

## Глава 1

# ДОКУМЕНТ И СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЦИИ

### 1.1. Понятие документа. Классификация документов

Документирование управленческой деятельности охватывает все процессы, относящиеся к записи (фиксации) на различных носителях и оформлению по установленным правилам информации, необходимой для осуществления управленческих действий.

Управление предприятием можно представить как процесс получения информации, его обработки, принятия решения и доведения его до исполнителя. Наиболее важной частью управления является принятие решения. Для выработки правильного решения требуется полная, оперативная и достоверная информация.

Полноту информации характеризует ее объем, который должен быть достаточным для принятия решения.

Информация должна быть оперативной, т. е. такой, чтобы за время ее передачи и обработки состояние дел не изменилось.

Достоверность информации определяется степенью соответствия ее содержания объективному состоянию дел.

На рабочее место руководителя предприятия или исполнителя информация должна поступать в форме, облегчающей ее восприятие и обработку.

Часть информации, используемой в управлении предприятием, фиксируется в документах.

Слово «документ» в переводе с латинского означает «свидетельство», «способ доказательства». Документ – это материальный объект с закрепленной в нем информацией для передачи ее во времени и пространстве. Документ выступает одновременно и как предмет труда управленческого работника, и как его результат.

Документ – это основной объект труда в сфере управления. Управленческая деятельность требует фиксации событий, действий или решений, данных в форме документа. Фиксирование информации в документе, оформление служебных документов регламентировано стандартами.

Документы классифицируются *по наименованиям* – служебные письма, приказы, протоколы, акты, докладные записки, договоры и т. д. Оформление всех этих документов унифицировано, но они могут быть разными:

- *по месту составления* – внутренние (документы, составляемые работниками данного предприятия) и внешние (документы, поступающие из других предприятий, организаций и от частных лиц);
- *по содержанию* – простые (посвященные одному вопросу) и сложные (охватывающие несколько вопросов);
- *по форме* – индивидуальные, когда содержание каждого документа имеет свои особенности (например, докладные записки), трафаретные, когда часть документа отпечатана, а часть заполняется при составлении, и типовые, созданные для группы однородных предприятий. Как правило, все типовые и трафаретные документы печатаются типографским способом или на множительных аппаратах;
- *по срокам исполнения* – срочные, требующие исполнения в определенный срок, и несрочные, для которых срок исполнения не установлен;
- *по происхождению* – служебные, затрагивающие интересы предприятия, организации, и личные, касающиеся конкретного лица и являющиеся именными;
- *по средствам фиксации* – письменные, графические, фото- и кинодокументы, фоно- и аудиодокументы, электронные и т. д.;
- *по юридической силе* – подлинные и подложные;
- *по стадиям подготовки* – черновики и подлинники (оригиналы).

*Черновик* – документ, подготовленный для дальнейшего оформления, выполненный, как правило, от руки.

*Подлинник* – единственный экземпляр документа, оформленный и подписанный с черновика в соответствии с установленными требованиями. С подлинника могут быть изготовлены копии, выписки из документа и дубликат подлинника. Подлинные документы бывают действительные и недействительные. Недействительным документ становится в результате истечения срока действия или замены его другим документом.

*Копия* – повторное, абсолютно точное воспроизведение подлинника (с пометкой «копия»), засвидетельствованное в установленном порядке соответствующим должностным лицом.

*Выписка* – фрагмент содержательной части документа, имеющий состав реквизитов основного документа и подтвержденный необходимыми подписями должностных лиц и печатью.

*Дубликат* – документ, выдаваемый в случае утери владельцем подлинного документа (с пометкой «дубликат»), имеющий одинаковую юридическую силу с подлинником.

## 1.2. Функции документа

Документ выполняет ряд функций [1,5]. Это:

1. Функция документирования процессов, событий, действий и фактов (главная). В первую очередь – документирование создания предприятия и организации, его производственно-хозяйственной деятельности.

2. Отчетно-контрольная функция. Ряд документов предприятие обязано представлять в государственные и местные органы управления, предъявлять их при контрольных проверках ревизорам, а при комплексных ревизиях – аудиторам.

3. Судебно-правовая функция. При решении хозяйственных вопросов с партнерами документы подтверждают юридическую силу претензии в арбитражном суде, служат доказательством при рассмотрении трудовых конфликтов.

4. Учетно-кадровая функция. Документы по личному составу предприятия определяют статус работников и правоотношения с администрацией, служат свидетельством их продвижения по службе, ложатся в основу характеристик при определении возможностей и перспективности работника, подтверждают производственный стаж и размер заработка при начислении пенсии.

5. Учебная функция. Для начинающих работников и молодых специалистов готовые документы или их копии становятся образцами для подготовки и оформления новых документов и ведения дел.

6. Функция исторического свидетельства технических достижений или культурной ценности. Документы предприятия, представляющие историческую ценность или относящиеся к памятникам культуры своего времени, сдаются в государственные архивы и становятся частью Архивного фонда России.

Управленческие документы по наименованию, форме и составу реквизитов должны соответствовать унифицированной системе документации (УСД), положениям (уставам предприятия (организации)), другим нормативным документам.

### 1.3. Унифицированные системы документации

В целях сокращения количества применяемых в деятельности организации документов, типизации их формы, снижения трудовых, временных и материальных затрат на их подготовку и обработку проводятся работы по унификации документов и созданию *унифицированных систем документации*.

Унифицированная система документации (УСД) – совокупность взаимосвязанных унифицированных форм документов, обеспечивающих документированное представление данных в определенных видах хозяйственной деятельности, средств их ведения, нормативных и методических материалов по их разработке и применению. УСД предназна-

чены как для использования с помощью средств вычислительной техники, так и при традиционных методах обработки информации.

В основе создания УСД лежит *метод унификации* – установление единообразия состава и форм управленческих документов, создаваемых при решении однотипных управленческих функций и задач.

В настоящее время действуют следующие УСД:

- унифицированная система организационно-распорядительной документации;
- унифицированная система банковской документации;
- унифицированная система финансовой, учетной и отчетной бухгалтерской документации бюджетных учреждений и организаций;
- унифицированная система отчетно-статистической документации;
- унифицированная система учетной и отчетной бухгалтерской документации предприятий;
- унифицированная система документации по труду;
- унифицированная система документации пенсионного фонда РФ;
- унифицированная система внешнеторговой документации.

Разработка УСД ведется соответствующими министерствами и ведомствами.

Среди перечисленных систем документации особое место занимает Унифицированная система организационно-распорядительной документации, применяемая при оформлении распорядительной и исполнительской деятельности аппарата управления и играющая особую роль среди всех других систем управленческой документации.

Организационно-распорядительная документация (ОРД) фиксирует принятые решения по административным вопросам и создается во всех федеральных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, на предприятиях и в организациях независимо от организационно-правовой формы и вида деятельности. Именно с ОРД работают в основном специалисты служб документационного обеспечения управления.

### Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение документа.
2. Укажите, по каким признакам классифицируются документы.
3. Назовите документы, различающиеся по средствам фиксации информации.
4. Назовите основные функции документа.
5. В чем заключается учебно-кадровая функция документа?
6. Что представляет собой подлинник документа?
7. Что такое копия документа?

8. Что представляет собой выписка из документа?
9. Что такое дубликат документа?
10. В чем заключается метод унификации документов?
11. Что такое унифицированная система документации?
12. Для чего создаются унифицированные системы документации?

## Глава 2

### УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

#### 2.1. Классификация управленческой документации

Управленческая деятельность любого предприятия сопровождается созданием разнообразных документов в соответствии с требованиями действующих законодательных и других нормативных актов. Их можно подразделить на следующие основные группы [1, 5, 6]:

- *организационные документы* – законодательные и иные нормативные акты, учредительный договор, устав, инструкции, методические указания, структура и штатная численность, штатное расписание, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка (положения о персонале), типовые и примерные номенклатуры дел;
- *распорядительные документы* – приказы, распоряжения, решения;
- *документы по личному составу* – приказы по личному составу, трудовые договоры, личные дела, личные карточки формы Т-2, документы по аттестации сотрудников, лицевые счета по заработной плате, трудовые книжки, документы по социальному обеспечению, т. е. назначению пенсий;
- *плановые документы* – целевые программы развития, планы экономического и социального развития, документы по разработке планов и ценообразованию, бизнес-планы, финансовый, материальный, валютный балансы, сметы, анализ отчетных данных;
- *финансово-бухгалтерские документы* – главная книга, годовые отчеты, бухгалтерские балансы, счета прибылей и убытков, договоры банковского счета, кредитные договоры, акты ревизий, инвентаризаций, отчеты, сметы, счета, кассовые книги и пр.;
- *информационно-справочные документы* – акты, письма, факсы, протоколы, докладные и объяснительные записки, справки, доверенности, телефонограммы и пр.;
- *нормативные документы вышестоящих органов* – документы, поступающие на предприятие от различных государственных и муни-

ципальных организации и регулирующие различные вопросы его деятельности;

- *учетно-статистическая документация* – статистические отчеты, таблицы, журналы, статистическая отчетность;
- *контракты (договоры), соглашения, предложения.*

## 2.2. Требования к оформлению управленческой документации

Требования к оформлению управленческих документов приведены в ГОСТ Р 6.30-2003. В данном стандарте приведены единые требования и правила оформления документов управления предприятиями, организациями и их объединениями независимо от формы собственности и организационно-правовой формы.

*Документы* изготавливают на бланках. Устанавливаются два основных формата бланков документов – А4 и А5.

Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, должен иметь поля не менее, мм:

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

Бланки документов следует изготавливать на белой бумаге или бумаге светлых тонов.

Бланки допускается изготавливать типографским способом, с помощью средств оперативной полиграфии или воспроизводить с помощью средств вычислительной техники непосредственно при изготовлении конкретного документа. Исключение составляют бланки организации с изображением Государственного герба Российской Федерации или гербов субъектов Российской Федерации.

Для организации, ее структурного подразделения, должностного лица устанавливают следующие виды бланков документов:

- общий бланк;
- бланк письма;
- бланк конкретного вида документа, кроме письма.

