бійки тощо);
- 8) систематичного перебування в стані алкогольного, наркотичного сп'яніння;
- 9) виявлення медичних протипоказань для соціального обслуговування (надання соціальних послуг) територіальним центром;
- 10) надання громадянину соціальних послуг фізичною особою, якій призначено грошову компенсацію у встановленому законодавством порядку;
- 11) у разі смерті громадянина.

Кількість громадян, яких повинен обслуговувати соціальний працівник, соціальний робітник, обсяг їх роботи визначає завідувач (заступник завідувача) відділення соціальної допомоги вдома з урахуванням стану здоров'я громадянина, який обслуговується, його віку, рівня рухової активності, здатності до самообслуговування, місця та умов проживання, наявності транспортного сполучення, інших факторів, що можуть вплинути на здійснення соціального обслуговування та якості надання

соціальних послуг (один соціальний робітник обслуговує шістьох громадян у сільській (приміській) місцевості, інших місцевостях, що не мають транспортного сполучення, у приватному або державному секторі без комунальних зручностей і десять громадян у містах з комунальними зручностями; один соціальний робітник обслуговує двох непрацездатних громадян, яким установлена V група рухової активності).

На підставі даних карти індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та медичного висновку громадянин і територіальний центр укладають договір, у якому зазначаються види, зміст та обсяг послуг, що надаватимуться безоплатно або за плату, обумовлюються періодичність, строки надання соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома, інші умови.

Відділення соціальної допомоги вдома згідно з умовами договору та відповідно до затвердженого графіка, але не менш як два рази на тиждень, забезпечує відвідування громадян, яких воно обслуговує, організовує надання передбачених договором послуг, контролює їх якість, виявляє додаткові потреби, вживає заходів до їх задоволення.

На кожного громадянина, якого обслуговує відділення соціальної допомоги вдома, ведеться особова справа, в якій міститься:

- 1) письмова заява громадянина;

2) медичний висновок про не здатність до самообслуговування, потребу в постійній сторонній допомозі та догляді в домашніх умовах;

3) карта індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг);

4) один примірник договору, укладеного громадянином і територіальним центром про соціальне обслуговування (надання соціальних послуг);

5) довідка про склад сім'ї (форма № 3);

6) витяг з Реєстру правочинів про відсутність укладеного договору довічного утримання (догляду), виданий нотаріусом;

7) копія довідки про встановлення групи інвалідності;

8) копія рішення (розпорядження) органу, що утворив територіальний центр, про звільнення від плати громадян похилого віку, інвалідів (які досягли 18-річного віку), хворих (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які не здатні до самообслуговування, але мають рідних, що повинні забезпечити їм догляд і допомогу;

9) копія наказу про здійснення (припинення) соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Оцінювання потреб проводиться шляхом аналізу документів, фактів та інформації, зібраних під час спілкування з сім'єю/особою та її найближчим оточенням, а також отриманих від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку. За необхідності до оцінювання потреб залучають медичних, педагогічних працівників,

психолога, фізичного терапевта, ерготерапевта та інших фахівців. Методи збору інформації включають спостереження, спілкування з дитиною, батьками, родичами, сусідами.

Для уточнення чи отримання додаткової інформації (за потреби) варто звернутися до колег з освітніх, медичних закладів, роботодавців, представників органів місцевого самоврядування та інших зацікавлених осіб. Отримана інформація уточнюється, аналізується та занотовується в Акті оцінки потреб сім'ї/особи. Після з'ясування обставин, що можуть призвести або призвели до порушень у життєдіяльності сім'ї/особи, слід визначити чинники, що зумовили потрапляння у складні життєві обставини, рівень складності наявних проблем, їх вплив на життєдіяльність сім'ї/особи, індивідуальні потреби в отриманні соціальних послуг, а також спроможність сім'ї/особи самотійно подолати чи мінімізувати негативний вплив таких обставин. Якщо є потреба в наданні сім'ї/особі пільг, гарантій, послуг, допомоги та інших виплат, встановлених законодавством України, доречно додатково ініціювати проведення обстеження житлово-побутових умов та оформлення відповідного Акта. За результатами спостережень, зафіксованих в Акті оцінки потреб дитини та сім'ї/особи, а також в Акті обстеження житлово-побутових умов, фахівець формує висновок та пропозиції щодо типу випадку відповідно до його складності. Випадки можуть бути простого, середнього та складного ступенів складності, залежно від цього обираються різні типи реагування.

