

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Т. В. Аксенкова

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ

Конспект лекций

Рекомендовано учебно-методической комиссией специальности
080504 «Государственное и муниципальное управление»
в качестве электронного учебного пособия

Кемерово 2011

Рецензенты

Жигалова И. А. – председатель учебно-методической комиссии специальности 080504 «Государственное и муниципальное управление»

Аксенкова Татьяна Викторовна. Документационное обеспечение управления: конспект лекций [Электронный ресурс] для студентов специальностей всех форм обучения / Т. В. Аксенкова. – Кемерово: КузГТУ, 2011. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM); зв.; цв.; 12 см. – Систем. требования: Pentium IV; ОЗУ 8 Мб; Windows 2003; (CD-ROM-дискковод); мышь. – Загл. с экрана.

Содержит основные термины, понятия делопроизводства, знакомит с нормативно-методической базой делопроизводства и системой документации. Может быть использована в качестве учебного пособия для студентов, изучающих документационное обеспечение делового общения, документационное обеспечение управления.

© ГУ КузГТУ

©Аксенкова Т. В.

Содержание

1. Основные понятия и терминология делопроизводства	4
2. Нормативно-методическая база делопроизводства	6
3. Общие правила оформления документов	11
4. Системы документации	14
5. Основные направления совершенствования состава и форм документов	23
6. Порядок движения документов	
7. Работа с конфиденциальными документами	34
8. Работа с письмами и обращениями граждан	35
9. Подготовка и передача документов на архивное хранение	36
10. Литература	
11. Глоссарий	

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНОЛОГИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

Приступая к изучению курса, прежде всего, следует ознакомиться с основными профессиональными терминами и определениями, постоянно встречающимися в работе с документами.

Делопроизводство – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

Основной термин делопроизводства – документ.

В Федеральном законе «Об информации, информатизации и защите информации» закреплено следующее определение понятия «документ»:

Документ – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Для закрепления и хранения документированной информации используется материальный носитель. Используются следующие виды носителей: традиционная бумага и машинные носители – магнитные диски, лазерные диски и пр.

Средства документирования. С их помощью осуществляется создание документов. К ним относятся: ручки, механические средства (магнитофоны, видеокамеры), автоматизированные средства (компьютерная техника).

В зависимости от **способов документирования** (текстовые, кино-, фото-, фоно-, электронные) различают виды документов:

- рукописные;
- письменные;
- изобразительные;
- графические;
- фотодокументы;
- фонодокументы;
- кино- и видеодокументы.

Реквизит документа – обязательный элемент оформления официального документа.

Реквизиты организационно-распорядительной документации определены ГОСТ Р.30-2003 «Унифицированные системы

документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» ГОСТ определяет состав реквизитов, зоны, схему и последовательность их размещения, таким образом, определяют формуляр документа.

***Информация** – это сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления.*

***Документированная информация (Документ)** – материальный объект с информацией, закрепленной созданным человеком способом для ее передачи во времени и пространстве.*

Документ имеет два свойства – информативное и эксплуатационное

Информативное свойство документа – это способность передавать информацию.

Эксплуатационное свойство определяют сохранность документа, которая зависит от материального носителя и средств письма.

Основные функции документа:

- информационная (в документе фиксируются факты, события, явления...);
- организационная (с помощью документа обеспечивается воздействие на коллективы людей для организации и координации их деятельности);
- коммуникативная (документ обеспечивает внешние связи предприятия);
- юридическая (содержание документа используется в качестве доказательства при рассмотрении спорных вопросов);
- воспитательная (документ дисциплинирует исполнителя, требует повышенного уровня образовательной подготовки);
- учебная (для начинающих работников готовые документы или их копии становятся образцами для подготовки и оформления новых документов).

Все документы по отражаемым в них видам деятельности делятся на два класса:

- *документы по общим и административным вопросам* (вопросы общего руководства предприятием и его деятельно-

стью). Такие документы могут составлять работники всех подразделений;

- *документы по функциям управления.* Эти документы составляют работники финансовых органов, бухгалтерии, планирования, снабжения и сбыта.

Обеспечение документирования – это первая часть системы делопроизводства. Вторая часть заключается в организации работы с документами, чтобы сделать ее возможной, нужно обеспечить хранение массива документов. Массив документов классифицируется в номенклатуру дел.

Номенклатура дел – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Дело – папка, в которой собраны документы, объединенные под одним признаком или по функциям назначения.

2. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ БАЗА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

Нормативно-методическая база включает:

законодательные акты РФ по информации и документации;

Указы и распоряжения Президента РФ, регламентирующие вопросы документационного обеспечения управления на федеральном уровне;

- постановления и распоряжения Правительства РФ, конкретизирующие вопросы документооборота на разных уровнях управления;

- правовые акты федеральных органов исполнительной власти (министерств, комитетов) по вопросам информатики и документационной системы общепромышленного и ведомственного характера;

- правовые акты организационной и исполнительной власти субъектов РФ по вопросам делопроизводства;

- правовые акты нормативного и инструктивного характера по делопроизводству учреждений, организаций и предприятий;

- государственные стандарты по документации;

- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- унифицированные системы документации;
- государственную систему документационного обеспечения управления (ГСДОУ);
- нормативные документы по организации и охране управленческого труда;
- нормативные документы по организации архивного хранения документов.

Законодательные акты регламентируют общие принципы организации документационного обеспечения деятельности физических и юридических лиц. Основу законодательных актов составляют:

- Конституция РФ;
- Лесной кодекс;
- Гражданский кодекс РФ;
- Семейный кодекс;
- Уголовно-процессуальный кодекс;
- Закон РФ о стандартизации;
- Административный кодекс;
- Закон РФ об информации;
- Земельный кодекс;
- Водный кодекс.

Эти документы регулируют гражданские правоотношения, устанавливают виды и системы документов по отраслям деятельности.

Владелец информации может устанавливать режим, правила обработки и защиты информационных ресурсов, определять условия распоряжения документами. Государство регулирует специальные вопросы защиты информации Законом РФ «О государственной тайне», постановлениями Правительства РФ, указами Президента РФ.

Государственные стандарты на документацию

Закон о стандартизации, принятый 10.07.1993, дает понятие и сущность стандартизации. Стандартизация – деятельность по установлению норм, правил и характеристик для целей:

- безопасности продукции, работ, услуг для жизни, здоровья, имущества людей и для окружающей среды;
- технической информационной совместимости и взаимозаменяемости продукции;
- обеспечения качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии;
- экономии ресурсов;
- обеспечения безопасности объектов в условиях техногенных, природных катастроф и других чрезвычайных ситуаций;
- обеспечения обороноспособности и мобилизационной готовности страны.

Единая система государственной стандартизации

В Единую систему государственной стандартизации объединены общероссийские классификаторы, государственные стандарты, международные (региональные) стандарты, стандарты отраслей, стандарты предприятий, обществ, правила, нормы и рекомендации по стандартизации. Основу ее составляют:

ГОСТ 1.Р0-92 «Государственная система Российской Федерации. Основные положения»;

ГОСТ 6.01.1-87 «Единая система классификации и кодирования технико-экономической информации»;

ГОСТ 6.10.3-83 «Унифицированные системы документации. Запись информации унифицированных документов в коммуникативном формате»;

ГОСТ 6.10.4-84 «Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения»;

ГОСТ 6.10.5-87 «Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра образца»;

ГОСТ 6.10.6-87 «Единая система внешнеторговой документации. Формуляр-образец»;

ГОСТ Р6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»;

ГОСТ 16487-83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

Унифицированные системы документации действуют в целях сокращения количества применяемых документов и подготовки их к стандартизации. В настоящее время действует 8 унифицированных систем документации (УСД):

1. Унифицированная система организационно-распорядительной документации.

2. Унифицированная система банковской документации.

3. Унифицированная система финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документации бюджетных учреждений и организаций.

4. Унифицированная система отчетно-статистической документации.

5. Унифицированная система документации Пенсионного фонда РФ.

6. Унифицированная система внешнеторговой деятельности.

7. Унифицированная система учетной и отчетной бухгалтерской документации предприятий.

8. Унифицированная система документации по труду.

Общероссийские классификаторы являются средствами информационного обеспечения для интегрированной обработки данных (ОКОГУ). В настоящее время разработаны и действуют 37 общероссийских классификаторов, составляющих Единую систему классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСККТЭИ). В зависимости от области применения, классификаторы подразделяются на общероссийские, отраслевые и классификаторы предприятий. По содержанию все многообразие классификаторов можно подразделить на следующие группы:

1. **Классификаторы информации об управленческих документах, задачах, решаемых в автоматизированных систе-**

мах управления, видах деятельности, экономических и социальных показателях:

Общероссийский классификатор стандартов (ОКС);

Общероссийский классификатор продукции (ОКП);

Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД) Общероссийский классификатор единиц измерения (ОКЕИ).

2. Классификаторы информации об организационных структурах:

Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО);

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД).