В зависимости от расположения реквизитов устанавливают два варианта бланков – угловой и продольный.

Допускается изготавливать документы на пишущей машинке или при помощи печатающих устройств и средств вычислительной техники.

Отдельные внутренние документы, авторами которых являются должностные лица, допускается писать от руки (заявление, объяснительная записка и т. п.).

При изготовлении документов на двух и более страницах вторая и последующие страницы должны быть пронумерованы. Номера страниц проставляют посередине верхнего поля листа.

Допускается печатание документа с использованием оборотной стороны листа.

### **2.3. Требования к изготовлению, учету, использованию и хранению бланков с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, гербов субъектов Российской Федерации**

Бланки документов с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации и гербов субъектов Российской Федерации (далее гербовые бланки) являются полиграфической продукцией, подлежащей учету.

Гербовые бланки изготавливают только полиграфические и штемпельно-граверные предприятия, имеющие лицензии на соответствующий вид деятельности и сертификаты о наличии технических и технологических возможностей для изготовления указанного вида продукции на должном качественном уровне.

Изготовление гербовых бланков осуществляют по заказам органов государственной власти, иных государственных органов и учреждений, определенных Положением о Государственном гербе Российской Федерации, соответствующими правовыми актами субъектов Российской Федерации.

На гербовых бланках типографским способом или нумератором проставляют порядковые номера, а при необходимости и серии этих номеров. Учет гербовых бланков ведется отдельно по видам бланков в регистрационно-учетной форме (карточке, журнале), при этом используются следующие реквизиты:

- *при поступлении бланков:*
  - наименование вида гербового бланка;
  - дата поступления;
  - номер сопроводительного документа,
  - наименование организации – поставщика гербовых бланков;
  - количество экземпляров;
  - серия и номера гербовых бланков;
- *при выдаче бланков:*
  - наименование вида гербового бланка;
  - количество экземпляров,
  - серия и номера гербовых бланков;
  - наименование структурного подразделения организации, фамилия и инициалы должностного лица получателя гербовых бланков;

- расписка в получении,
- примечание (отметка об уничтожении и т. д.).

Гербовые бланки хранят в надежно запираемых и опечатываемых шкафах.

Уничтожение гербовых бланков осуществляют по акту с отметкой в учетно-регистрационной форме.

Контроль за изготовлением, использованием и хранением гербовых бланков возлагают на подразделение организации, ответственное за делопроизводство организации. Лица, персонально ответственные за учет, использование и хранение бланков, назначаются распорядительным документом руководителя организации.

Регистрационно-учетные формы включают в номенклатуру дел организации.

Проверку наличия, использования и хранения гербовых бланков проводят не реже одного раза в год комиссией, назначаемой распорядительным документом руководителя. О проведенных проверках делают отметки в учетно-регистрационных формах после последней записи. В случае обнаружения нарушений при изготовлении, учете, хранении и использовании гербовых бланков комиссия проводит служебное расследование, результаты которого оформляют актом и доводят до сведения руководителя организации.

Допускается тиражирование средствами оперативной полиграфии организации документов на гербовом бланке, предназначенных для рассылки, при условии заверения каждой копии документа печатью организации.

## 2.4. Формат документа

В России для служебных документов используются форматы (размеры листа бумаги) ряда А, принятые ИСО (Международная организация по стандартизации). Для управленческой документации, как правило, применяют формат А4, а для небольших документов – А5. Однако в работе с организационной техникой можно встретить материалы вспомогательного формата ряда В.

В соответствии с ИСО 216:1975 система форматов строится так, что каждый последующий формат получается делением предыдущего формата на две равные части параллельно наименьшей стороне листа. Буквы А или В указывают ряд форматов, а цифра – число делений, произведенных, начиная с основного формата, обозначаемого А0 и равного по площади  $1 \text{ м}^2$  [формат В0 =  $1.414 \text{ м}^2$ ]. Основными являются форматы, представленные в табл. 1.

Применение стандартных форматов в делопроизводстве обеспечивает экономию бумаги, дает возможность использовать средства механизации и автоматизации при составлении и обработке документов.

Таблица 1

### Основные форматы бумаги

ИСО – А ряд (основные форматы)		ИСО – В ряд (вспомогательные форматы)	
Обозначение	Размеры, мм	Обозначение	Размеры, мм
1	2	3	4
A0	841×1189	B0	1000×1414
A1	594×841	B1	707×1000
A2	420×594	B2	500×707
A3	297×420	B3	353×500
A4	210×297	B4	250×353
A5	148×210	B5	176×250
A6	105×148	B6	125×176
A7	74×105	B7	88×125
A8	52×74	B8	62×88
A9	37×52	B9	44×62
A10	26×37	B10	31×44

### 2.5. Формуляр-образец

Совокупность реквизитов для конкретного документа с определением их взаимного расположения составляет его *формуляр*. При создании унифицированной системы документации или группы документов разрабатывается, как правило, *формуляр-образец*. Формуляр-образец представляет собой графическую модель построения множества документов. Он устанавливает форматы бумаги, размеры полей, расположение всех частей (постоянных и переменных) реквизитов, характерное именно для этой группы документов и определяет необходимые для их размещения площади.

Формуляр-образец может быть представлен как в виде чертежа, содержащего план размещения реквизитов, так и в виде описания реквизитов с указанием последовательности их оформления и взаимного расположения в границах выделяемых площадей (Прил. А, рис. А.1, А.2, А.3). В практике традиционных технологий используется первый вариант или сочетание обоих, в компьютерных технологиях предпочтительнее описательный вариант.

Формуляр, характерный для документов определенного вида (договоры, протоколы, акты), называется *типовым формуляром*.

Требования к построению формуляра-образца следующие:

- форматы бумаги – от А3 до А6 с горизонтальным (альбомным) и вертикальным (книжным) расположением текста;
- служебные поля, поле подшивки – не менее 20 мм, левое, нижнее и правое поля – не менее 10 мм.

## 2.6. Состав, расположение, характеристика реквизитов документов

Каждый документ состоит из отдельных составляющих его информационных элементов, которые называются *реквизитами* (подпись, печать, текст, название документа и т. д.).

*Реквизит* является законченным информационным элементом, т. е. содержит полную информацию по своей локальной теме, например авторство, возможность доступа для прочтения, место хранения. Реквизиты могут быть графическими (герб, печать, эмблема), но в основном являются текстовыми. Текстовые реквизиты могут быть простыми, состоящими из одного – двух слов или цифр (номер листа), или сложными, в свою очередь, включать в себя несколько достаточно самостоятельных частей (грифы утверждения, согласования, адресат и др.).

Часть информации реквизитов может быть заранее внесена в шаблон (бланк) будущих документов, она называется *постоянной частью*, т. е. *постоянные реквизиты* – это символы и индексы, наносимые на типовые заготовки документов (бланки и формы) типографским или другим способом.

Дополняющая, конкретизирующая информация вносится при этом только при оформлении конкретного документа и называется *переменной частью*, т. е. *переменные реквизиты* – это символы и индексы, вносимые в документ в процессе его подготовки и оформления.

При подготовке и оформлении документов используются следующие реквизиты согласно ГОСТ Р 6.30-2003:

- 01 – Государственный герб Российской Федерации;
- 02 – герб субъекта Российской Федерации;
- 03 – эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);
- 04 – код организации;
- 05 – основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;
- 06 – идентификационный номер налогоплательщика / код причины постановки на учет (ИНН/КПП);
- 07 – код формы документа;
- 08 – наименование организации;
- 09 – справочные данные об организации;
- 10 – наименование вида документа;

- 11 – дата документа;
- 12 – регистрационный номер документа;
- 13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 14 – место составления или издания документа;
- 15 – адресат;
- 16 – гриф утверждения документа;
- 17 – резолюция;
- 18 – заголовок к тексту;
- 19 – отметка о контроле;
- 20 – текст документа;
- 21 – отметка о наличии приложения;
- 22 – подпись;
- 23 – гриф согласования документа;
- 24 – визы согласования документа;
- 25 – оттиск печати;
- 26 – отметка о заверении копии;
- 27 – отметка об исполнителе;
- 28 – отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- 29 – отметка о поступлении документа в организацию;
- 30 – идентификатор электронной копии документа.

Особенно важным является правильное оформление таких реквизитов, как дата документа, подпись, печать, гриф утверждения документа, которые придают документу юридическую силу. Каждый документ можно разделить на 3 основные части:

- заголовочную часть (в неё входят реквизиты, расположенные до текста);
- основную часть (реквизиты «текст документа» и «приложения»);
- оформляющую часть (реквизиты, расположенные ниже текста и приложения). Расположение основных реквизитов документа приведено в Прил. А.

### **Реквизит «Государственный герб Российской Федерации»**

Государственный герб Российской Федерации помещают на бланках документов в соответствии с Положением о Государственном гербе Российской Федерации. Он ставится только на документах государственных учреждений и предприятий, которым предоставлено такое право.

Место размещения реквизита – верхний левый угол или центр документа при угловой и продольной форме бланка.

Государственный герб Российской Федерации помещают на бланках документов в соответствии с Федеральным конституционным зако-

ном «О Государственном гербе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации. 2000. № 52. Ч. I. Ст. 5021).

В документах, создаваемых негосударственными организациями, реквизит «Государственный герб» не используется.

### **Реквизит «герб субъекта Российской Федерации»**

Герб субъекта Российской Федерации помещают на бланках документов в соответствии с правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Место размещения реквизита – верхний левый угол или центр документа при угловой и продольной форме бланка.

### **Реквизит «эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)»**

Эмблема предприятия – условное (символическое) графическое изображение, зарегистрированное в установленном порядке. В качестве эмблемы предприятия может быть использован товарный знак, рисунок, аббревиатура, комбинированное буквенно-графическое изображение и т. п.

При угловом расположении реквизитов эмблема располагается в левом верхнем углу, а при продольном (центрированном) – в середине верхней части листа.

Эмблему не воспроизводят на бланке, если на нем помещен Государственный герб Российской Федерации или герб субъекта Российской Федерации.

Эмблему организации или товарный знак (знак обслуживания) помещают на бланках организаций в соответствии с уставом (положением об организации).