Невід’ємною частиною ведення випадку є розробка індивідуального плану надання соціальних послуг. Індивідуальний план надання соціальних послуг – це документ, що відображає логіку, зміст і процедуру надання соціальних послуг з метою подолання складних життєвих обставин, у яких опинилась сім’я/особа. Крім заходів, передбачених у Державному стандарті соціальних послуг, у плані зазначаються інші заходи, які потрібно здійснити для надання таких послуг, а також відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки здійснення заходів, вказуються відповідальні виконавці. Індивідуальний план надання соціальних послуг підписують на знак підтвердження своєї участі в його розробці та реалізації отримувач (його законний представник), члени його сім’ї, фахівець із соціальної роботи / соціальний працівник, члени міждисциплінарної команди. Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги (його законному представнику), інший залишається у фахівця.

Головними аспектами у плануванні послуг є визначення особистісних завдань клієнта і розвиток його компетентності. Під час розробки плану фахівець повинен знати про ресурси громади та можливість їх залучення, формальні й неформальні зв’язки з іншими службами, що надають соціальні послуги; чи було клієнту надано послуги іншими службами та організаціями і які саме тощо. Таким чином, планування діяльності відіграє важливу роль у розподілі ресурсів на рівні громади, дає уявлення про їхню вартість.

Завдання для самостійної роботи:

1. Особливості здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їхньої якості (доповідь).
2. Проаналізуйте організацію документування діяльності з розгляду звернень громадян (доповідь).
3. Як відбувається екстрене реагування на випадок загрози життю чи здоров'ю дитини? (доповідь).
4. Поясніть зміст документаційного забезпечення професійної діяльності соціального працівника (доповідь).
5. Складіть акт та заповніть висновок оцінки потреб сім'ї/особи (практичне завдання).
6. Дайте загальну характеристику Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» (дайджест).

Рекомендовані джерела [2; 9; 10; 11; 12, 13].

Практичне заняття № 8. Ведення документації та звітності соціального педагога

План

1. Функції та ролі соціального педагога в навчально-виховному закладі.
2. Зміст соціально-педагогічної роботи у загальноосвітньому закладі.
3. Функціональні обов'язки соціального педагога в спеціальних дошкільних і шкільних закладах.

Методичні рекомендації до опанування питань теми:

Соціальний педагог, надаючи соціально-педагогічну допомогу дітям, підліткам, дорослому населенню, реалізує ряд функцій:

- діагностична - вивчення та оцінювання особливостей діяльності особистості, мікроколективу (класу чи референтної групи), шкільного колективу загалом, неформальних молодіжних об'єднань; спрямованості впливу мікросередовища, особливостей сім'ї та сімейного виховання, позитивних сил у мікрорайоні та джерел негативного впливу на дітей та підлітків;
- прогностична - прогнозування на основі спостережень та досліджень посилення негативних чи позитивних чинників соціальної ситуації, що впливає на розвиток особистості чи групи; прогнозування і програмування процесів соціального розвитку мікрорайону і конкретного мікро-соціуму, діяльності тих інститутів, які беруть участь у соціальному формуванні особистості;
- консультативна - надання порад, рекомендацій учням, батькам, вчителям та іншим особам, які звертаються до соціального педагога;
- захисна - забезпечення дотримання норм охорони та захисту прав дітей і підлітків, представлення їхніх інтересів у різноманітних інстанціях (службі у справах неповнолітніх, міліції, суді тощо);
- організаторська - забезпечення змістовного дозвілля дітей та підлітків у школі та соціальному середовищі, залучення сім'ї та представників громадськості до соціально-педагогічного процесу в навчальному закладі;

- попереджувально-профілактична - передбачення і приведення до дії механізмів запобігання й подолання негативних впливів у соціально-правовому, юридичному та психологічному плані; організація соціотерапевтичної допомоги, забезпечення захисту прав учня у суспільстві, допомога підліткам і молоді у період соціального і професійного визначення.

Діяльність соціального педагога відповідно до кваліфікаційної характеристики визначається її педагогічною спрямованістю. Це означає, що вся його професійна діяльність по суті являє собою комплекс заходів з виховання, освіти, розвитку і соціальний захист осіб у закладах і по місцю проживання учнів.

Однак сам вибір заходів не довільний, а обумовлений попередньо отриманими даними, які потребують аналізу та соціально-педагогічної інтерпретації. Тому певний час в діяльності соціального педагога, особливо на початковому етапі, займає вивчення психолого-медико-педагогічних особливостей особистості учнів і соціального мікросередовища, умов життя.