3. Классификаторы информации о населении и кадрах

Общероссийский классификатор специальностей по образованию (ОКСО);

Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР).

Государственная система документационного обеспечения управления – это совокупность правил и принципов, останавливающих единые требования к управленческой документации.

Государственная система документационного обеспечения управления (**ГСДОУ**) распространяется на все системы документации государственных органов управления. Основные положения ГСДОУ охватывают вопросы:

- документирования управленческой деятельности;
- организации работы с документами;
- механизации и автоматизации;
- организации службы документационного обеспечения управления.

Положения ГСДОУ закреплены в Типовой инструкции по делопроизводству в министерствах и ведомствах РФ, разработанной в 1993 г., а также в нормативных документах:

- «Межотраслевые укрупненные нормативы времени на работы по документационному обеспечению управления» (М.: ЦБНТ Минтруда РФ, 1995);

- «Нормативы времени на работы по совершенствованию документационного обеспечения управления министерств, ведомств, предприятий и организаций» (М.: ВНИИДАД, 1992);
- «Нормы времени на работы по автоматизированной архивной технологии и документационному обеспечению органов управления» (М.: ЦБНТ Минтруда РФ, 1993).

3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

Общий вид и состав реквизитов документа

Каждый документ состоит из составляющих его реквизитов, совокупность реквизитов составляет формуляр документа. Требования к оформлению документов записаны в ГОСТ Р 6.30-2003.

Перечень реквизитов документов

Реквизит	Примечание
1. Государственный герб РФ	Изображается только в случаях, предусмотренных законодательств
2. Герб субъекта Российской Федерации	Размещается на бланках субъектов РФ при условии указания полного названия государства
3. Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)	Размещается на левом поле документа, на уровне названия организации. Эмблема исключается при наличии в документе гербов
4. Код организации	Подтверждает полномочия организации
5. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица	Проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами
6. ИНН/КПП налогоплательщика	Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами
7. Код формы документа	По общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКУД)
8. Наименование организации	Согласно учредительным документам

Реквизит	Примечание
9. Справочные данные об организации	Индекс, почтовый адрес, телефон, факс, расчетный счет, банк
10. Наименование вида документа	Регламентируется уставом
11. Дата документа	11 октября 2011 г. или 11.10.2011
12. Регистрационный номер документа	Порядковый номер
13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа	При ответе на письмо
14. Место составления документа или издания документа	С учетом местного административного деления
15. Адресат	Наименование учреждения в именительном падеже, наименование структурного подразделения, должность получателя в дательном падеже, Ф.И.О. получателя, почтовый адрес
16. Гриф утверждения документа	Без кавычек, полное наименование должностного лица, подпись, ее расшифровка и дата утверждения
17. Резолюция	В верхнем правом углу указание руководителя по поводу исполнения документа: Ф.И.О. исполнителя, подпись руководителя, дата
18. Заголовок к тексту	Не более 28 знаков
19. Отметка о контроле	Буква «К» проставляется цветным стержнем на уровне заголовка на левом поле документа
20. Текст документа	Только на русском языке для федеральных органов и для органов субъектов РФ. Для всех остальных организаций могут быть на русском и (или) на национальном языке
21. Отметка о наличии приложения	В тексте документа дается сокращенно, помимо текста дается полное описание
22. Подпись	Только на первом экземпляре, с указанием должности и фамилии
23. Гриф согласования документа	Располагается ниже реквизита «Подпись» или на отдельном листе согласования
24. Визы согласования документа	В случае разногласий замечания излагаются на отдельном листе

Реквизит	Примечание
25. Печать	Должна быть хорошо читаемой и захватывать часть наименования должности
26. Отметка о заверении копии	«Верно» Наименование должности сотрудника, его подпись, расшифровка, дата
27. Отметка об исполнителе	В левом нижнем углу Ф.И.О., телефон
28. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело	«В дело № ____» – с указанием года, номера и даты ответного документа, краткие сведения об исполнителе документа
29. Отметка о поступлении в организацию	Наименование организации, дата, входящий номер, регистрационный номер
30. Идентификатор электронной копии документа	В левом нижнем углу наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные, устанавливаемые в организации

Реквизиты, нанесенные на стандартный лист бумаги типографским образом, образуют официальный бланк документа (прил. 1, 2).

Бланк – стандартный лист бумаги с воспроизведенной на нем типографским способом постоянной информации. Для изготовления бланков в основном используется два формата листов бумаги А4 – (210×297) и А5 (148×210).

Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него. Должен иметь поля соответствующих размеров:

- левое – 20 мм;
- правое – 10 мм;
- верхнее – 20 мм;
- нижнее – 20 мм.

Установлены следующие виды бланков документов:

- общие бланки;
- бланки письма;
- бланк конкретного вида документа.

Бланки подлежат учету. Степень строгости учета зависит от формы бланка. Изготовление гербовых бланков осуществляется по заказам органов государственной власти. Гербовые бланки всегда номерные, хранятся в надежно защищенных и опечатываемых шкафах.

4. СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЦИИ

Системы управления базируются на обобщении данных всех сторон деятельности предприятий, организаций в системах информации. Системы информации (документирования) многочисленны и многообразны, укрупнено их можно представить в виде восьми основных:

1) организационно-правовая система документации, включающая устав, положение, регламент, инструкции, штатное расписание, правила, памятки.

2) плановая система – прогнозы, концепции, программы, комплексные планы, целевые планы, генеральные схемы, графики;

3) распорядительная система документации – постановления, приказы, инструкции, положения, разъяснения и т.д. на федеральном уровне, уровне субъектов РФ, отраслевом уровне, ведомственном уровне;

4) справочно-информационная и справочно-аналитическая системы – протоколы, доклады, записки, справки, сводки, переписка;

5) система отчетной документации по направлениям и функциям управления;

6) система статистической информации;

7) система финансовой информации в виде отчетной документации или в виде специальной системы;

8) система по центрам ответственности.

Система организационно-правовой документации

Организационно-правовая документация определяет официальный статус организации, направление ее деятельности. Формы деятельности. Порядок реорганизации и ликвидации. Например, текст устава включает следующие типовые разделы:

общие положения;

уставной капитал;

порядок деятельности;

учет и отчетность, распределение прибыли;

прочие накопления организации;

реорганизация и ликвидация.

Устав предприятия – свод правил, регулирующих деятельность организаций, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в сфере государственной или хозяйственной деятельности.

Положение – это правовой акт, определяющий порядок образования, задачи, обязанности, права, ответственность и организацию работы предприятия в целом или его структурных подразделений. (Например, Общее положение о министерствах, Положение о бухгалтерском учете и т.д.). Положения также входят в состав унифицированной системы и имеют установленную структуру текста.

Инструкция – правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, должностных лиц. Заголовок инструкции должен содержать круг вопросов, объектов и лиц, на которых распространяются ее требования (например, Инструкция по делопроизводству). Инструкция является документом постоянного или длительного действия (до замены новой).

Штатное расписание – документ, закрепляющий должностной и численный состав предприятия с указанием фонда заработной платы. Штатное расписание оформляется на бланке предприятия, с указанием перечня должностей, сведений о количестве штатных единиц, должностных окладов и месячном фонде заработной платы.

Структура и штатная численность – организационный документ, в котором указываются все структурные подразделения предприятия, вводимые на предприятии должности и количество штатных единиц по каждой из должностей. (Составляется и подписывается так же, как и штатное расписание).

Правила внутреннего трудового распорядка – организационный документ, в котором отражаются следующие вопросы:

- организация работы предприятия;
- взаимные обязанности работников и администрации;
- предоставление отпусков;
- командирование сотрудников;
- внутриобъектный режим.

Система плановой документации

Виды плановых документов: прогноз, концепция, план, перспективный план, программа, бизнес-план, графики, оперативно-календарные планы, планы по центрам ответственности, схемы, генеральные схемы.

Плановые документы разрабатываются на федеральном, отраслевом, территориальном уровнях и в организациях, разница между ними в степени обобщения показателей и в количестве разделов (например, по территории, по отрасли и т.д.).

На предприятии должны разрабатываться комплексные планы экономического и социального развития. На основе таких планов разрабатываются комплексные и целевые программы.

Составление и оформление плановых документов

Прогноз – документ, в котором описано или проработано предвидение будущего состояния объекта планирования. Служит для выбора альтернативных вариантов, экономически целесообразных, и в качестве исходной информации для разработки плана. Прогноз как плановый документ должен быть многовариантным и точным.

Планы – документы, содержащие обоснование и основные направления развития объекта планирования. План экономического и социального развития включает множество разделов, взаимоувязанных друг с другом. Примерный состав разделов:

- 1) производственная программа;
- 2) маркетинговые исследования;
- 3) потребность в оборотных средствах;
- 4) потребность в основных фондах;
- 5) труд, кадры и управление;
- 6) стимулирование труда;
- 7) расчет фонда заработной платы;
- 8) финансовый план, расчет себестоимости, прибыли, определение безубыточности, расчет баланса и ликвидности;
- 9) страхование рисков;
- 10) внедрение достижений науки и техники, автоматизация производства;

11) разделы социальных программ.