### **Реквизиты «код организации» и «код формы документа»**

Данные реквизиты располагаются под реквизитами «Наименование организации» и «Справочные данные об организации».

Код по ОКПО (общероссийский классификатор предприятий и организаций) имеют все зарегистрированные на территории РФ предприятия и организации. Код по ОКПО может быть проставлен на бланке документа заранее, например, при его изготовлении типографским способом.

Код по ОКУД (общероссийский классификатор управленческой документации) используется реже и проставляется только на унифицированных документах, название форм которых включено в ОКУД, например:

**0221052** – должностная инструкция;

**0276030** – график отпусков;

**0222152** – штатное расписание.

### **Реквизит «основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица»**

Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

### **Реквизит «идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП)»**

Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП) проставляют в соответствии с документами, выдаваемыми налоговыми органами.

### **Реквизит «наименование организации»**

Наименование организации, являющейся автором документа, должно соответствовать наименованию, закрепленному в ее учредительных документах.

Над наименованием организации указывают сокращенное, а при его отсутствии – полное наименование вышестоящей организации.

Наименование организаций субъектов Российской Федерации, имеющих наряду с русским языком в качестве государственного национальный язык, печатают на двух языках – русском и национальном.

Сокращенное наименование организации приводят в тех случаях, когда оно закреплено в учредительных документах организации. Сокращенное наименование (в скобках) помещают ниже полного.

Наименование на иностранном языке воспроизводят в тех случаях, когда оно закреплено в уставе (положении об организации). Наименование на иностранном языке располагают ниже наименования на русском языке.

Наименование филиала, территориального отделения, представительства, структурного подразделения организации указывают в том случае, если оно является автором документа, и располагают ниже наименования организации.

Автором документа может быть должностное лицо, представляющее организацию.

В наименовании используются сокращения типа ООО (общество с ограниченной ответственностью), ОАО (открытое акционерное общество) и т. п.

Реквизит «наименование организации» располагается под реквизитом «эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)».

### **Реквизит «справочные данные об организации»**

Совокупность перечисленных в реквизите данных является юридическим адресом предприятия. Он не проставляется на внутренних документах и используется только при переписке.

Справочные данные об организации включают: почтовый адрес; номера телефонов и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.).

Данный реквизит располагается в левом верхнем углу под реквизитом «наименование организации» или на нижнем поле документа.

### **Реквизит «наименование вида документа»**

Реквизит «наименование вида документа» располагают в заголовочной части документа после реквизита «наименование организации» и юридического адреса и печатают прописными буквами от границы левого поля, например, АКТ, СПРАВКА.

Этот реквизит является одним из важнейших и проставляется на всех документах, кроме писем и факсов. Для писем указание вида документа используется только в следующем сочетании: ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО.

Название вида документа дает общее представление в назначении документа, определяет состав его реквизитов, структуру текста, степень обязательности выполнения его требований.

Наименование вида документа, составленного или изданного организацией, должно быть определено уставом (положением об организации) и должно соответствовать видам документов, предусмотренным ОКУД (класс 0200000).

### **Реквизит «дата документа»**

Дата документа – один из основных реквизитов документа, обеспечивающих его юридическую силу.

Датой документа является:

- дата его подписания (для приказов, писем, факсов, справок);
- дата его утверждения (для планов, отчетов, правил, инструкций);
- дата заседания, принятия решения (для протоколов);
- дата события, которое в нем зафиксировано (для протоколов, актов).

Все даты в документе – в заголовочной части, в тексте документа, в реквизитах «резолюция», «визы согласования документа», «гриф согласования документа» и т. п. – оформляются арабскими цифрами в следующей последовательности: день месяца (2 знака), месяц (2 знака), год (4 знака). Например, дату 6 апреля 2005 года следует оформлять как 06.04.2005.

В текстах документов, содержащих сведения финансового характера, допускается применять словесно-цифровой способ оформления дат, например: 06 апреля 2005 г., а также оформление даты в следующей последовательности: год, месяц, день месяца, например, 2005.04.06. Подобный способ оформления даты рекомендуется использовать также при переписке с деловыми иностранными партнерами.

Для большинства документов дата проставляется при завершении оформления документа. Дата указывается в верхней заголовочной части листа ниже реквизита «наименование вида документа» и печатается от границы левого поля.

### **Реквизит «регистрационный номер документа»**

Регистрационный номер документа – это условное обозначение документа, присваиваемое ему при регистрации (например, порядковый номер).

Регистрационный номер документа состоит из его порядкового номера, который можно дополнять по усмотрению организации индексом дела по номенклатуре дел, информацией о корреспонденте, исполнителях и др.

Регистрационный номер документа проставляется на исходящих, входящих и внутренних документах фирмы рядом с реквизитом «дата документа».

Порядковые номера с начала года в возрастающей последовательности проставляются на таких документах, как протоколы, приказы, акты, справки, трудовые договоры и т. п., например: №1, №2, № 3...

Номера коммерческих контрактов имеют двойную нумерацию, например, № 17/21, где 17 – порядковый номер документа в одной фирме, а 21 – порядковый номер этого документа в фирме-контрагенте.

Регистрационный номер документа в письмах состоит из порядкового номера самого письма, индекса структурного подразделения (или индекса должностного лица), подготовившего документ, и номера дела по номенклатуре, в которое подшивается письмо, например, № 57/01-04: 57 – номер письма по журналу регистрации входящих или исходящих документов, 01 – структурное подразделение, 04 – номер дела в этом подразделении.

Порядковые номера присваиваются отдельно входящим и исходящим письмам.

Регистрационный номер документа, составленного совместно двумя и более организациями, состоит из регистрационных номеров документа каждой из этих организаций, проставляемых через косую черту в порядке указания автором в документе.

## Реквизит

### «ссылка на регистрационный номер и дату документа»

Место для этого реквизита определяется только на бланке для писем, факсов. Заполняется он при оформлении письма-ответа на инициативное (полученное фирмой) письмо.

Ссылка на регистрационный номер и дату документа включает в себя регистрационный номер и дату документа, на который должен быть дан ответ.

Дата и регистрационный номер для ссылки берутся из инициативного письма и оформляются следующим образом:

**На № 15/01-03 от 08.06.2005**

Эта ссылка помогает фирме-контрагенту, получившей письмо-ответ, быстро найти копию инициативного письма. Реквизит «ссылка на регистрационный номер и дату документа» размещается от границы левого поля под реквизитами «дата документа».

### Реквизит «место составления или издания документа»

Место составления или издания документа указывают в том случае, если затруднено его определение по реквизитам «наименование организации» и «справочные данные об организации». Место составления или издания указывают с учетом принятого административно-территориального деления, и оно включает только общепринятые сокращения.

### Реквизит «адресат»

В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные и физические лица. При адресовании документа должностному и физическому лицу инициалы указываются перед фамилией. Наименование организации и ее структурного подразделения указывают в именительном падеже. Например (здесь и далее по тексту и в Прил. Б примеры наименования организаций, их справочные данные и др. являются условными):

**Минюст России**

**Управление систематизации  
законодательства**

Должность лица, которому адресован документ, указывают в дательном падеже, например:

**АОЗТ «Болшевский текстиль»  
Бухгалтерия  
Старшему экономисту  
А. С. Николаеву**

или

**Президенту АОЗТ  
«Ломоносовский фарфоровый  
завод»  
В. И. Петрову**

Если документ отправляют в несколько однородных организаций или в несколько структурных подразделений одной организации, то их следует указывать обобщенно, например:

**Администрации районов  
Московской области**

В состав реквизита «Адресат» при необходимости может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

Допускается центрировать каждую строку реквизита «Адресат» по отношению к самой длинной строке, например:

**Председателю садового товарищества  
«Можайские дали»  
В. А. Бунееву**

Документ не должен содержать более четырех адресатов. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывают.

При большом количестве адресатов составляют список рассылки документа.

Если письмо адресуется организации, указывают ее наименование, затем почтовый адрес, например:

**Всероссийский научно-  
исследовательский  
институт документоведения  
и архивного дела  
Милютинский пер., д. 7а,  
Москва, 101000.**

При адресовании документа физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя, затем почтовый адрес, например:

**Калинину И. П.  
ул. Садовая, д. 5, кв. 12,  
г. Липки, Киреевский р-н,  
Тульская обл., 301264**

### **Реквизит «гриф утверждения документа»**

Гриф утверждения проставляется на документах, требующих дополнительного удостоверения их подлинности и достоверности.

Документ утверждается должностным лицом (должностными лицами) или специально издаваемым документом. При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения документа должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек), наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения.

Допускается в реквизите «гриф утверждения» документа центрировать элементы относительно самой длинной строки, например:

**УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ЗАО «Большой текстиль»  
Личная подпись    И. В. Сергеев  
12.02.2005**

При утверждении документа несколькими должностными лицами их подписи располагают на одном уровне.

При утверждении документа постановлением, решением, приказом, протоколом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДЕН (УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНЫ или УТВЕРЖДЕНО), наименования утверждающего документа в творительном падеже, его даты, номера, например:

**УТВЕРЖДЕН  
Решением общего собрания  
акционеров от 15.08.2005 № 14**

или

**УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Председателя  
Правления банка  
от 01.02.2005 № 82**



Гриф утверждения документа располагают в правом верхнем углу документа.

### **Реквизит «резолуция»**

Реквизит «резолуция» проставляется на входящих и внутренних документах, рассматриваемых руководством, в правой верхней части документа. На письмах, факсах резолюция располагается между реквизитами «адресат» и «текст документа» на первом листе документа.

Резолюция содержит указания по исполнению документа или отношение руководителя к проблеме или вопросам, поставленным в документе.

Реквизит «резолуция» должен включать:

- Ф.И.О. исполнителя (кому поручается исполнение);
- содержание поручения (конкретные действия);
- личную подпись руководителя;
- дату подписания.