У процесі вивчення виявляються інтереси й потреби, труднощі і проблеми, конфліктні ситуації, відхилення в поведінці, типологія сімей, їх соціокультурний і педагогічний портрет та ін. Тому в методичному багажі соціального педагога значне місце займають діагностичні методики: тести, опитувальники, анкети та ін.

Цілком очевидно, що діагностичний інструментарій соціального педагога включає в себе як соціологічні, так і психологічні методики. Також великий інтерес представляють різні звіти, довідки, таблиці, документи, медичні карти учнів та

інше, що завжди є в наявності в будь-якій освітній установі. Використовуються також специфічні методи соціальної роботи, такі як метод соціальної біографії сім'ї, особистості, а також соціальна історія мікрорайону, діагностика соціального середовища.

У процесі дослідження соціальний педагог може отримати абсолютно конфіденційну інформацію, тому його дії визначаються професійним обов'язком і етичним кодексом.

Соціальний педагог організовує і проводить консультації з питань прав і обов'язків, наявних пільг та допомоги, пропонує можливі варіанти вирішення проблем учасників освітнього процесу, забезпечує соціальну допомогу і підтримку, використовуючи всю сукупність наявних правових можливостей та коштів. Виявляючи проблеми і труднощі в сфері сім'ї, спілкування і відносин людей, соціальний педагог диференціює виявлені проблеми і «виводить» на їх вирішення соціальних працівників, фахівців різного профілю та відомчої підпорядкованості.

Соціальний педагог виконує посередницьку функцію у встановленні зв'язків і контактів сім'ї та фахівців - психологів, соціальних працівників, лікарів, юристів, представників органів влади та громадськості. Для цього необхідні налагоджені зв'язки соціального педагога з різними соціальними службами мікрорайону, району, міста, установами та громадськими об'єднаннями, добре знання структур і кола обов'язків адміністративних органів, їх місцезнаходження і телефони. Тільки за цих умов можна надати дійсно ефективну допомогу дітям, що

потребують опіки та піклування, працевлаштуванні, лікуванні, відпочинку, матеріальної допомоги, психокорекції, патронажі, забезпечення житлом, посібниками, пенсіями та інших видів соціальної допомоги.

Соціальний педагог оформляє оцадні вклади, вирішує питання щодо використання майна і цінних паперів учнів - сиріт і залишилися без піклування батьків, виступає представником освітнього закладу і того чи іншого учня або співробітника в судових і адміністративних інстанціях, забезпечує екстрену допомогу потрапили у важку ситуацію. При цьому соціальний педагог самостійно визначає завдання, форми, методи соціально-педагогічної роботи, способи вирішення особистих і соціальних проблем, заходи соціального захисту та соціальної допомоги, реалізації прав і свобод громадян.

Важливе місце в діяльності соціального педагога займають стимулювання і власне розвиток соціально цінної діяльності учнів і дорослих, підтримка соціальних ініціатив, заходів, акцій, соціальних проектів і програм. Педагогічна підтримка соціальних ініціатив дітей та дорослих, створення умов для їх самостійного вибору, його стимулювання, розвитку готовності і здатності діяти на основі постійного творчого пошуку та вміння виходити із ситуації вибору без стресу в сучасних умовах є нагальним завданням у виховній роботі освітніх установ, які відчують дефіцит нових форм і методик. Це тим більше важливо, що «на повний зріст» постала проблема ефективності виховання, відповідності основних напрямів і пріоритетів виховної роботи

природі дитинства, сімейним, національним і російським соціокультурним традиціям.

Соціальний педагог займається веденням фахових журналів реєстрації звернень учнів, батьків, вчителів, графіки роботи на тиждень; журналів щоденного обліку роботи; соціальних паспортів класу; облікових карток соціального супроводу сімей дітей; актів обстеження матеріально-побутових умов проживання дітей; переліків суб'єктів соціально-педагогічної діяльності в мікрорайоні навчального закладу.

Завдання для самостійної роботи:

1. Особливості роботи соціального педагога в загальноосвітній школі (доповідь).
2. Основні функції соціального педагога (доповідь).
3. Взаємодія шкільного соціального педагога з іншими працівниками школи (доповідь).
4. Діяльність соціального педагога в ЗНЗ (доповідь).
5. Розгляньте основні нормативно-правові документи, що використовує у своїй роботі соціальний педагог (дайджест).
6. Охарактеризуйте порядок приймання, розгляду та реєстрації документів (доповідь).
7. Визначте дії соціального працівника під час зникнення чи випадкової втрати документів (доповідь).