Программы – комплексные целевые планы, формулирующие основные направления и общее содержание работ на определенный срок.

Графики – сокращенные планы с указанием исполнителей и календарных сроков исполнения.

Генеральная схема – и схемы развития и размещения – плановые документы, обосновывающие мероприятия по развитию объектов предпринимательства на территории страны, регионов и муниципальных образований.

Система распорядительной документации

Распорядительные документы – документы, носящие административный характер и обращенные к нижестоящим или подчиненным организациям, группам или отдельным должностным лицам. Основное назначение распорядительных документов – регулирование деятельности, позволяющее органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект от своей деятельности.

Схема подготовки распорядительных документов:

- всестороннее изучение вопроса, подготовка проекта документа;
- согласование текста и его подписание;
- обсуждение и принятие документа на заседаниях коллегиального органа (постановление, решение).

Текст распорядительного документа состоит из взаимозависимых двух частей: **констатирующей и распорядительной**.

Констатирующая часть является введением в существо рассматриваемого вопроса, призвана объяснить, чем вызваны распоряжения. Констатирующая часть необязательна, она может и отсутствовать, если нет необходимости давать пояснения. Основную нагрузку несет распорядительная часть.

Распорядительная часть излагается в повелительной форме. В зависимости от вида документа она начинается словами: ПОСТАНОВИЛ (постановления), РЕШАЕТ (РЕШИЛ) – решения, ПРИКАЗЫВАЮ – приказы. ГОСТ указывает: «в распорядительных документах организаций, действующих на принципах еди-

ноначалия, а также документах, адресованных руководству организации, изложение текста должно идти от первого лица единственного числа (приказываю, предлагаю, прошу...)).».

Виды распорядительных документов

Постановление – это правовой акт, принимаемый высшим и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм правил поведения. Постановления принимаются высшими органами государственной власти по организационным, хозяйственным, политическим и другим вопросам, связанным с осуществлением их полномочий. Формуляр постановления имеет следующие реквизиты:

- герб РФ или субъекта;
- наименование организации, издавший документ;
- наименование вида документа;
- место составления;
- дата документа, регистрационный номер;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подписи;
- визы согласования.

Проекты постановлений обязательно визируются юрисконсультom. Подписывается постановление руководителем органа, издавшего данный документ.

Приказ (по основной деятельности) – правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, для разрешения основных и оперативных задач стоящих перед предприятием. Приказами оформляются:

- порядок деятельности предприятия;
- решения и поручения по организации работы;
- организационные мероприятия;
- итоги работы;
- результаты ревизии.

Приказы издаются только при необходимости. Изменения, дополнения, отмена приказов производится только приказами.

Подписывает приказ руководитель организации или его заместитель. Приказ вступает в силу с момента подписания, если в тексте не указан другой срок введения его в действие.

Распоряжение – правовой акт, издаваемый по оперативным вопросам на предприятиях единолично заместителями первого руководителя, заместителями главного инженера, а также руководителями структурных подразделений.

Как правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга подразделений, должностных лиц и граждан. Текст распоряжения имеет те же разделы, что и приказ, только распорядительная часть начинается словами «ПРЕДЛАГАЮ» или «ОБЯЗЫВАЮ». Подписывается руководителем и согласовывается с заинтересованными в этом документе лицами.

Указание – распорядительный документ, издаваемый органами государственного управления, министерствами, ведомствами, предприятиями и организациями по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов органов управления.

К вопросам информационно-методического и организационного характера относятся:

- а) организация исполнения приказов;
- б) организация исполнения инструкций.

Текст указания состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной.

- констатирующая часть раскрывает причины издания документа и начинается словами: «во исполнение...», «в целях», «в соответствии»;

- распорядительная часть начинается словом ПРЕДЛАГАЮ, в ней указываются предписываемые действия.

Решение – распорядительный документ коллегиального органа управления, издаваемый по важнейшим вопросам или для введения норм, положений. Решения составляются по производственным вопросам советами директоров, общим собранием акционеров и т.д. Текст состоит из констатирующей и распорядительной части. В констатирующей части излагаются причины издания документа. В распорядительной части указывают наимено-

вание органа, принимающего решение, затем – слово РЕШИЛ на отдельной строке. Распорядительная часть делится на пункты. Каждый пункт строится по схеме: действие – исполнитель – срок исполнения. Решение подписывают председатель и секретарь коллегиального органа.

Система информационно-справочной документации

Большинство документов, издаваемых в организациях, являются информационно-справочными.

Информационно-справочные документы – это совокупность документов, содержащих информацию о фактическом положении дел, служащих основанием для принятия решений.

Виды информационно-справочных документов

Акт – информационно-справочный документ, составляющийся группой лиц для подтверждения установленных фактов, событий. Акт может содержать выводы, рекомендации, предложения его составителей. Акт утверждается распорядительным документом или руководителем, по указанию которого составлен документ. Текст акта состоит из двух частей: *вводной, констатирующей*. Во вводной части текста акта указывается основание для составления акта, перечисляются лица, составившие акт и присутствующие при этом. В констатирующей части содержится описание проделанной работы, фиксируются факты, излагаются выводы, предложения составителей акта. Акт подписывается всеми лицами, принимавшими участие в его составлении.

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях. Текст протокола состоит из двух частей: *вводной и основной*. Вводная часть текста протокола имеет постоянную и переменную информацию. Постоянная – слова: «Председатель», «Секретарь», «Присутствовали» (пишутся от левого поля). Переменная – инициалы и фамилии председателя, секретаря, присутствующих (пишутся от второго положения табулятора). Основная часть протокола строится по схеме: СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ) по каждому вопросу отдельно, от

левого поля без знаков препинания. Перед словом СЛУШАЛИ ставится цифра вопроса повестки дня, если вопросов несколько. С красной строки пишут инициалы и фамилию докладчика в именительном падеже, затем печатают содержание доклада, сообщения. После ВЫСТУПИЛИ с красной строки пишут инициалы и фамилии выступающих в именительном падеже, затем печатают содержание доклада, сообщения. Завершающая часть текста протокола – постановление по вопросу. Начинается словом ПОСТАНОВИЛИ. Она строится по схеме: ДЕЙСТВИЕ – ИСПОЛНИТЕЛЬ – СРОК. Протокол подписывают председатель и секретарь. Датой протокола является дата проведения заседания.

Докладная записка – документ, адресованный руководителю своей или вышестоящей организации и содержащий изложение какого-либо вопроса или факта.

По содержанию докладные записки бывают: информационные, отчетные. В зависимости от адресата: внутренние, внешние.

Внутренние докладные записки оформляются на бланке формата А4, подписывает их автор-составитель.

Внешние докладные записки оформляются на общем бланке формата А4, подписываются руководителем организации. Текст докладной записки делится на две части:

- изложение фактов, послуживших причиной ее составления;
- выводы, предложения организации или должностного лица.

Объяснительная записка – документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета) или объясняющий причины нарушения трудовой дисциплины.

Объяснительные записки, являющиеся приложением к основному документу, поясняющие его, оформляются на общих бланках. Подписывает их руководитель.

Объяснительные записки, объясняющие причины невыполнения какого-либо поручения, составляются работниками на стандартном листе бумаги. Подписывается автором-составителем.

Заявление – документ, адресованный должностному лицу и содержащий просьбу работника, Может иметь приложение. Должно быть подписано автором.

Представление – документ, содержащий предложения руководителю организации о поощрении, назначении или перемещении работников.

Справка – документ, подтверждающий какие-либо факты или события. В справке не даются выводы и предложения. В справке фиксируют сведения определенного периода времени.

Справки составляются для удостоверения юридических фактов: подтверждение места работы, учебы, занимаемой должности. Если необходимо в справку включить сведения по нескольким вопросам, текст ее делится на разделы. Разделы должны иметь заголовки и нумерацию арабскими цифрами. Текст справки, имеющий цифровые показатели, может быть оформлен в виде таблицы.

Справки по производственной тематике составляются в двух экземплярах, один из которых направляется адресату, а второй подшивается в дело.

Текст справки личного характера начинается с указания фамилии, имени, отчества (в именительном падеже) работника или иного лица, о котором сообщают сведения.

Доклад – последовательное изложение на собрании, заседании... информации, касающейся проделанной или планируемой работы руководителем организации или другим должностным лицом. Чтобы составить хороший доклад, надо определить цель документа и правила оформления. Цели доклада: информирование и убеждение.

Элементы доклада:

- вступление
- основная часть
- выводы
- рекомендации.

Текст доклада должен состоять из коротких предложений. В предложении должно быть не более 20 слов.

Служебное деловое письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте. Письмо составляется на специальном бланке формата А4 или А 5. Письмо может быть простым и сложным. Простое письмо состоит из вступления – обоснования и заключения – цели письма. Сложное письмо состоит из трех частей:

вступления;
основной части (содержит доказательство или опровержение);
заклучения.