Содержание поручения резолюции может выглядеть так:

**О. Р. Васильевой**  
**Отправить факс о согласии**  
**до 04.03.2005.**  
**Егоров 01.03.2005**  
**А. В. Скорину**  
**Подготовить проект контракта**  
**к 01.05.2005.**  
**Коростелев 23.04.2005**

Если исполнителей документа несколько, они все указываются в резолюции. Ответственным за исполнение документов является лицо, указанное первым, остальные привлекаются при решении вопроса как соисполнители, например:

**Н. В. Морозовой**  
**Н. А. Федосеевой**  
**Прошу подготовить проект**  
**договора с Консалтинговой**  
**группой "ТЕРМИКА" к**  
**05.03.2005**  
**Личная подпись**  
**Дата**



При необходимости написания второй и последующих резолюций они проставляются на любом свободном месте лицевой стороны документа. Допускается писать резолюции на отдельных листах бумаги. При создании таких листков-резолюций их подшивают в дело вместе с письмом (не приклеивая к письму и не скрепляя их с письмом металлической скобой или скрепкой).

### **Реквизит «заголовок к тексту»**

Заголовок – краткое изложение основного смысла текста составляемого документа.

Заголовок должен грамматически согласовываться с названием вида документа, отвечая на вопрос «о чем?» или «чего?», например: «Приказ... о реорганизации АО», «Журнал регистрации входящих документов». Заголовки таких документов, как протокол, инструкция, акт, устав, договор, сочетаются в падеже с названием вида документа, например: «Акт инвентаризации», «Протокол заседания Совета директоров», «Договор аренды».

Заголовок располагается после реквизитов «дата документа» и «регистрационный номер документа» от границы левого поля. На типографских бланках фирмы для реквизита «заголовок к тексту» устанавливаются ограничительные знаки.

Заголовок не должен превышать двух строк, например:

#### **О поставке груза по контракту № 249/16**

Наличие заголовка избавляет от необходимости чтения документа полностью при его регистрации.

Допускается не указывать заголовок на документах формата А5.

### **Реквизит «отметка о контроле»**

Отметка о контроле обозначается буквой «К» или словом «Контроль» и наносится от руки красным фломастером или специальным штампом на контролируемых по поручению руководителя документах. Реквизит «отметка о контроле» располагается на левом поле документа на уровне заголовка.

### **Реквизит «текст документа»**

Текст документа составляют на русском или национальном языке в соответствии с законодательством Российской Федерации и субъектов Российской Федерации о государственных языках.

Тексты документов пишут только на русском языке при направлении их:

- в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации;
- на предприятия, в организации и их объединения, не находящиеся в ведении данного субъекта Российской Федерации или расположенные на территории других субъектов Российской Федерации.

Тексты документов оформляют в виде анкеты, таблицы, связного текста или в виде соединения этих структур.

При составлении текста в виде анкеты наименования признаков характеризуемого объекта должны быть выражены в именительном падеже или словосочетанием с глаголом второго лица множественного числа настоящего и прошедшего времени («имеете», «владеете» или «были», «находились» и т. д.). Характеристики, выраженные словесно, должны согласовываться с наименованиями признаков.

Графы и строки таблицы должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Подзаголовки граф и строк должны быть согласованы с заголовками. Если таблица печатается более чем на одной странице, графы таблицы должны быть пронумерованы, и на следующих страницах печатаются только номера этих граф.

Связный текст, как правило, состоит из двух частей. В первой части указывают причины, основания, цели составления документов, во второй (заключительной) – решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации. Текст может содержать одну заключительную часть. Например, приказы – распорядительную часть без констатирующей; письма, заявления – просьбу без пояснения; справки, докладные записки – оценку фактов, выводы.

В тексте документа, подготовленного на основании документов других организаций или ранее изданных документов, указывают их реквизиты: наименование документа, наименование организации – автора документа, дату документа, регистрационный номер документа, заголовков к тексту.

Если текст содержит несколько решений, выводов и т. д., то его следует разбивать на разделы, подразделы, пункты, которые нумеруют арабскими цифрами.

В распорядительных документах (приказ, распоряжение и т. д.) организаций, действующих на принципах единоначалия, а также документах, адресованных руководству организации, изложение текста должно идти от первого лица единственного числа («приказываю», «предлагаю», «прошу»).

В распорядительных документах коллегиальных органов текст излагают от третьего лица единственного числа («постановляет», «решил»).

В совместных распорядительных документах текст излагают от первого лица множественного числа («приказываем», «решили»).

Текст протокола излагают от третьего лица множественного числа («слушали», «выступили», «постановили»).

В документах, устанавливающих права и обязанности организаций, их структурных подразделений (положение, инструкция), а также содержащих описание, оценку фактов или выводы (акт, справка), используют форму изложения текста от третьего лица единственного или множественного числа («отдел осуществляет функции», «в состав объединения входят», «комиссия установила»).

В письмах используют следующие формы изложения:

- от первого лица множественного числа («просим направить», «направляем на рассмотрение»);
- от первого лица единственного числа («считаю необходимым», «прошу выделить»);
- от третьего лица единственного числа («министерство не возражает», «ВНИИДАД считает возможным»).

### **Реквизит «отметка о наличии приложения»**

Если к документу имеются приложения, то в документе ставится отметка об их наличии. Этот реквизит располагают после текста, перед подписью от границы левого поля.

Если полное наименование приложения к документу упоминается в тексте, то отметка о наличии приложения оформляется в сокращенной форме:

**Приложение: на 3 л. в 2 экз.**

Если приложения к документу не указаны в тексте, необходимо в отметке о приложении указать полностью наименования документов, входящих в приложение с указанием количества листов и экземпляров, например:

**Приложение:**

- 1. Проект контракта с АО «Храст» на 20 л. в 2 экз.**
- 2. Список поставщиков на 2 л. в 2 экз.**

Если приложением к документу является документ с приложением, то отметка о наличии приложения содержит название вида документа, упоминание о его приложении и общее количество листов, например:

**Приложение:**

**Договор аренды от 21.10.2005 № 8  
и приложение к нему, всего на 15 л.**



**Директор**
**Личная подпись**
**А. В. Смелов**

Допускается в реквизите «подпись» центровка наименования должности лица, подписавшего документ, относительно самой длинной строки, например:

**Исполнительный директор**
**ЗАО «Партнер»**
**Личная подпись**
**Н. А. Федоров**

При подписании документа несколькими должностными лицами, составные части реквизита «подпись» располагают последовательно друг под другом в соответствии с занимаемой должностью, например:

**Директор**
**Личная подпись**
**И. Г. Орлов**
**Главный бухгалтер**
**Личная подпись**
**Н. Н. Зотова**

При подписании документа несколькими равными по должности лицами их подписи располагаются на одном уровне, например:

**Директор АО «ДИЗ»**
**подпись Г. К. Лан**
**Директор ООО «ГЭЗ»**
**подпись И. В. Розов**

В документах, составленных комиссией, указывают не должности лиц, подписывающих документ, а их обязанности в составе комиссии в соответствии с распределением, например:

**Председатель комиссии**
**Н. В. Куликов**
**личная подпись**
**Члены комиссии личная подпись**
**личная подпись**
**С. П. Матвеев**
**личная подпись**
**В. А. Филатова**
**К. М. Артемьева**

Если руководитель, подпись которого предусмотрена, отсутствует, документ может подписать его заместитель или лицо, исполняющее его обязанности. При этом следует указать фактическую должность и фамилию лица, действительно подписавшего документ. Исправления «И.о.» или «Зам.» вносятся машинописным способом или от руки. При этом не допускается ставить предлог «За» или косую черту перед наименованием должности.

Документы коллегиального органа (Совета учредителей, Общего собрания участников АО) подписываются председателем этого органа и секретарем.

Реквизит «подпись» проставляется после реквизитов «текст документа», «отметка о наличии приложения» и печатается следующим образом:

- должность указывается от границы левого поля;
- расшифровка подписи после 48 печатных знаков от границы левого поля.

## Реквизит «гриф согласования документа»

Согласование – это предварительное рассмотрение вопросов, содержащихся в тексте документа, необходимое для принятия правильных управленческих решений. Согласование может осуществляться как с должностными лицами внутри организации (внутреннее согласование), так и с должностными лицами других организаций (внешнее согласование). К внешнему согласованию относится и согласование документа с общественными объединениями (советами трудовых коллективов, профсоюзными органами и т. п.).

Гриф согласования документа состоит из слова **СОГЛАСОВАНО**, должности лица, с которым согласовывается документ (включая наименование организации), личной подписи, расшифровки подписи (инициалов, фамилии) и даты согласования, например:

**СОГЛАСОВАНО**

**Ректор Финансовой академии  
при правительстве Российской Федерации  
личная подпись А. Г. Грязнова  
23.04.2005**

Если согласование осуществляют письмом, протоколом и др., гриф согласования оформляют по следующей форме:

**СОГЛАСОВАНО**

**Письмо Российской академии  
Медицинских наук  
от 30.04.2005 № 451-805**

или

**СОГЛАСОВАНО**

**Протокол заседания  
Правления страховой  
Компании «Планета»  
от 21.03.2005 № 10**

В зависимости от содержания документа внешнее согласование рекомендуется осуществлять в следующем порядке:

- с организациями, чьи интересы затрагивает документ;
- с организациями, занимающимися научными исследованиями в области, к которой имеет отношение содержание документа;
- с общественными организациями (в случае необходимости);
- с органами государственного контроля (надзора) в данной области (пожарный надзор, экологические службы, санэпидстанции (СЭС) и т. п.);

– с вышестоящими или межотраслевыми органами в случаях, предусмотренных законодательством.

Реквизит «гриф согласования документа» располагается ниже реквизита «подпись», а если грифов согласования несколько, то их, как правило, располагают на отдельном листе согласования.

### **Реквизит «визы согласования документа»**

Реквизит «визы согласования документа» используют для внутреннего согласования проекта документа.

Это необходимо для проверки целесообразности или своевременности составления документа специалистами предприятия.

Реквизит «визы согласования документа» включает в себя должность, личную подпись визирующего, инициалы и фамилию, дату визирования.

Виза располагается ниже реквизита «подпись» от границы левого поля, например:

**Начальник юридического отдела**  
личная подпись **А. С. Орлов**  
**25.01.2005**

При наличии замечаний к документу визу оформляют следующим образом:

**Замечания прилагаются**  
**Начальник юридического отдела**  
личная подпись **А. С. Орлов**  
**25.01.2005**

Замечания излагаются на отдельном листе, подписываются и прилагаются к документу.