Рекомендовані джерела [2; 9; 10; 11; 12, 13].

Практичне заняття № 9. Особливості планування та ведення документації працівників соціальних установ залежно від основних напрямів соціальної роботи

План

1. Документальне забезпечення діяльності в системі соціального захисту населення: вимоги, види та значення документування.
2. Методика оформлення документів як складова обслуговування.

Методичні рекомендації до опанування питань теми:

Якісне ведення документів забезпечує ефективність і своєчасність надання послуг клієнтам, а також є необхідним для контролю, аналізу та планування роботи. Основні види документів, що ведуться в соціальній сфері, включають в себе наступні:

- 1) індивідуальні справи клієнтів, як основну форму документування, що зберігає інформацію про кожного клієнта окремо. Ці справи містять особисті дані клієнта, історію та результати роботи з ним, а також іншу важливу інформацію, яка дає змогу адекватно надавати послуги.
- 2) звіти і протоколи – це документи, що створюються для фіксування та опису робіт, виконаних працівником в процесі надання послуги або взаємодії з клієнтом. Звіти можуть бути денними, щотижневими або місячними і містити інформацію про кількість проведених сесій, результати взаємодії з клієнтами, аналіз проблем та рекомендації.
- 3) плани роботи та плани інтервенцій, як документи, що визначають конкретні кроки та заходи, які будуть зроблені для досягнення

поставленої мети. Вони містять детальний опис послуги, яка буде надана клієнту, розподіл відповідальності між членами команди та строк виконання.

- 4) листування – це письмове спілкування з клієнтами, іншими працівниками та організаціями, що є важливою частиною професійної документації. Листування може включати листи, електронні повідомлення, запити на інформацію, доповіді та інші форми комунікації.
- 5) документація законодавчої бази, адже в соціальній сфері діють певні нормативні документи, виконання яких є обов'язковим. Документація, пов'язана з ними, забезпечує відповідність практики роботи з законодавчою базою та може включати копії законів, довідки та інші матеріали.

Орієнтування в основних документах нормативно-правової бази соціальної сфери є обов'язковою практичною навичкою соціального працівника. До таких документів можна віднести закони та інші законодавчі акти. В першу чергу це Конституція України, як основний закон, що визначає права і свободи громадян України, зокрема в сфері соціального захисту. Закон України «Про соціальний захист ветеранів військової служби і служби в органах внутрішніх справ» встановлює права та гарантії соціального захисту ветеранів. Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» визначає основні принципи та механізми функціонування системи соціального страхування. Закон України «Про соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям» регулює механізми надання допомоги даним категоріям населення.

Закон України «Про охорону праці» встановлює правила організації та здійснення охорони праці на робочому місці. Закон України «Про працю» встановлює основні принципи та норми трудового права, забезпечує соціальний захист працівників. Закон України «Про соціальні послуги» визначає види та порядок надання соціальних послуг населенню. Закон України «Про соціальний захист інвалідів в Україні» встановлює механізми соціального захисту та підтримки інвалідів. Закон України «Про державну соціальну допомогу особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» визначає права та гарантії соціального захисту постраждалим внаслідок даної катастрофи. Закон України «Про організацію та проведення соціального страхування військовослужбовців та членів їх сімей» регулює механізми соціального захисту військовослужбовців та членів їх сімей. Соціальний працівник користується в своїй роботі вищезазначеними законами та іншими специфічними нормативно-правовими актами.

Таким чином, слід враховувати, що ведення професійних документів в соціальній сфері повинно відповідати вимогам конфіденційності, точності, доступності та систематичності. Соціальні працівники повинні мати необхідні знання та навички щодо створення, зберігання та використання документів, а також бути обізнаними з вимогами законодавства в цій сфері.

Завдання для самостійної роботи:

1. Державні нормативні документи, які підтверджують правомірність діяльності працівника соціальної установи (доповідь).

2. Ведення професійних записів як частина щоденної діяльності соціального працівника. Основні функції професійних записів (доповідь).
3. Індивідуальні картки соціального супроводу клієнта (оформлення карток).
4. Етичні принципи ведення документації для службового користування (доповідь).
5. Дайте загальну характеристику Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» (дайджест).

Рекомендовані джерела [1; 2; 5; 7; 9; 12; 13].