Телеграмма – официальное сообщение, переданное по телеграфу. Текст телеграммы должен быть кратким. Союзы, предлоги, знаки препинания в тексте опускаются.

В первой части телеграммы указываются:

отметка о категории телеграммы;

адресат;

текст;

фамилия должностного лица, подписавшего телеграмму.

Во второй части телеграммы – под чертой – указываются:

адрес и наименование организации – отправителя телеграммы;

наименование должности;

подпись лица, от имени которого телеграмма исходит;

печать;

дата.

Телефонограмма – официальное сообщение, переданное по телефону. Этот вид информационно-справочного документа используется для передачи срочных распоряжений, извещений в пределах телефонной связи. При передаче телефонограммы предполагается придерживаться следующих установок:

- передавать только краткую, срочную информацию;
- проверять правильность записи обратной связью;
- текст – не более 50 слов;
- не использовать трудно выговариваемые слова.

5. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СОСТАВА И ФОРМ ДОКУМЕНТОВ

Основное направление совершенствования состава и форм документов – работа по унификации и стандартизации.

Под **унификацией** понимается приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию. Унификация документов производится в целях сокращения количества применяемых в управленческой деятельности документов, типизации их форм,

установления единообразных требований к оформлению документов, создаваемых при решении однотипных управленческих задач, снижению затрат на подготовку и обработку документов, достижения информационной совместимости баз данных, создаваемых в различных отраслях деятельности. Рационально организованный комплекс взаимосвязанных документов, созданный по единым правилам и требованиям и применяемый в определенной области деятельности, называют *унифицированной системой документации (УСД)*.

Суть *стандартизации* заключается в возведении в норму, обязательную для применения, оптимальных правил и требований по разработке и оформлению документов, принятых в установленном порядке для всеобщего и многократного их применения в делопроизводстве. Результаты разработки при этом оформляются в виде межгосударственных (ГОСТ), государственных (ГОСТР), отраслевых (ОСТ) стандартов и стандартов предприятий, учреждений и организаций (СТП).

Классификация унифицированных форм документов

В зависимости от уровня утверждения унифицированные формы документов разделяются на четыре категории:

- государственные (общероссийские);
- отраслевые (ведомственные);
- субъектов Российской Федерации;
- формы документов объединений, предприятий, организаций.

Закрепление результатов унификации осуществляется в таблице форм документов как на государственном уровне, так и на каждом предприятии. Выбор конкретной формы таблицы зависит от задач, стоящих перед разработчиком. В настоящее время наиболее целесообразной является электронная форма таблицы.

6. ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ

Служебная переписка на предприятии

Служебная переписка организации является носителем определенной информации и является правовым документом.

Письмо — обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте, курьером, посредством факсимильной связи, электронной почтой и т.д. рекомендуется.

Подготовка письма включает следующие стадии:

- изучение существа вопроса;
- сбор необходимых сведений, в т.ч. из предыдущей переписки;
- подготовка проекта письма;
- согласование проекта (при необходимости);
- подписание руководителем.

Проекты писем готовятся исполнителями по поручению руководителя предприятия. Письма оформляются на бланке письма. Деловое письмо оформляют как минимум в двух экземплярах. Первый экземпляр составляют на бланке и отправляют адресату, второй (копия) распечатывается на чистом листе бумаги и подшивается в дело как свидетельство выполненной работы и в дальнейшем используется при необходимости как информационно-справочный материал. Составление текста письма и его оформление требуют творческого подхода. Каждый руководитель и каждый специалист должен быть не только компетентным в своей области деятельности, но и способным формулировать свои мысли и оформлять их в рамках требований нормативных документов.

Письмо должно иметь реквизиты:

- 1) наименование организации и ее справочные данные;
- 2) дата, регистрационный номер;
- 3) ссылка на дату и номер полученного письма (в письмах-ответах);
- 4) адресат;
- 5) заголовок к тексту (отвечающий на вопрос «о чем?»);
- 6) текст;
- 7) отметка о наличии приложений;
- 8) подпись;
- 9) отметка об исполнителе.

В письмах название вида документа не указывается, за исключением гарантийного письма.

Текст письма должен быть лаконичным, последовательным, убедительным и корректным. Необходимо придерживаться доб-

рожелательного и вежливого тона, использование языковых формулировок, сложившихся в управленческой практике. Текст письма, как правило, не превышает одной страницы. Факты и события должны представляться объективно, а все стороны излагаемого вопроса должны освещаться с достаточной полнотой, кратко и ясно. В переписке используются следующие формы изложения:

- 1) от первого лица единственного числа (прошу);
- 2) от первого лица множественного числа (просим);
- 3) от третьего лица единственного числа (организация просит);
- 4) от третьего лица множественного лица (трудовой коллектив просит);

Текст письма чаще всего состоит из вводной части и основной.

Во вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы, *например*:

- «Согласно контракту № 24 нами получена 26.01.2008 партия № 3 телевизоров «Sony», в которой обнаружен 1 (один) телевизор в поврежденной коробке (коммерческий акт от ... № ...)...».

В основной части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т.п.), *например*: «Просим в течение 10 банковских дней заменить поврежденный при транспортировке телевизор».

Служебная переписка включает много видов и разновидностей служебных писем

Письмо-просьба. Излагая какую-либо просьбу, необходимо подчеркнуть заинтересованность в ее исполнении и заранее выразить благодарность за усилие по ее исполнению. Такое письмо, как правило, начинается со слов:

Просим оказать содействие...

Прошу Вас...

Просим принять участие...

Прошу довести до сведения...

Просим выслать в наш адрес...

Письмо-запрос – представляет собой обращение с просьбой дать информацию о каких-либо данных или услугах. В письме используются выражения:

Просим предоставить...

Просим отразить следующие вопросы...

Письмо-предложение содержит заявление о желании сотрудничать. Используются выражения:

Прошу высказать Ваше мнение о...

Прошу Вас дать поручение разработать...

Просим Вас выразить письменную поддержку...

Надеемся на плодотворное сотрудничество...

Сопроводительное письмо – сообщает факт отправки прилагаемых к этому письму документов или материальных ценностей. Обычно начинается со слов:

Направляем информацию...

Представляем на утверждение...

Посылаем литературу...

Высылаем план...

Гарантийное письмо – составляется с целью подтверждения определенных обещаний или условий, как правило, заверяется печатью организации. Может содержать следующие фразы:

Оплату гарантируем...

Качество услуг гарантируем...

Предприятие гарантирует...

Письмо-подтверждение – направляется для подтверждения получения документов и материальных ценностей. В случае необходимости приводится краткий перечень полученных документов и ценностей. Ключевым словом в таком письме является слово «Подтверждаем».

Эти письма начинают так:

Подтверждаем...

Организация подтверждает...

С благодарностью подтверждаем...

Письмо-извещение – сообщает или подтверждает что-либо. Обычно они являются ответом и начинаются со слов:

Сообщаем...

Доводим до вашего сведения...

Ставим Вас в известность...

Письмо-напоминание следует направлять тогда, когда не удается с помощью телефонных переговоров или личного контакта получить необходимый ответ. В этих письмах используются такие модели:

Напоминаем, что...

Напоминаем Вам, что...

Письмо-приглашение и письмо-поздравление – может адресоваться конкретному должностному лицу или нескольким лицам. Они могут начинаться словами:

Просим принять участие...

Приглашаем Вас на ...

Просим направить представителя...

Поздравляем Вас...

Сердечно поздравляем Вас...

Эти письма могут оформляться на любом формате, с использованием любого шрифта и цвета.

Циркулярные письма – это письма от вышестоящей организации. Как правило, они носят распорядительный характер. Письма оформляются не менее чем в двух экземплярах.

Деловая речь и ее грамматические особенности

При составлении служебных документов используется деловая речь, которая является разновидностью литературной письменной речи. Деловая речь служит средством для удостоверения прав и полномочий, для закрепления взаимных обязательств и вытекающих из них последствий.

Деловую речь отличают, прежде всего, ясность, точность, краткость, систематичность.

Ясность – простой, понятный язык, без злоупотребления иностранными словами, жаргоном.

Точность – приведенные факты отражают действительное положение вещей, а содержание документов точно выражает мысли автора, не вызывая иного толкования отдельных слов и фраз.

Краткость – полнота содержания документа, а также ясность и точность изложения достигнуты без лишних слов, фраз и повторений.

Систематичность – логическая последовательность изложения документов.

Деловая речь имеет соответствующую терминологию, различную для разных отраслей народного хозяйства, формирующую официально-деловой стиль. В коммерческой практике термином официально-деловой стиль принято называть язык служебных, в первую очередь организационно-распорядительных документов (приказы, распоряжения, протоколы, акты и др.). Язык коммерческих документов в сравнении с другими имеет резкое сужение диапазона используемых речевых средств: высокую степень повторяемости отдельных языковых форм на определенных участках текстов документа.