Для документа, подлинник которого остается в организации, визы проставляются в нижней части оборотной стороны последнего листа подлинника документа.

Для документа, подлинник которого отправляется из организации, визы проставляются в нижней части лицевой стороны копии отправляемого документа.

Возможно оформление виз на отдельном листе согласования.

Допускается, по усмотрению организации, полистное визирование документа и его приложения.

### **Реквизит «оттиск печати»**

На документах, удостоверяющих права фирмы или должностных лиц, фиксирующих факт расходования денежных средств и материальных

ценностей, а также предусмотренных государственными правовыми актами, подпись ответственного лица должна быть заверена печатью.

Оттиск печати проставляется таким образом, чтобы он захватывал часть наименования должности лица, подписавшего документ, часть его личной подписи и был хорошо читаемым.

Ответственного за хранение и место хранения печати определяет руководитель фирмы. Оттиск печати заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами, а также на иных документах, предусматривающих заверение подлинной подписи. В сложившейся практике принято удостоверять печатью следующие виды управленческих документов:

- *акты* (приема законченных объектов строительства, оборудования, выполненных работ, списания, экспертизы и т. д.);

- *договоры* (о материальной ответственности, поставках, подрядах, научно-техническом сотрудничестве, аренде помещений, о производстве работ и т. д.);

- *образцы* оттисков печатей и подписей работников, имеющих право совершения финансово-хозяйственных операций;

- *письма гарантийные* (на выполнение работ, услуг и т. д.);

- *положения об организациях*;

- *справки* (лимитные, о выплате страховых сумм, о начисленной и причитающейся зарплате и т. д.);

- *уставы организации*.

### Реквизит «отметка о заверении копии»

В случае подписания руководителем только первого экземпляра документа остальные заверяются секретарем-референтом.

Реквизит «отметка о заверении копии» располагается ниже реквизита «подпись». Отметка о заверении копии включает заверительную надпись «Верно», наименование должности лица, заверившего копию, его личную подпись с расшифровкой (инициалы и фамилия) и дату заверения, например:

**Верно**

**Инспектор отдела кадров**

**личная подпись**

**А. Л. Силин**

**07.06.2005**

При пересылке копии документа в другую организацию или выдаче ее на руки заверительную подпись удостоверяют печатью, в этом случае копия имеет юридическую силу оригинала. Допускается копию документа заверять печатью, определяемой по усмотрению организации.

Копия исходящего документа, остающаяся в организации, может быть заверена в упрощенном виде, без указания должности заверителя и даты заверения.

### **Реквизит «отметка об исполнителе»**

Фамилию исполнителя (составителя) и номер его служебного телефона располагают на лицевой или, при отсутствии места, на оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу после реквизитов «подпись», «визы согласования документа», например:

**Серова  
924 45 67**

или

**Серова Наталья Ивановна  
924 45 67**

Этот реквизит очень важен для оперативной связи с тем, кто составил документ, уточнения и разъяснения затронутых в документе вопросов.

Ниже фамилии исполнителя при необходимости могут указываться первые буквы имени и фамилии машинистки, количество отпечатанных экземпляров и дата печатания, например:

**Петров 239 15 61  
КН 2 27.08.2005**

### **Реквизит «отметка об исполнении документа и направлении его в дело»**

Если документ исполнен, т. е. решены все вопросы, поставленные в нем, на документе ставят отметку об его исполнении и направлении его в дело. Этот реквизит располагается в левой нижней части первого листа документа, ниже реквизита «отметка об исполнителе».

Отметка включает в себя:

- слова «в дело» и «номер дела», в котором будет храниться документ;
- ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего об исполнении (в случае его составления);
- краткие сведения об исполнении, если отсутствует документ, свидетельствующий об исполнении;
- подпись исполнителя документа;
- дату проставления отметки.

Например:

**Вопрос решен по телефону  
с гл. бухгалтером ОАО «Свет»  
В дело № 03 – 19  
Петрова 13.04.2005**

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело должна быть подписана и датирована исполнителем документа или руководителем структурного подразделения, в котором исполнен документ.

### **Реквизит**

#### **«отметка о поступлении документа в организацию»**

Отметка о поступлении проставляется на входящих документах с помощью специального регистрационного штампа или от руки. В регистрационный штамп входят: наименование организации-получателя документа, место для даты поступления и место для регистрационного индекса.

При отсутствии такого штампа от руки пишутся регистрационный номер и дата поступления документа, при необходимости – часы и минуты.

Отметка располагается в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа документа, например:

<b>АО «ЭРА»</b>
Дата _____
Вх. № _____

Отметку о поступлении проставляют автоматическим нумератором, содержащим все перечисленные компоненты реквизита.

### **Реквизит**

#### **«идентификатор электронной копии документа»**

Идентификатором электронной копии документа является отметка (колонтитул), проставляемая в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащая наименование файла на машинном носителе, дату и другие поисковые данные, устанавливаемые в организации.

На внутренних и исходящих документах эта отметка проставляется в момент подготовки документа на компьютере. На входящих документах отметку проставляет секретарь, вносящий сведения о документах в компьютер.



## Контрольные вопросы и задания

1. Как классифицируется управленческая документация предприятия?
2. Какие документы организации (предприятия) относятся к организационным?
3. Какие документы организации (предприятия) относятся к распорядительным?
4. Перечислите, какие документы предприятия (организации) относятся к информационно-справочным.
5. Какие виды бланков документов используются в управленческой деятельности?
6. Какие форматы бумаги разрешены к использованию в управленческой деятельности?
7. Какие способы применяются для оформления дат?
8. Что представляет собой формуляр документа?
9. Что такое формуляр-образец?
10. Что такое «реквизит» документа?
11. Дайте полную характеристику реквизитов согласно ГОСТ Р 6.30-2003.
12. Найдите ошибки в оформлении документа. Покажите, как правильно он должен оформляться.

Герб

Наименование  
организации

Адрес

Комову Э. А.

№ \_\_\_\_\_

ТЕКСТ

Генеральный  
директор

Громов В. А.

Подпись



## Глава 3

# СОСТАВЛЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ ДОКУМЕНТОВ УПРАВЛЕНИЯ

### 3.1. Структура и штатная численность

*Структура и штатная численность* – правовой акт, регламентирующий состав структурных подразделений организации и штатную численность.

Составление документа, определяющего структуру и штатную численность организации, может быть предусмотрено Уставом. Проект этого документа по поручению руководителя организации готовится отделом кадров; визируется заинтересованными лицами и подразделениями, заместителями руководителя; подписывается заместителем руководителя и утверждается руководителем предприятия.

Структура и штатная численность организации, как правило, утверждается на календарный год. Изменения в документ вносятся приказом руководителя организации.

В тексте документа указываются коды структурных подразделений, их наименования и штатная численность.

### 3.2. Штатное расписание

*Штатное расписание* – правовой акт, устанавливающий штатную численность организации, состав должностей и размер оплаты труда.

Форма штатного расписания утверждена постановлением Госкомитета от 6 апреля 2001 г. №26.

В штатном расписании фиксируются сведения:

- структурное подразделение (наименование и код);
- профессия (должность);
- количество штатных единиц;
- оклад (тарифная ставка);
- надбавка;
- месячный фонд заработной платы;
- примечания.

Штатное расписание визируется руководителями подразделений, главным бухгалтером, заместителями руководителя, утверждается приказом (распоряжением) руководителя. Изменения в штатное расписание вносятся приказом руководителя организации.

### 3.3. Контракты (договоры)

Основными правовыми документами во взаимоотношениях между организациями являются коммерческие контракты (договоры).

Слово «контракт» чаще всего используется в отношении внешнеторговых договоров и является языковым эквивалентом слова «договор».

**Контракт (договор)** – документ, представляющий собой соглашение сторон об установлении и регулировании каких-либо отношений. Характер сделки, условия поставки, сроки поставки, транспортировка, упаковка и маркировка, цена, качество, оплата, гарантии, права и обязанности сторон – все это находит отражение в контракте.

Пример оформления контракта приведен ниже.

КОНТРАКТ №14-122

25.02.2005

г. Ростов-на-Дону

купли-продажи офисной мебели

Фирма «Лесно», именуемая в дальнейшем Продавец, в лице генерального директора Рудакова Валерия Николаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и фирма \_\_\_\_\_, именуемая в дальнейшем Покупатель, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий контракт о нижеследующем:

#### 1. ПРЕДМЕТ КОНТРАКТА.

1.1. Продавец продает, а Покупатель покупает офисную мебель производства итальянской компании «Bellissimo», именуемую в дальнейшем Товар, на условиях, определенных настоящим контрактом.

1.2. Количество и ассортимент Товара определяется спецификацией, прилагаемой к контракту. Товар поставляется Покупателю в разобранном виде, если стороны не договорились об ином.

#### 2. УСЛОВИЯ ПОСТАВКИ И РАСЧЕТОВ.

2.1. Поставка Товара производится в течение 3-х дней после поступления денег на расчетный счет или в кассу Продавца. Поставка товара в пределах Ростова-на-Дону осуществляется транспортом Продавца и за его счет.

2.2. Все платежи производятся в российских рублях. Сумма платежа, производимого Покупателем, перечисляется по курсу ММВБ, установленному на дату платежа.

### 3. ЦЕНА.

3.1. Продажа Товара производится по ценам Продавца. Цена устанавливается в долларах США и включает стоимость упаковки, маркировки, страховые сборы и другие сборы и налоги.

3.2. Сумма, оплачиваемая Покупателем за Товар, составляет \_\_\_\_\_ долларов США.

### 4. КАЧЕСТВО ТОВАРА.

Качество проданного Товара должно соответствовать образцам, каталогу «Bellissimo» и сертификату качества.

### 5. УПАКОВКА.

Упаковка должна обеспечивать полную сохранность Товара, предохранять его от повреждений при транспортировке, от повреждений с учетом перевалок, а также предохранять от атмосферных воздействий.