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Документне забезпечення діяльності організації : навч. посібник / В.І. Корбутяк, З.О. Толчанова, О.О. Бутник. Рівне. НУВГП, 2013. 149 с.
2. ДСТУ 3843-99 Державна уніфікована система документів. Основні положення. URL: https://dnaop.com/html/61944/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_3843-99
3. ДСТУ 3844-99 Державна уніфікована система документації. Формуляр-зразок. Вимоги до його побудови URL: http://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTU1/dstu_3844-99.pdf
4. ДСТУ 4163-2003 Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0055609-03#Text>
5. Керування документаційними процесами : навч. посібник / М. В. Комова, А. М. Пелешишин, Т. М. Білушак. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. 188 с. URL: http://filelibsnu.at.ua/navchalnometod/documentoznav/komova_m_v_ta_in_keruvannya_dokumentaciinimi_procesami.pdf
6. Кулешов С.Г. Загальне документознавство : навч. посіб. Укрдержархів; УНДІАСД. К. : Вид. дім «Києво-Могилян. Акад.», 2012. 123 с.
7. Методичні рекомендації щодо планування діяльності, ведення документації та звітності практичних психологів, соціальних

педагогів, методистів з психологічної служби системи освіти URL:
[https:// www.wunu.edu.ua > opp > socialna_robota > vedennj_prof_docum > work](https://www.wunu.edu.ua/opp/socialna_robota/vedennj_prof_docum/work)

8. Національний класифікатор України. Класифікатор професій ДК 003:2010 : офіц. текст / [Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики]. Зі змін. та допов. На заміну ДК 003: 2005 ; Чинний від 01.11.2010. К. : Паливода А. В., 2019. 470 с.

9. Основні моделі індивідуальної роботи з випадком (social casework) URL:

http://pidruchniki.com/12590605/sotsiologiya/osnovni_modeli_individually_ro_boti_vipadkom_social_casework

10. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Посібник / Дащаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Київ, 2021. 76 с.

11. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія. Посібник / Дащаківська О.Ю., Стельмах С.С., Максименко К.М. Київ, 2021. 72 с.

12. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Збірка додатків / Дащаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Київ, 2021. 116 с.

13. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження інтегрованих соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах.

Частина 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія. Збірка додатків / Дащаківська О.Ю., Стельмах С.С., Максименко К.М. Київ, 2021. 96 с.

14. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Збірка додатків / Дащаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Київ, 2021. 116 с.

15. Швецова-Водка Г.М. Документознавство : навч.-метод. посіб. для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа / Рівнен. держ. гуманітар. ун-т . Київ : Видавничий дім «Кондор», 2021. 140 с.

Додаткова

16. Кушнарченко Н.М. Спеціальне документознавство : навч. посіб. Для дистанц. навчання, наук. ред. Г.М. Швецова-Водка. К. : Ун-т «Україна», 2010. 280 с.

17. Рень Л.В. Культура справочинства у підготовці майбутніх соціальних педагогів. *Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя : збірник наукових праць* / М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Ніжинський держ. ун-т ім. М. Гоголя. Ніжин, 2014. Серія: Психолого-педагогічні науки, Вип. 3. С. 101-104.

18. Шкіцька І. Ю. Управлінське документознавство : навч. посіб. : для студентів закл. вищ. освіти III-IV рівня акредитації спец. "Інформаційна, бібліотечна та архівна справа", "Професійна освіта"

(освіт. прогр. "Інформаційне забезпечення управління та електронного самоврядування"). Західноукр. нац. ун-т. Вид. 2-ге, оновл. та допов. Тернопіль : ТНЕУ, 2020. 381 с. : табл.

Інформаційні ресурси

1. Наукова бібліотека Одеського національного університету імені І.І. Мечникова URL: <http://lib.onu.edu.ua/>
2. Науково-методичний журнал «Соціальна робота в Україні: теорія і практика» URL: <http://ligasocial.org.ua/index.php/2010-08-31-16-47-51/-q-q>
3. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL <http://www.nbuv.gov.ua/>
4. Офіційний вебпортал Верховної Ради України URL: <https://www.rada.gov.ua/>

Навчальне видання

ВЕДЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до практичних занять та самостійної роботи
здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
спеціальності 231 Соціальна робота

Практичне видання

Укладач

Амплєєва Ольга Михайлівна

В авторській редакції

Підписано до друку 29.11.2023 р.
Формат 60х88. Обсяг 3,25 друк.арк.
Наклад 50 прим. Зам. № 5683/12

Надруковано ФОП Бондаренко М.О.
м. Одеса, вул. В. Арнаутська, 60.
т.+ 38 0482357976
info@aprel.od.ua

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до державного реєстру видавців ДК №4684 від 13.02.2014 р.