Необходимыми качествами делового стиля служебных документов являются полнота и своевременность, лаконизм формулировок, предельно четкое отражение сведений, имеющих правовую силу.

Деловая речь формируется с учетом требований этики делового общения (этикета). Деловой этикет требует, чтобы документы были достоверными, объективными, убедительными. Точность в подборе фактов, оценка ситуации особенно необходима в документации, отражающей конфликтные моменты в сфере деловых отношений. Например, если готовится отказ в просьбе, он должен быть доброжелательным, с убедительным объяснением, с возможным продолжением деловых отношений.

Нормой делового этикета является нейтральный тон изложения документов. Личный субъективный момент должен быть сведен к минимуму. Поэтому за пределами деловой речи оказываются синонимические средства языка, прежде всего, формы, обладающие эмоционально-экспрессивной окрашенностью (именна существительные и прилагательные с суффиксами субъективной оценки, междометия).

Недопустимо использование разговорных, просторечных, жаргонных, диалектных и других слов и фразеологических оборотов. Однако это не означает, что стиль изложения в официальном документе должен быть всегда объективно нейтральным. Так не бывает. В документе может быть выражена просьба или благодарность, может быть предъявлено требование (иногда в категорической форме) и т.д. Однако в любом случае в первую очередь должны использоваться средства логической, а не эмоционально-экспрессивной оценки ситуации и фактов.

В деловой речи следует учитывать лексическую сочетаемость слов (служебное письмо составляется (не пишется) или направляется (не посылается), выговор – объявляется, порицание – выносится, оклад – устанавливается и т.д.).

Деловая речь становится фразеологически устойчивой, наполняется готовыми формулами, трафаретами, штампами. Примером таких штампов являются конструкции с отыменными предлогами, мотивирующими действия: в соответствии с решением (приказом, распоряжением), в связи с началом (возможностью, необходимостью), в целях улучшения (ограничения, экономии) и т.п. Подобные выражения (независимо от того, осознает это говорящий или нет) нередко начинают выполнять функцию терминов, отвечающих специфике той или иной управленческой ситуации.

В деловой речи следует употреблять наиболее точные, простые, общеупотребительные коренные русские слова. Не следует увлекаться иностранными словами, обитающими в коммерческой терминологии (менеджмент, маркетинг, конъюнктура, коносамент, консигнация, клиринг, дистрибьютор и др.). Эти и другие термины хороши тогда, когда они известны и понятны адресату. При этом составитель письма обязан грамотно написать каждое употребляемое им иностранное слово. В сомнительных случаях необходимо пользоваться орфографическим словарем.

В деловой речи и тем более в служебной переписке не рекомендуется употреблять малопонятные слова старославянского происхождения и отжившие канцелярские слова, заимствованные из лексикона прежнего бюрократического аппарата и частной коммерческой практики. Например: сей, посему, надлежит, учинить, таковой, коих и др. Их следует заменять на слова современного стиля – этот, поэтому, следует, произвести, такой, которых. Большое внимание следует уделять правильному сочетанию слов в предложении, так как может получиться бессмыслица, например: «Незаконное хищение государственной собственности» – очевидно, что законного хищения не может быть; «Организован обмен имеющимся опытом», разумеется, что если опыта нет, то нечем и обмениваться.

Употребление отглагольных существительных (обнаружение, непредставление, составление и др.) затемняет смысл речи,

поэтому отглагольные существительные необходимо заменять глаголами, например: «В случае обнаружения при доставке товара недостачи возникает необходимость составления приемного акта». После замены отглагольных существительных на глагол получим более четкую фразу: «Если при доставке товара обнаружена недостача, необходимо составить приемный акт».

В деловой речи недопустимы восклицательные и вопросительные предложения с выражением иронии, шутки и иных эмоций.

7. ПОРЯДОК ДВИЖЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Под *документооборотом* понимается движение документов на предприятии, в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки. Основными принципами организации документооборота являются следующие:

- прохождение документов должно быть оперативным. Чтобы сократить время их пребывания в сфере делопроизводства, следует различные операции по обработке документов выполнять параллельно (например, копирование и раздача копий документа лицам, в исполнении которого они участвуют одновременно, и т.д.);

- каждое перемещение документа должно быть оправданным, необходимо исключить или ограничить возвратные перемещения документов;

- порядок прохождения и процессы обработки основных видов документов должны быть единообразными.

Основная задача организации документооборота – прямоточность в движении документов, однократность и единообразие их обработки. По отношению к аппарату управления различают потоки поступающих, отправляемых и внутренних документов (практики называют эти документы соответственно входящими, исходящими и внутренними документами). Основными характеристиками потоков, которые учитываются при организации документооборота, являются:

- объем потока, который определяется количеством документов, проходящих через канцелярию (секретаря-референта) за год, полугодие или квартал;
- структура потока, определяемая разновидностью документов, авторством и другими классификационными признаками;
- режим потока, который определяется периодичностью движения документов через канцелярию (секретаря-референта).

Учет объема документооборота осуществляется с целью получения данных для расчета штатной численности персонала делопроизводственной службы, выбора технических средств при механизации и компьютеризации делопроизводственных процессов и корректировки загрузки подразделений и отдельных исполнителей работой с документами.

Для оптимизации маршрутов движения различных категорий документов (входящих, исходящих, внутренних; приказов по основной деятельности и личному составу, писем и предложений граждан; заявок; рекламаций и т.д.), разрабатываются маршрутные схемы. Схемы документооборота включаются в Инструкцию по документационному обеспечению управления в качестве неотъемлемого приложения.

Существует три основные формы организации работы с документами: централизованная, децентрализованная и смешанная.

Централизованная форма организации документооборота применяется на предприятиях с небольшим документооборотом; при *децентрализованной* форме работы с документами все операции выполняются в структурных подразделениях. *Смешанная* форма работы с документами используется на крупных предприятиях со сложной структурой и большим объемом документооборота.

Прохождение и порядок исполнения входящих документов

Документопоток входящих документов составляют:

- документы вышестоящих организаций, органов власти;
- документы подведомственных организаций, присылающих отчетно-учетную документацию и различного рода запросы;

- документы организаций-смежников и прочих организаций, обменивающихся информацией для решения вопросов, требующих совместных действий;

- жалобы и заявления граждан.

В процессе движения входящих документов выполняются следующие операции:

- прием входящих документов;
- первоначальная (экспедиционная) обработка;
- предварительное рассмотрение и распределение;
- регистрация;
- рассмотрение документов руководством;
- исполнение резолюций;
- отправка ответных документов.

Прием входящей корреспонденции осуществляется в организации централизованно экспедицией, специально выделенным работником канцелярии или секретарем-референтом при отсутствии экспедиции. Вся корреспонденция, поступающая в организацию, независимо от адресата, должна пройти обработку в канцелярии.

Первоначальная обработка входящей документации имеет своей задачей проверить правильность доставки и целостность вложений, учесть поступившие документы и подготовить их к передаче по назначению. Проверяется целостность конвертов – все конверты, за исключением личной корреспонденции, вскрываются, документы извлекаются из конвертов и сверяется наличие приложений. Если будет обнаружено повреждение, отсутствие документа или приложений к нему, об этом сообщается отправителю.

На всех документах (как регистрируемых, так и нерегистрируемых) для фиксации факта и времени их поступления в учреждение делают отметку в виде регистрационного штампа. Проставление штампа и даты в нем производится в день получения документа.

Отметку при поступлении документа (реквизит 29) проставляют только на регистрируемых документах в момент регистрации.

В процессе первоначальной обработки документы сортируют по структурным подразделениям. Документы, адресованные

руководству, передаются в канцелярию или секретарю-референту руководителя. Документы, адресованные в структурные подразделения, сортируются по их наименованиям, а затем разбираются секретарями этих подразделений. Нерегистрируемые документы раскладываются по структурным подразделениям для доставки по назначению, остальная документация передается для регистрации.

Распределение поступивших документов во многом определяет прямолинейность их движения.

В малых организациях всю первоначальную обработку входящей документации производит секретарь, секретарь-референт руководителя.

Здесь необходимо подчеркнуть, что в настоящее время документы могут быть получены не только по почте, но приняты по телетайпу, факсу (факсимильное сообщение), электронной почте, доставлены курьером или посетителем. Делопроизводственная служба обязана обеспечить учет и контроль за движением таких документов. Учет телеграмм, телексов, телетайпограмм должен проводиться в службах связи и затем передаваться в канцелярию.

Предварительное рассмотрение поступивших документов в канцелярии (секретарем-референтом) производится с главной целью – отобрать документы в адрес руководства. Учитывая, что в настоящее время большинство руководителей перегружено избыточной информацией, этот поток документов должен быть подвергнут тщательному анализу. Руководству организации направляются документы по принципиальным вопросам деятельности организации, исполнение которых требует решения руководства, и документы, содержащие необходимую для руководства информацию. Они составляют примерно 20% всей документации.

На документах, направляемых непосредственно структурному подразделению или исполнителю, проставляется условное обозначение (код) структурного подразделения, в которое направляется документ, или фамилия исполнителя.