### 6. СДАЧА-ПРИЕМ ТОВАРА.

6.1. Сдача-прием Товара оформляется подписанием Покупателем и Продавцом акта сдачи-приема права собственности, и риски переходят к Покупателю с момента подписи акта сдачи-приема.

### 7. САНКЦИИ.

7.1. За отказ от поставки товара продавец возвращает покупателю все перечисленные ему платежи за данный товар, а также выплачивает ему неустойку в размере 20 % стоимости непоставленного товара.

7.2. В случае обнаружения скрытых дефектов Товара покупатель имеет право вернуть Продавцу некачественный Товар и потребовать его замены за счет продавца.

7.3. За просрочку поставки или за недопоставку Товара в установленный срок продавец уплачивает покупателю:

за просрочку до 10-ти дней – неустойку в размере 3 %,

за просрочку свыше 10-ти дней – неустойку в размере 5 % стоимости непоставленного в срок Товара.

Уплата неустойки не освобождает Продавца от обязанности выполнения условий контракта.

### 8. ФОРС-МАЖОР.

Стороны могут быть освобождены от ответственности за невыполнение условий контракта в случае наступления форс-мажорных обстоятельств: военных действий, природных явлений, актов органов власти и управления, влияющих на выполнение контрактных обязательств. Сторона, пострадавшая от форс-мажорных обстоятельств, должна в течение 3-х дней известить другую сторону о их наступлении и их окончании.



### 9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

Все споры и разногласия по данному контракту подлежат рассмотрению в арбитражном суде г. Ростова-на-Дону, решение которого становится обязательным для сторон.

### 10. СРОК ДЕЙСТВИЯ.

Контракт вступает в силу с даты его подписания его обеими сторонами и действует до полного выполнения ими обязательств по данному контракту.

### 11. ДРУГИЕ УСЛОВИЯ

Контракт может быть досрочно расторгнут по взаимному согласию или инициативе одной из сторон. Сообщение о расторжении должно быть отослано не позднее 3-х дней до предполагаемой даты расторжения.

### 12. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН.

ПРОДАВЕЦ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ПОКУПАТЕЛЬ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Должность *Подпись* И. О. Фамилия    Должность *Подпись* И. О. Фамилия

Заключение конкретного контракта обычно начинается с предложения его заключить – направления оферты.

Оферта должна содержать основные условия предлагаемой сделки. Принятие предложения другой стороной считается акцептом (согласием). Обмен документами между сторонами может происходить посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

Договорные отношения могут быть также установлены путем представления одной из сторон проекта контракта. Получив проект, другая сторона рассматривает его и, если нет возражений, подписывает. Один экземпляр контракта возвращается стороне, составившей проект.

При составлении договоров и их заключении следует уделять особое внимание:

- четкой формулировке прав и обязанностей сторон;
- возможности расторжения договора любой из сторон;
- санкциям к каждой из сторон за невыполнение обязательств;
- соответствию пунктов контракта Федеральному закону «О защите прав потребителей» и другим законодательным актам;
- соответствию подписей, печатей, дат, юридических адресов.



При указании цены договора необходимо следовать требованиям ст. 317 ГК РФ, устанавливающей, что денежные обязательства должны быть выражены в рублях. Допускается упоминание иных валют, но только в формулировке «подлежит к оплате в рублях в сумме, эквивалентной сумме в иностранной валюте». Несоблюдение этого правила приведет к признанию договора недействительным.

Составными частями договора являются:

- название вида и заголовок документа;
- дата, номер и место составления документа;
- наименование сторон;
- предмет договора;
- условия и сроки поставки, перевоза, хранения, упаковки, маркировки, рекламы и реализации;
- условия и сроки оплаты, особенности и порядок расчетов;
- порядок сдачи-приема выполненных работ;
- ответственность сторон;
- гарантии, страхование и форс-мажорные обстоятельства;
- порядок разрешения споров;
- юридические адреса сторон;
- подписи должностных лиц;
- печати фирм-контрагентов.

Коммерческие договоры хранятся 5 лет после истечения срока договора или выполнения его условий.

Контракты с иностранными партнерами, с учетом разницы в сроках исковой давности других стран, следует хранить не менее 10-ти лет. Контракты, заключенные на большую сумму или имеющие важное значение, могут быть переданы на архивное хранение.

### **3.4. Приказы по основной деятельности**

Приказы являются одними из важнейших документов предприятия.

Приказ – это нормативный документ, издаваемый директором предприятия для решения каких-либо задач (производственных или связанных с персоналом предприятия).

Приказы по организации работы предприятия, финансированию, планированию, отчетности, снабжению, реализации продукции и другим производственным вопросам относятся к приказам по основной деятельности.

Подготовка приказа включает следующие стадии: изучение существа вопроса и сбор необходимых сведений; подготовку проекта приказа; согласование проекта; подписание руководителем.

Проекты приказов готовятся специалистами предприятия по поручению руководителя.

Приказы оформляются на общем бланке предприятия или на бланке приказа.

Приказ должен иметь название вида документа, дату и номер. Датой приказа является дата его подписания руководителем.

Нумерация приказов производится с января по декабрь в пределах года.

Приказы по основной деятельности нумеруются и ведутся отдельно от приказов по личному составу.

Приказ должен иметь заголовок, отвечающий на вопрос «о чем?», например: «Об изменении графика работы», «О реорганизации предприятия» и т. д. Недопустимо использовать заголовки типа «Приказ по предприятию» или «Приказ генерального директора».

Текст приказа состоит, как правило, из двух частей. В первой части, констатирующей, указываются основания издания приказа. Основанием для издания приказа являются:

- нормативные документы государственных, муниципальных органов (правительства, налоговой инспекции и др.);
- решения совета директоров, собрания акционеров;
- производственная необходимость.

Констатирующую часть приказа опускают, если причина издания приказа очевидна и не нуждается в разъяснении.

Во второй части приказа, распорядительной, начинающейся со слов «ПРИКАЗЫВАЮ», пишут «кому» (исполнителю или структурному подразделению), «что сделать» (указывают конкретную работу), «до какого числа» (сроки ее окончания).

Текст приказа делится на пункты, если поручений несколько. Каждый пункт начинается с красной строки. В последнем пункте указывается лицо или структурное подразделение, которое осуществляет контроль за исполнением приказа в целом. Если пункт о контроле отсутствует, контроль за выполнением данного приказа осуществляет руководитель предприятия лично.

В случае необходимости в приказе перечисляются ранее изданные документы (приказы, решения), которые этим приказом отменяются.

Если приказ вводит в действие какие-либо документы (инструкции, правила, положения), то они оформляются в виде приложения к приказу. В правом верхнем углу таких документов делается пометка: «Приложение к приказу генерального директора ОАО “Робот” от 04.04.2005 №1».

После составления текста приказа необходимо провести его согласование и подписание. Проекты приказов могут согласовываться с глав-

ным бухгалтером, юрисконсультom или другими должностными лицами предприятия. Такое согласование оформляется визой.

ОАО «РОБОТ»  
 ПРИКАЗ  
 04.04.2005 №2  
 Москва

Об изменении графика работы

В связи с производственной необходимостью и на основании докладной записки нач. отдела Афонасова М. В. от 02.04.2005

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Начальнику испытательной лаборатории Болотникову И. К. организовать работу отдела в субботние дни в период с 07.04.2005 по 07.05.2005.
2. Гл. бухгалтеру Сморгчовой О. А. подготовить предложения по оплате сверхурочных дней до 15.04.2005.
3. Гл. инженеру Зайкову М. И. организовать контроль за исполнением приказа.

Генеральный директор	<i>Подпись</i>	Б. Б. Грустнов
Юрисконсульт	<i>Подпись</i>	А. В. Хитреев
04.04.2005		

Рис. 1. Приказ по основной деятельности предприятия

Приказы подписываются руководителем или его заместителями, которым предоставлено такое право. Приказ вступает в силу с момента подписания, если в тексте не указан другой срок введения его в действие.

Секретарь-референт или работник службы делопроизводства после издания приказа организует ознакомление сотрудников предприятия с его содержанием. Один экземпляр приказа помещается на стенде объявлений, на другом экземпляре, который идет в дело, фиксируется ознакомление с приказом сотрудников, ответственных за его исполнение. На нижнем поле документа или на обороте листа сотрудник пишет «ознакомлен», ставит подпись и дату ознакомления. При необходимости подписанный приказ копируется секретарем и раздается исполнителям для работы.

### 3.5. Приказы по личному составу

Приказы по личному составу оформляют прием на работу, увольнение и перевод сотрудников предприятия. Заключение трудового договора не исключает издания приказа по личному составу о зачислении на работу.

Приказы по личному составу включаются в отдельное дело и имеют самостоятельную нумерацию с добавлением индекса «л/с», например: № 1 л/с, № 2 л/с.

Приказы по личному составу оформляются на бланках предприятия для внутренних документов и имеют следующие реквизиты:

- наименование предприятия;
- наименование вида документа;
- регистрационный номер;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись;
- визы согласования.

Текст приказа обычно делится на две части: констатирующую (может опускаться) и распорядительную. В констатирующей части указываются причины издания приказа. Распорядительная часть приказа по личному составу печатается от границы левого поля документа и начинается словами «НАЗНАЧИТЬ», «УВОЛИТЬ», «ПЕРЕВЕСТИ». На следующей строке указывается фамилия работника (прописными буквами), имя и отчество (полностью), должность, срок назначения, увольнения или перевода.

При увольнении сотрудника указывается статья Трудового кодекса.

При приеме на работу указывается вид приема (постоянная, временная, с испытательным сроком) и оклад.

Приказы по личному составу визируются юристом, заместителем директора по кадрам или другим должностным лицом, в обязанности которого входит работа с персоналом.

Приказы по личному составу объявляются сотруднику под расписку. Отметка об ознакомлении с приказом содержит слова «С приказом ознакомлен», подпись сотрудника и дату ознакомления.

Приказы по личному составу хранятся 75 лет.

Помимо приказов по личному составу в процессе деятельности предприятия могут издаваться и другие приказы по работе с кадрами, например о взысканиях, отпусках и т. д. Такие приказы имеют индекс «к» (№ 1к) и хранятся в самостоятельном деле не более трех лет

ООО «Рассвет»

ПРИКАЗ

27.01.2005

г. Саратов

по личному составу

№ 5 л/с

1. ПРИНЯТЬ:

1.1. Медведева Дмитрия Николаевича на должность менеджера с 01.02.2005 с испытательным сроком три месяца и окладом на испытательный срок \_\_\_\_\_ р. в месяц согласно заключенному договору.

Основание: договор № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

С приказом ознакомлен: *Подпись*      Дата

2. ПЕРЕВЕСТИ:

2.1. Жукова Семена Семеновича, инженера технического отдела, с его согласия, на должность менеджера того же отдела с 01.02.2005 с окладом \_\_\_\_\_ р. в месяц.

Директор

*Подпись*

А. В. Панов

Юрисконсульт

*Подпись*

Б. Б. Никулин

01.02.2005

Рис. 2. Приказ по личному составу

### 3.6. Докладные записки

Докладная записка – документ, адресованный руководителю предприятия (вышестоящему органу), содержащий изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями.

Докладная записка составляется в случае необходимости поставить руководителя в известность о каких-либо фактах, событиях и может содержать предложения составителя по излагаемому вопросу.

Докладная записка, адресованная руководителю предприятия (внутренняя), может быть составлена с помощью персонального компьютера (ПК), машинописным или рукописным способом.

Докладная записка должна иметь заголовок к тексту, раскрывающий ее содержание. В первой части текста излагаются факты или события, послужившие поводом для написания докладной записки. Вторая часть должна содержать выводы и предложения о конкретных действиях, которые, по мнению составителя, необходимо предпринять в связи с изложенными фактами.

ООО «Радуга»  
Отдел рекламы

Директору предприятия  
О. В. Бирюковой

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА  
04.05.2005

*Резолюция руководителя*

О дополнительном  
финансировании заказа № 22

В связи с ростом цен на полиграфические услуги в марте 2005 г. и изменением сметы затрат прошу выделить дополнительно \_\_\_\_\_ тыс. р. для завершения работ по заказу № 22.

Начальник отдела

*Подпись*

Н. В. Величко

*Отметка об исполнении*

Рис. 3. Докладная записка

Внутренние докладные записки должны быть подписаны составителем. Докладные записки, направляемые в вышестоящие органы, должны быть подписаны руководителем предприятия.

Датой докладной записки считается дата ее подписания. Докладные записки по основным вопросам деятельности предприятия хранятся 5 лет.

### 3.7. Объяснительные записки

Объяснительная записка – это документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта и т. п.) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка.

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
25.02.2005 №3

Ректору УПИ  
М. А. Петровой

О срыве занятий в группе 10-694

25 февраля 2005 г. на занятия по делопроизводству пришли только 2 студента из группы численностью 29 человек.

В результате этого занятия пришлось отменить.

Преподаватель

*Подпись*

А. В. Киреев

Рис. 4. Объяснительная записка

Объяснительные записки можно разделить на две группы. К первой относятся документы, чаще всего сопровождающие основной документ и поясняющие содержание его отдельных положений. Они оформляются на общем бланке учреждения. Вторую группу составляют объяснительные записки по поводу каких-либо происшествий, сложившихся ситуаций, поступков и поведения отдельных работников. Текст таких записок должен быть убедительным, содержать неопровержимые доказательства. Как и внутренние докладные записки, они оформляются на чистых листах бумаги с воспроизведением тех же реквизитов и подписываются составителем.

### 3.8. Протоколы

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях. На коммерческом предприятии составляются протоколы заседаний Совета директоров (учредителей), протоколы общих собраний акционеров.

Проведению совещания (заседания) любого уровня должна предшествовать подготовительная работа. Для участников заседания готовится и раздается информационный материал по вопросам, включенным в повестку дня.

Протокол ведется во время заседания секретарем, который конспектирует (стенографирует) или записывает на диктофон выступления участников заседания.

Оформление протокола имеет ряд особенностей. Он составляется на общем бланке или на чистом листе бумаги, на котором указывается наименование предприятия. Далее указываются следующие реквизиты: вид документа, дата, номер и заголовок. Датой протокола является день проведения заседания, а номером протокола – порядковый номер заседания коллегиального органа с начала года.

В заголовке протокола указывается название коллегиального органа, например: ПРОТОКОЛ... заседания Совета директоров.

Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной. Вводная часть оформляется в следующей последовательности:

- председатель: фамилия, инициалы;
- секретарь: фамилия, инициалы;
- присутствовали: фамилии и инициалы присутствующих сотрудников в алфавитном порядке, затем должности и фамилии приглашенных.

Если присутствующих более 10-ти, указывается их общее количество.

В протоколах заседания Совета директоров указывают фамилии присутствующих членов Совета.

ОАО «СОЛЯРИС»

ПРОТОКОЛ

12.06.2005 №5

Общего собрания акционеров

Председатель: Петров В. В.

Секретарь: Короткова А. Ф.

Присутствовали: акционеры ОАО «Солярис» (45 чел., что составляет 95 % голосов всех акционеров).

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Об увеличении уставного капитала ОАО «Солярис». Докладчик: президент ОАО «Солярис» Горностаев Д. И.

СЛУШАЛИ:

Горностаева Д. И. (краткое содержание доклада).

ВЫСТУПИЛИ:

Иванов А. А. – поддержал предложение об увеличении уставного капитала общества.

Егоров К. П. – предложил перенести время проведения годового отчета Правления с января на февраль, после проведения аудиторской проверки.

ПОСТАНОВИЛИ:

1. Увеличить уставный капитал на 350000 (триста пятьдесят тысяч) р.
2. Утвердить представленный Правлением общества проект эмиссии акций.

В голосовании приняли участие 45 акционеров. Решения приняты единогласно.

Приложение: на 2 л.

Председатель

*Подпись*

В. В. Петров

Секретарь

*Подпись*

А. Ф. Короткова

Рис. 5. Протокол

Повестка дня содержит вопросы, вынесенные на обсуждение. Каждый пункт повестки дня нумеруется, записывается с новой строки и отвечает на вопрос «о чем?».

Основная часть протокола состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Текст каждого раздела строится по схеме:

СЛУШАЛИ:

ВЫСТУПИЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ).

Если после выступления или в ходе обсуждения задавались вопросы, они должны быть зафиксированы в протоколе вместе с ответами. Записи делаются в краткой, лаконичной форме.

Постановление (решение) указывается в протоколе полностью. Протокол подписывается председателем и секретарем. Протоколы правления акционерного общества или Совета директоров должны быть подписаны всеми присутствовавшими на заседании.

К протоколу подшиваются представленные на рассмотрение материалы: справки, доклады, проекты и т. п.

Решения, принятые на заседании, доводятся до сотрудников предприятия в виде копии самого протокола, выписки постановляющей части из него либо в виде других распорядительных документов: приказов, решений, составленных на основании протокола.

Протоколы относятся к числу важных документов предприятия, поэтому хранятся не менее 10-ти лет и могут передаваться на архивное хранение.

### 3.9. Акты

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

Акты имеют много разновидностей: акт приема работ по контракту; акт приема-передачи документов; акт списания материалов, коммерческий акт и т. д.

Акты составляются комиссией, постоянно действующей или назначенной по указанию руководителей.

Акты оформляются на общем бланке, если являются внутренними документами предприятия. Если акт является внешним документом, то он должен содержать справочные данные об организации.

Во вводной части акта указывается основание его составления. Это может быть ссылка на документ, на устное распоряжение руководства, на какие-либо факты, события. Далее указывается состав комиссии: фамилия, инициалы председателя и членов комиссии в алфавитном порядке. При необходимости указываются должности, фамилии, инициалы присутствующих.

Акт может иметь заголовок, например: «Акт приема-передачи документов с грифом “Конфиденциально”».

В основной части акта излагаются цели, задачи, существо и сроки проведенной комиссией работы, ее результаты (выводы, заключения, предложения).

Текст акта может делиться на пункты, подпункты или иметь табличную форму.

ОАО «ВИСКАС»

АКТ

22.02.2005 №5

приема-сдачи работ

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Подпись А. А. Петров

22.02.2005

Во исполнение договора от 17.02.2005 № \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

(должность, фамилия, инициалы)

сдает, а ОАО « Вискас » в лице Полномочного представителя

\_\_\_\_\_

(должность, фамилия, инициалы)

принимает следующие работы (услуги, продукцию):

1. Качество работ (услуг, продукции) проверено Полномочным представителем в присутствии Исполнителя и соответствует требованиям.
2. Работы (услуги, продукция) надлежащим образом оформлены и приняты (сданы) комплектно.

ОАО «Вискас» оплачивает произведенные Исполнителем затраты при выполнении работ в размере \_\_\_\_\_ р.

ОАО «Вискас» устанавливает надбавку (скидку) за \_\_\_\_\_ к установленной в \_\_\_\_\_ оплате в размере \_\_\_\_\_ р.

ОАО «Вискас» оплачивает выполненные Исполнителем работы (оказанные услуги, произведенную продукцию) с учетом надбавки (скидки) в размере \_\_\_\_\_ р.

Сдал:

 Должность Подпись И. О. Фамилия

(Исполнитель)

Принял:

 Должность Подпись И. О. Фамилия

(Полномочный представитель)

Рис. 6. Акт приема-сдачи работ

После текста и отметки о приложении при необходимости указываются сведения о количестве экземпляров акта, о месте их нахождения или адресатах, которым они отправлены.

Акт подписывается всеми лицами, принимавшими участие в его составлении.

Для ряда актов (по материальным, финансовым и др. важным вопросам) необходимо утверждение руководителем и заверение печатью предприятия.

С актами ревизии, проверок знакомят всех лиц, деятельность которых они затрагивают.

При этом в акте после подписей составителей ставится отметка «С актом ознакомлены»: должности, подписи, расшифровки подписей и даты.

Особую группу образуют акты, устанавливающие факты повреждения, порчи или недостачи груза, иных нарушений правил транспортировки. Такой акт составляется на типографском бланке установленного образца, заполняется без помарок, подчисток или зачеркиваний. Все дополнения и исправления в акте должны быть оговорены и заверены подписями двух сторон (грузополучателя и должностного лица, ответственного за перевозку груза).