При предварительном рассмотрении выясняется также, не нуждается ли документ, передаваемый руководству, в подборке предыдущей переписки по данному вопросу, нормативных документов и пр. Эти документы передаются руководителю вместе с полученной корреспонденцией.

Передача документов на рассмотрение должна осуществляться в день их получения. Телеграммы и другие срочные документы передаются в первую очередь.

Рассмотрение документов руководством организации и структурных подразделений производится, как правило, в день их получения. Срочные документы рассматриваются по мере поступления.

Результаты рассмотрения документов руководителями отражаются в резолюциях (реквизит 17).

Руководитель учреждения или структурного подразделения, рассматривая полученный документ, должен дать четкие и конкретные указания по его исполнению.

С резолюцией документ передается ответственным исполнителям. Если указано несколько исполнителей, документ передается каждому из них поочередно. Для одновременной работы над документом с него изготавливаются ксерокопии по числу исполнителей. Подлинник документа направляется ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым.

Резолюция руководителя на документе должна быть отражена в регистрационных карточках. Для контрольной службы резолюция может явиться основанием взятия исполнения документа на контроль.

Все перемещения документа между структурными подразделениями и исполнителями осуществляются без расписок, но с обязательной отметкой в регистрационной карте.

Исполнение резолюции осуществляется ответственным исполнителем совместно с сотрудниками, указанными в ней. Ход работы по исполнению документа при необходимости фиксируется на оборотной стороне регистрационной карточки. Документ все время до момента исполнения находится в рабочей папке исполнителя.

При передаче ответного документа на подпись к нему следует прилагать материалы, на основании которых он готовился. Это облегчает работу руководителя, позволяет избежать вызова исполнителей и т.п. В дело документ и все относящиеся к нему материалы направляются тогда, когда работа над ответным документом полностью завершена. Подшивку документа в дело осуществляет работник канцелярии (или секретарь-референт).

Прохождение исходящих и внутренних документов

К числу исходящих (отправляемых) документов относятся, главным образом, *ответные письма*, излагающие согласие, отказ на соответствующую просьбу или предложение адресата, и *инициативные письма* самой широкой тематики, требующие ответной реакции адресата.

Прохождение исходящего документа включает несколько этапов:

- составление проекта документа, его распечатка;
- согласование проекта, его визирование в необходимых случаях;
- подписание (утверждение) документа;
- регистрация и отправка документа.

Процесс согласования и визирования можно ускорить, направив копии проекта заинтересованным организациям и лицам. Их обоснованные замечания учитываются, документ перепечатывается. Подготовленный проект документа представляется секретарю-референту для проверки правильности оформления, наличия приложений, а также в необходимых случаях – материалов, на основании которых документ готовился. Неправильно оформленный документ возвращается исполнителю. Проект документа вместе с необходимыми материалами секретарем-референтом или в отдельных случаях исполнителем представляются руководителю на подпись. Исправленные руководителем проекты документов, как правило, перепечатываются.

Подписанные документы регистрируются и передаются на отправку (в канцелярию, экспедицию, секретарю).

В экспедиции (в канцелярии, секретарем) отправляемые Документы сортируются по адресам, их вкладывают в конверты, заклеивают, при необходимости проставляют стоимость отправок, составляют список на заказную почту и сдают в отделение связи.

Канцелярией, секретарем или экспедицией документы должны быть отправлены в день их поступления.

Что касается *внутренних документов*, то они проходят следующие стадии: подготовка проекта документа, перепечатка, согласование, визирование, подписание, исполнение. Поэтому

маршруты их прохождения на этапах подготовки и оформления те же, что и у исходящих документов, а на этапе исполнения совпадают с маршрутами входящих документов.

Однако некоторые виды внутренних документов могут иметь свои маршруты. Распорядительные документы (приказы, распоряжения) проходят через юридический отдел; протоколы не требуют составления проекта; докладные записки, справки и т. п. документы поступают прямо к руководителю, на имя которого они написаны.

Приказы, протоколы регистрируются в канцелярии (у секретаря-референта), подвергаются размножению в копировально-множительном подразделении, а затем копии их рассылаются в структурные подразделения. Докладные записки на имя руководителя организации или структурного подразделения, сводки, справки и другие внутренние документы после рассмотрения должностным лицом передаются в структурные подразделения или подшиваются в соответствующие дела.

8. РАБОТА С КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫМИ ДОКУМЕНТАМИ

К служебным документам конфиденциального характера относятся документы, содержащие информацию закрытого характера. Перечень сведений конфиденциального характера определен Указом Президента РФ от 6 марта 1997 г. № 188. Указ к числу сведений конфиденциального характера относит, в частности, сведения, составляющие служебную и коммерческую тайну.

Под служебной (коммерческой) тайной, согласно Гражданскому кодексу РФ (ст. 139), следует понимать организационную, финансово-экономическую, научно-техническую и иную используемую в организации информацию, обладающую реальной или потенциальной ценностью для сторонних лиц, заинтересованных в ее получении по экономическим и иным соображениям, но не имеющих законных оснований для свободного ознакомления с нею.

Работа по обеспечению сохранности конфиденциальных документов, как правило, на малых предприятиях организуется сек-

ретарем-референтом, на средних и крупных – начальником канцелярии.

Для нормальной работы сотрудников с конфиденциальными документами необходимо обеспечить следующие три условия:

- работа с конфиденциальными документами должна производиться в отдельном, специально для этого оборудованном помещении. Доступ в такие помещения предоставляется ограниченному числу сотрудников;
- выдача конфиденциальных документов во временное пользование (на срок свыше рабочего дня) производится под роспись сотрудника;
- передача документов с грифом «конфиденциально» в другое учреждение (а внутри организации из подразделения в подразделение) производится только с разрешения соответствующего руководителя.

9. РАБОТА С ПИСЬМАМИ И ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Работа с письмами и обращениями граждан имеет свою специфику и ведется отдельно от общего делопроизводства. Личную ответственность за организацию работы с обращениями граждан и состояние делопроизводства по ним несут руководители государственных органов, предприятий и организаций, которые должны постоянно держать эту работу под контролем, принимать меры по ее совершенствованию.

Все поступающие в государственные органы, на предприятия и в организации предложения, заявления и жалобы граждан должны быть приняты, учтены, централизованно зарегистрированы на регистрационно-контрольных карточках в день их поступления.

При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат централизованной регистрации.

После регистрации документы передаются руководителю для принятия решения. Решение, принимаемое по обращениям граждан, должно быть основано на требованиях законодательства, изучения обстоятельств, ставших причиной написания жало-

бы, заявления. Ответственность за своевременное разрешение заявлений, жалоб, предложений возлагается на руководство организации, а процесс рассмотрения обращений граждан подлежит обязательному контролю.

Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленных в них вопросов.

По установившейся практике заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения обстоятельств, разрешаются не позднее 15 дней со дня поступления. Если для принятия решений по жалобе или заявлению необходимо проведение дополнительных работ, допускается, в порядке исключения, продление сроков для ответа не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу.

Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю. Ответы должны быть исчерпывающими, соответствующими действующему законодательству. Если полученное обращение не относится к компетенции данной организации, оно должно быть не позднее чем в пятидневный срок направлено на рассмотрение в компетентный орган или заявителю. В ответном письме дается разъяснение, куда ему следует направить свое обращение.

Отказ в положительном решении вопроса должен быть направлен в письменном виде, аргументированно обоснован, должны быть указаны мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство и решения компетентных органов.

Ответственное лицо, ведущее делопроизводство по обращениям граждан, обязано систематически проводить анализ этой категории документов.

10. ПОДГОТОВКА И ПЕРЕДАЧА ДОКУМЕНТОВ НА АРХИВНОЕ ХРАНЕНИЕ

Подготовка исполненных документов к последующему хранению является завершающим этапом процесса делопроизводства. *Основная цель хранения документов* – это создание условий для их использования в справочной работе учреждений и пополнение Государственного архивного фонда РФ.

Подготовка исполненных документов к хранению включает:

- экспертизу ценности документов;
- оформление документов, сдаваемых в архив;
- составление описи документов постоянного и долговременного хранения;
- обеспечение сохранности дел;
- передачу дел в архив.

Экспертиза ценности документов – это отбор документов на государственное хранение или установление сроков их хранения. Как правило, обязанность сдавать документы в госархивы, возложена на государственные и муниципальные организации. Однако некоторые негосударственные предприятия, с которыми заключены соответствующие соглашения, также должны это делать. Это так называемые источники комплектования архивов. Перечни таких предприятий определяются в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации об Архивном фонде Российской Федерации и архивах от 7 июля 1993 г. № 5341-1 и Положения об Архивном фонде Российской Федерации, утвержденного Указом Президента РФ от 17 марта 1994 г. № 552.

Для организации и проведения экспертизы ценности документов и отбора их для передачи на государственное хранение, а также для контроля и оказания методической помощи в проведении экспертизы в министерствах и ведомствах создаются постоянно действующие центральные экспертные комиссии (ЦЭК). В остальных организациях создаются постоянно действующие экспертные комиссии (ЭК).

Экспертная комиссия организации создается приказом руководителя из числа наиболее квалифицированных работников в количестве не менее трех человек. Экспертная комиссия организации в своей работе должна руководствоваться Положением об архивном фонде Российской Федерации, требованиями ГСДОУ, приказами Федеральной архивной службы России, нормативно-методическими документами, разработанными архивными органами, типовыми перечнями документов с указанием сроков их хранения.

Члены ЭК с участием специалистов организации проверяют правильность проведенного отбора документов на хранение и

уничтожение путем просмотра описей актов и других документов. Экспертная комиссия работает в контакте с экспертно-проверочной комиссией (ЭПК) архивного учреждения, которая утверждает решения ЭК. Негосударственные организации самостоятельно принимают решения по экспертизе ценности документов. Результатом работы ЭК является распределение документов на четыре группы по различным срокам хранения:

- постоянного хранения;
- временного хранения (свыше 10 лет);
- временного хранения (до 10 лет);
- подлежащие уничтожению в связи с истечением срока хранения.

Дела постоянного и временного хранения (свыше 10 лет), как правило, находятся в архиве организации. Однако если документы имеют, скажем, историческую или научную ценность, то предприятие передает их в государственный или муниципальный архив. Конечно же, при условии, что заключено соответствующее соглашение. Передача документов осуществляется по описям.

Дела временного хранения (до 10 лет) хранятся централизованно в организации, а по истечении срока хранения уничтожаются. Уничтожение документов и дел оформляется актом. Уничтожение дел с истекшим сроком хранения, имеющих грифы «Секретно», «Для служебного пользования», «Конфиденциально», производится в соответствии со специальными инструкциями. Все дела, отобранные на архивное хранение, оформляются следующим образом:

- документы в деле переформируют и располагают в хронологическом порядке;
- нумеруют листы дела в правом верхнем углу;
- в конце дела подшивают заверительный лист, в котором указывают количество листов в деле;
- на наиболее важные документы составляют внутренние описи дел и подшивают их в начале дела;
- переплетают дело;
- на обложке дела дополнительно указывают количество листов, срок хранения дела. Уточняют заголовок и крайние даты дела.

Литература

1. ГОСТ Р6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. Утв. постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст. – М.: Изд-во стандартов, 2003.

2. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (утв. Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ).

3 ГОСТ Р51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 27.02.98 № 28).

4 Басаков М. И. Делопроизводство (Документационное обеспечение управления): учеб. пособие. – 3-е изд. – М.: Дашков и К°, 2004.

5 Организация работы с документами: учебник / под ред. проф. В. А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2002.

6. Пиляева В. В. Примерные образцы договоров с комментариями. – М.: ИНФРА-М, 2001.

Глоссарий

А

Автобиография – документ, в котором описаны этапы жизни и трудовой деятельности работника.

Автоматизированное делопроизводство – делопроизводство с применением программного обеспечения, автоматизирующего согласование, регистрацию, контроль исполнения, поиск и другие процессы с документами.

Автоматизированная информационная система – информационная система, реализуемая с использованием средств вычислительной техники и связи.

Автор документа – физическое или юридическое лицо, создавшее документ.

Авторский признак – группировка в деле документов одного автора.

Адресат – лицо или организация – получатель документа.

Адресование документа – указание получателя документа путем проставления реквизита «адресат» в правом верхнем углу листа.

Акт – документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий конкретные факты, события или действия.

Акцепт – принятие предложения о заключении договора (контракта) одной из его сторон.

Архив – организация или структурное подразделение, осуществляющие прием и хранение архивных документов с целью использования.

Архивное хранение – хранение документов в архиве, обеспечивающее их рациональное размещение, сохранность и использование.

Б

Баланс предприятия – финансовый документ, отражающий состояние денежных и материальных средств предприятия (расходов и доходов).

Бланк документа – стандартный лист бумаги с реквизитами, идентифицирующими автора официального письменного документа.

В

Виза официального документа – реквизит документа, выражающий согласие или несогласие должностного лица с содержанием документа.

Владелец сертификата ключа электронной подписи – физическое лицо, на имя которого удостоверяющим центром выдан сертификат ключа подписи и которое владеет соответствующим закрытым ключом электронной цифровой подписи, позволяющей с помощью средств электронной и цифровой подписи создавать свою электронную цифровую подпись в электронных документах (подписывать электронные документы).

Внешний документ – документ, отправленный другим организациям (лицам) или полученный от них (исходящий или входящий).

Внутренний документ – официальный документ, не выходящий за пределы подготовившей его организации.

Внутренняя опись – учетный документ, содержащий перечень документов дела с указанием порядковых номеров документов, их индексов, названий, дат, номеров листов.

Входящий документ – документ, поступивший на предприятие.

Выписка из документа – заверенная копия части документа.

Г

Гарантийное письмо – служебное письмо, подтверждающее обещание выполнить взятые обязательства (по оплате, предоставлению услуг и т.п.).

Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ) – совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях и в учреждениях.

Гриф ограничения доступа к документу – реквизит официального документа, свидетельствующий об особом характере информации, ограничивающий круг пользователей документа.

Гриф согласования – реквизит официального документа, выражающий согласие учреждения или его органа, не являющегося автором документа, с его содержанием.

Гриф утверждения – реквизит официального документа, придающий нормативный или правовой характер его содержанию.

Д

Дата официального документа – реквизит официального документа, содержащий указанное на документе время его создания и (или) подписания, утверждения, принятия, согласования, опубликования.

Дело – совокупность документов или документ, относящиеся к одному вопросу или участку деятельности, помещенные в отдельную обложку.

Делопроизводство (документационное обеспечение управления) – отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами.

Директивный документ – документ, поступивший из вышестоящей организации и содержащий указания к действию.

Доверенность – документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя (предприятия или гражданина).

Договор (контракт) – документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении каких-либо отношений и условий их регулирования.

Докладная записка – документ, адресованный руководству и содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

Документационное обеспечение управления (ДООУ) – деятельность, обеспечивающая документирование и организацию работы с официальными документами. Синоним термина «делопроизводство».

Документация – оформленная по единым правилам совокупность документов.

Документирование – запись информации на различных носителях по установленным правилам.

Документ (документированная информация) – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Документооборот – движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

Документы постоянного хранения – документы, которым установлено бессрочное (вечное) хранение.

Должностная инструкция – нормативный документ, в котором определены функции, права, обязанности и ответственность сотрудника предприятия.

Дубликат документа – повторный экземпляр подлинника документа, имеющий юридическую силу подлинника.

Ж

Журнал учета документов – журнал, составленный по определенной форме и содержащий сведения о документах и операциях с ними.

З

Заголовок официального документа – реквизит документа, кратко излагающий его содержание.

Заголовок дела – краткое обозначение сведений о составе и содержании документов в деле.

Заголовочная часть документа – совокупность реквизитов: «эмблема организации», «наименование организации», «справочные данные об организации», «наименование вида документа», «дата документа», «регистрационный номер документа», «ссылка на регистрационный номер и дату документа», «заголовков к тексту».

Запрос – документ, содержащий просьбу предоставить информацию по какому-либо вопросу.

Заявление – документ, содержащий просьбу или предложение.

И

Индекс (номер) дела – цифровое и (или) буквенно-цифровое обозначение дела в номенклатуре дел организации, наносимое на его обложку.

Индексация документов – присвоение документам порядковых номеров и условных обозначений при регистрации.

Инструкция – нормативный акт, регулирующий организационные, производственные, финансовые и иные вопросы деятельности организаций, предприятий и должностных лиц.

Инструкция по документационному обеспечению деятельности предприятия (по делопроизводству) – документ, регламентирующий правила, приемы и процессы создания документов, а также порядок работы с ними на предприятии.

Исковое заявление – заявление в суд, арбитраж о претензиях к физическому или юридическому лицу, составленное по определенной форме.

Исходящий документ – официальный документ, отправляемый из организации.

К

Карта-заместитель – документ, помещаемый на место выданного дела и содержащий сведения о том, кому и когда оно выдано.

Коммерческая тайна – конфиденциальность информации, позволяющая ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду.

Коммерческий акт – документ о нарушениях (недостаче, порче, хищении), допущенных при транспортировке грузов. Коммерческий акт служит основанием получателю груза для предъявления претензии о возмещении убытков стороне, допустившей порчу груза.

Контрагент – одна из сторон контракта, договора.

Контракт – см. *договор*.

Контроль исполнения документов – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение документов.

Конфиденциальная информация – документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством РФ.

Копия документа – документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

Копия документа: заверенная – копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляют необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

Н

Номенклатура дел – систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Нормативный документ – документ, изданный уполномоченным на то государственным органом и устанавливающий нормы, правила постоянного или временного действия, рассчитанные на обязательное применение.

О

Организационно-распорядительный документ – вид письменного документа, в котором фиксируют решение административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.

Организация работы с документами – организация документооборота, хранения и использования документов в текущей деятельности учреждения.

Оригинал документа – первый, подлинный экземпляр документа.

Отметка о поступлении документа – отметка, проставляемая на нижнем поле входящего документа, состоящая из порядкового номера и даты поступления.

Оферта – письменное предложение о заключении договора (контракта) на определенных условиях.

Официальный документ – документ, созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке.

Оформление документа – проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.

Оформление дела – подготовка дела к хранению в соответствии с установленными правилами.

П

Печать – элемент удостоверения подлинности подписи должностного лица на документах, предусмотренных нормативными актами, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами.

Подлинник (официального) документа – первый или единственный экземпляр официального документа.

Подлинный документ – документ, сведения об авторе, времени и месте создания которого, содержащиеся в самом документе или выявленные иным путем, подтверждают достоверность его происхождения.

Подпись – реквизит документа, представляющий собой собственноручную роспись полномочного должностного лица.

Положение – нормативный акт, определяющий порядок образования, структуру, функции, права и обязанности организации, структурного подразделения, коллегиального органа (комиссии).

Постановление – правовой акт, изданный коллегиальным органом управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач.

Правила документирования – требования и нормы, устанавливающие Порядок документирования.

Приказ – правовой акт, издаваемый руководителем в целях разрешения производственных задач.

Проект документа – предварительный вариант будущего документа, предназначенный для рассмотрения, согласования, утверждения, подписания.

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях коллегиальных органов.

Р

Распоряжение – правовой акт, издаваемый для разрешения оперативных вопросов.

Регистрационно-контрольная карточка (РКК) – карточка, содержащая основные сведения о документе, контроле его исполнения и работе с ним.

Регистрационный индекс (номер) документа – цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации.

Регистрация документов – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.

Резолюция документа – реквизит, состоящий из надписи на документе, сделанной должностным лицом и содержащей принятое им решение.

Реквизит документа – обязательный элемент оформления официального документа.

Рекламация – письмо по поводу обнаруженных дефектов, недостатков в полученной продукции или выполненной работе.

Решение – документ, принимаемый коллегиальным органом в целях разрешения производственных задач, вопросов.

С

Система документирования — совокупность документов, взаимосвязанных по назначению, сфере деятельности и единым требованиям к их оформлению.

Служба делопроизводства – секретариат, канцелярия, управление делами, общий отдел, отдел документационного обеспечения и другие подразделения, основной функцией которых является работа с документами.

Служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности организации.

Служебная записка – документ, адресованный руководству предприятия или структурного подразделения (реже – вышестоящему органу), содержащий изложение какого-либо производственного вопроса с выводами, просьбами и предложениями.

Справка – Документ, содержащий информационно-справочные, аналитические или отчетные сведения, представляемый руководству.

Срок исполнения документа – срок, установленный нормативно-правовым актом, организационно-распорядительным документом или резолюцией.

Стандартизация документов – установление и применение единых форм (образцов) служебных документов.

Структура и штатная численность – документ, в котором закреплены наименования и общее количество структурных подразделений, наименования должностей и количество штатных единиц в каждом подразделении предприятия.

У

Унифицированная система документации (УСД) – система документации, устанавливающая единый комплекс видов

документов для стандартных управленческих ситуаций, содержащая правила составления и оформления документов, образцы и трафаретные тексты документов.

Устав – правовой акт, определяющий права, функции, структуру организации в сфере государственной, коммерческой или общественной деятельности.

Ф

Физическое лицо – гражданин, являющийся участником гражданских правоотношений.

Формирование дела – группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела.

Формуляр-образец – модель построения документа, устанавливающая требования к расположению реквизитов.

Ш

Штатное расписание – унифицированный документ, содержащий сведения о структурных подразделениях, должностях работников, количестве штатных единиц, должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы предприятия.

Э

Экспедиция — структурное подразделение организации, осуществляющее прием и отправку корреспонденции.

Экспертиза ценности документов – отбор документов на государственное хранение или установление сроков их хранения на основе принятых критериев.

Экспертная комиссия (ЭК) – комиссия, состоящая из квалифицированных работников, созданная для проведения ежегодного отбора документов для дальнейшего хранения и выделения к уничтожению.

Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронной форме, с реквизитами, необходимыми для признания его действительным (наименование организации, дата, регистрационный номер, должность и фамилия лица, подписавшего документ, электронная цифровая подпись).

Электронная регистрационная карточка (ЭРК) – электронный аналог традиционной регистрационно-контрольной карточки, содержащий основные сведения о документе и работе с ним и хранящийся в единой базе данных предприятия.

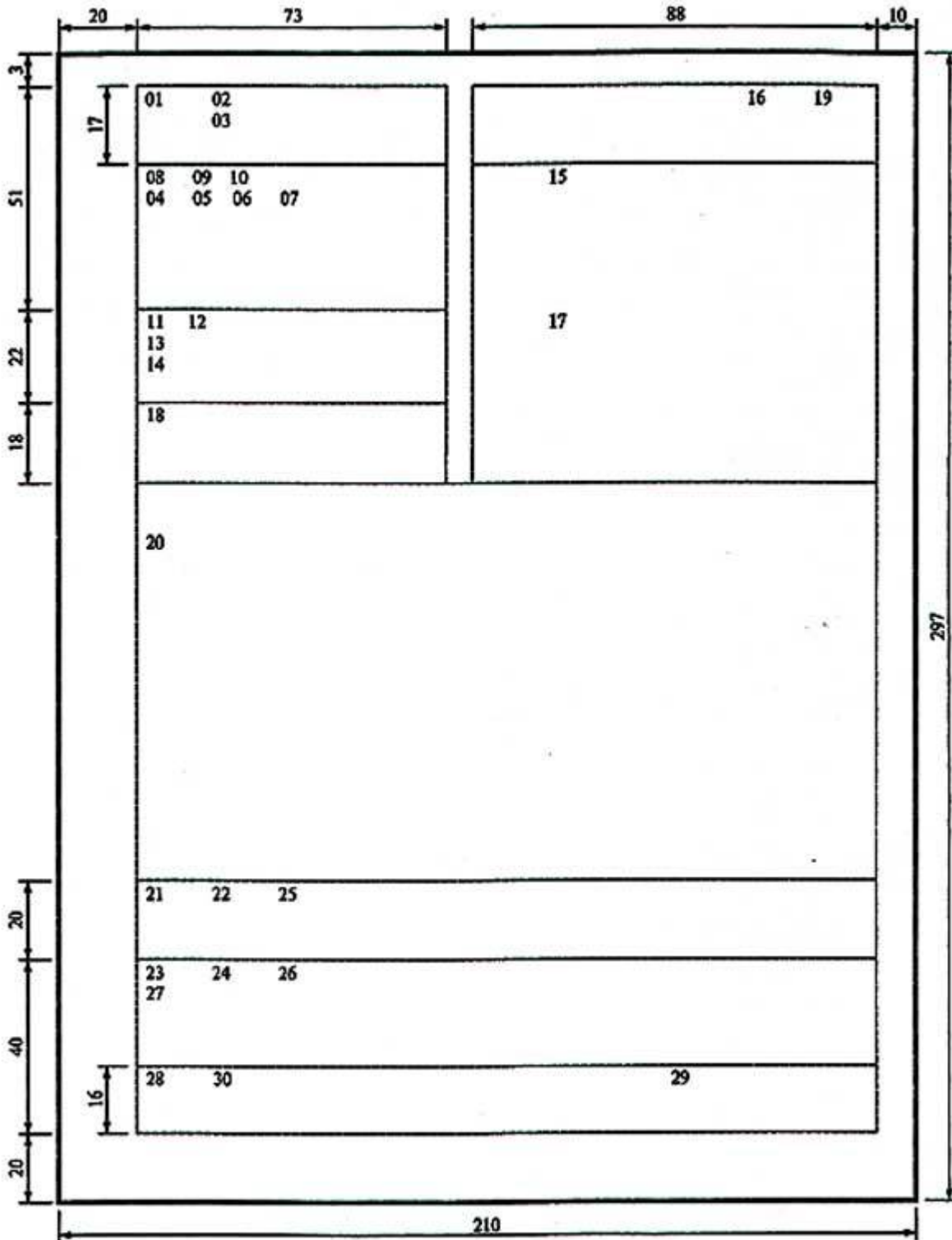
Ю

Юридическое лицо – предприятие или организация, выступающая в качестве носителя прав и обязанностей.

Юридическая сила документа – свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
(справочное)

СХЕМЫ РАСПОЛОЖЕНИЯ РЕКВИЗИТОВ ДОКУМЕНТОВ
(Угловой вариант)



ПРИЛОЖЕНИЕ 2
(справочное)

СХЕМЫ РАСПОЛОЖЕНИЯ РЕКВИЗИТОВ ДОКУМЕНТОВ
(Угловой вариант)