### 3.10. Инструкции

Инструкция – это правовой акт, издаваемый органом государственного управления (или утверждаемый его руководителем) в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан.

Инструкции издаются также в целях разъяснения и определения порядка применения законодательных актов и распорядительных документов (например, приказов).

Заголовок инструкции должен четко очерчивать круг вопросов, объектов и лиц, на которые распространяются ее требования (например, «Инструкция о ведении делопроизводства в аппарате администрации Ростовской области»).

Текст инструкции разбивается по определенной логической схеме на разделы, пункты, подпункты. Как правило, инструкция начинается с раздела «Общие положения», в котором указываются цели ее издания, область распространения, порядок ее применения и другие сведения общего характера. Инструкция является документом постоянного или длительного пользования (до замены ее новой). Поскольку текст инструкции носит характер указания, в ней рекомендуются четкие формулировки со словами, имеющими распорядительное значение, типа «должен», «следует», «необходимо» и т. д.

Текст инструкции излагается от третьего лица или в безличной форме.

Должностная инструкция – это правовой акт, издаваемый для регламентации организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности и обеспечивающий условия для его эффективной работы.

Должностная инструкция подписывается руководителем подразделения, согласовывается с юристом, утверждается руководителем организации и доводится до работника под расписку. Проставляется дата утверждения инструкции. Ниже приведен пример оформления должностной инструкции.

Наименование организации

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

№ \_\_\_\_\_

Место издания

главного специалиста  
отдела информатизации

1. Главный специалист отдела информатизации выполняет работу по внедрению и сопровождению автоматизированных информационных систем в госналогинспекциях региона.

2. На главного специалиста возлагаются следующие обязанности:

– подготовка организационно-распорядительной документации по вопросам внедрения и эксплуатации задач автоматизированной информационной системы (АИС) «Налог»;

– организация работ по отладке, опытной эксплуатации и поэтапному внедрению комплексов программных средств (АИС) «Налог»;

– руководство группой эксплуатации (при наличии группы в составе отдела);

– координация работы администраторов баз данных районных налоговых инспекций в части внедрения и эксплуатации программных продуктов;

– анализ причин отказов и нарушений в работе системы, разработка предложений по их устранению, повышение качества и надежности (АИС) «Налог»;

– участие в работе по совершенствованию документооборота и информационного обмена;

– методическая помощь подразделениям.

3. Главный специалист имеет право:

– получать от руководства отдела всю необходимую для работы информацию;

– получать от руководства необходимые технические средства;

– вносить предложения по приобретению необходимых программных и технических средств.

4. Главный специалист несет ответственность:

– за функционирование автоматизированной системы;

– поддержание в актуальном состоянии баз данных.

5. Главный специалист руководствуется законами Российской Федерации, указами Президента РФ, постановлениями и распоряжениями РФ, иными нормативными актами, настоящей должностной инструкцией.

Главный специалист назначается на должность и освобождается от нее в установленном порядке по представлению начальника отдела.

На должность главного специалиста назначается специалист, имеющий высшее инженерно-экономическое или техническое образование и стаж работы в области автоматизации обработки экономической информации не менее трех лет.

Инструкция оформляется на общем бланке. Она утверждается специальным распорядительным актом или непосредственно руководителем. На инструкции может быть сделана пометка о том, что она является приложением к распорядительному документу. При утверждении инструкции распорядительным документом (приказом, распоряжением и т. д.) устанавливается срок введения инструкции, перечисляются необходимые организационные мероприятия, указываются ответственные исполнители. Если в тексте распорядительного документа не указан срок введения инструкции, таковым считается день подписания и регистрации документа.

### 3.11. Справки

Справка – это документ, содержащий описание и подтверждение фактов, событий.

В делопроизводстве предприятия чаще всего составляются справки, подтверждающие работу и оплату труда сотрудников. Руководство предприятия обязано выдавать по просьбе сотрудника справку о работе в данной организации с указанием специальности, должности, квалификации, времени работы и размера заработной платы.

Справки начинаются с указания в именительном падеже фамилии, имени и отчества (полностью) лица, о котором даются сведения, его должности, зарплаты.

В правом верхнем углу указывается место предоставления справки в именительном падеже, например: 41-е отделение милиции, завод резиновой обуви, школа № 1.

На справке должна обязательно стоять дата ее подписания, подпись и печать. В тех случаях, когда ведется учет выдачи справок по журналу, ставят порядковый номер справки рядом с датой. Составляют подобные справки в одном экземпляре.

Одним из вариантов справки является справка, составляемая по запросу руководства и содержащая информацию по производственной тематике, например, справка о динамике роста себестоимости продукции за квартал. Такие справки могут быть внутренними и внешними документами. Справки, предназначенные для руководителя предприятия и не выходящие за его пределы, составляет и подписывает исполнитель (составитель).

Справки, составляемые по запросу внешних организаций, должны быть подписаны руководителем предприятия. Такая справка должна иметь заголовок к тексту, раскрывающий ее содержание и указывающий дату или период времени, к которому относятся сведения, изложенные в справке.

Если необходимо включить в справку сведения по нескольким вопросам, то ее делят на разделы. Разделы должны иметь заголовки и нумерацию арабскими цифрами. Текст справки, имеющий цифровые показатели, может быть оформлен в виде таблицы.

ООО «ПАССАЖ»

Адрес, телефон

СПРАВКА

02.04.2005 №2

Лисицин Павел Андреевич работает дизайнером отдела рекламы ООО «Престиж» с окладом 4000 рублей.

Директор

*Подпись*

И. О. Фамилия

Главный бухгалтер

*Подпись*

И. О. Фамилия

Рис. 7. Справка о зарплате работника

Справки по производственной тематике составляются в двух экземплярах, один из которых отправляется адресату, второй – подшивается в дело. При наличии в справке сведений финансового характера она подписывается руководителем, главным бухгалтером и заверяется печатью.

### 3.12. Документы личного происхождения

Документы личного происхождения используются при обращении в госучреждения, к руководству предприятия от лица составителя документа.

К документам личного происхождения относятся заявления, резюме, личные доверенности и некоторые другие документы.

Документы личного происхождения обязательно должны иметь следующие реквизиты: наименование вида документа, текст, дату, подпись.

Текст документов личного происхождения может быть произвольным.

*Автобиография* – документ, в произвольной форме описывающий этапы жизни и трудоустройства работника (в хронологическом порядке).

В автобиографии должны быть отражены: фамилия, имя, отчество, причины изменения фамилии, год и место рождения, социальное положение, образование (учебные заведения, специальности), трудовая деятельность с указанием в прямом хронологическом порядке времени, должности и места работы, причин перехода с одной работы на другую и перерывов в работе более одного месяца, служба в Российской армии,

награды, поощрения, взыскания, судимости, семейное положение, основные сведения о ближайших родственниках.

Автобиография составляется от первого лица.

### АВТОБИОГРАФИЯ

08.01.2005

Я, Чернова Татьяна Владимировна, родилась 20 февраля 1968 г. в г. Ростове-на-Дону, в семье научных работников.

Отец, Чернов Владимир Юрьевич, – старший научный сотрудник НИИАТ.

Мать, Чернова Наталья Павловна, – инженер НИИАТ.

В 1973 г. семья переехала в г. Владимир.

В 1974 г. я поступила в среднюю школу № 33 г. Владимира.

В 1985 г. поступила на психологический факультет ВлГУ и в 1990 г. закончила университет с отличием.

Проживаю по адресу: ул. Космонавтов, д. 23, кв. 6, г. Владимир, 410010.

Дата

Подпись

Т. В. Чернова

Рис. 8. Автобиография

*Резюме* – документ самопрезентации, представляемый претендентом на вакантную должность с целью произвести благоприятное впечатление на работодателя при первом заочном знакомстве.

Различается два типа резюме: американский и британский. Американский тип резюме предполагает обратный хронологический порядок размещения информации об образовании и профессиональном опыте. В российской практике этот тип широко используется.

Резюме является предельно краткой и вместе с тем достаточно полной справкой о том, что представляет собой кандидат на должность в профессиональном отношении и социальном аспекте. Изучение резюме является обязательной процедурой при подборе персонала на любую должность.

В России резюме обычно не пересылается нанимателю с прежнего места работы, а заполняется лично кандидатом на должность. В состав данных обязательно включается информация, которая может повлиять на решение о приеме на данную должность. Информация об образова-

нии и опыте работы приводится в обратном хронологическом порядке. В России резюме не является документом, несущим правовую нагрузку.

адрес	телефон, факс, e-mail
<b>Иванов Иван Иванович</b>	
<b>Личные данные</b>	Год и место рождения: 15.03.1972, Москва Гражданство: Россия Семейное положение: женат Дети: сын
<b>Цель</b>	Соискание вакантной должности начальника планового отдела
<b>Опыт работы</b>	1999–2005 предприятие «Стивал» Москва <b>Заместитель руководителя планового отдела:</b> – Введены в строй 4 филиала предприятия – Введена новая система планирования  1997 – 1999 Трикотажная фабрика №3 Москва <b>Старший экономист:</b> – Введена новая система расчетов с торговлей  1995 – 1997 Трикотажная фабрика №3 Москва <b>Экономист:</b> – Увеличено число продаж на 20 %
<b>Образование</b>	1990 – 1995 Институт легкой Промышленности: Москва – Факультет: экономический – Специальность: экономист
<b>Знание языков</b>	Свободно владею английским языком
<b>Навыки</b>	Опытный пользователь ПК
<b>Интересы</b>	Компьютеры, автомобили, чтение
<b>Рекомендации</b>	

Рис. 9. Резюме

В резюме можно включать дополнительно следующие блоки информации:

- список публикаций (если есть);
- патенты (если есть);
- дипломы;
- сведения о военной службе;
- общественную деятельность;
- членство в профсоюзах;
- достижения;
- творчество;
- хобби;
- возможность или желание совершать поездки в рамках служебных обязанностей.

*Рекомендательное письмо* составляется организацией, фирмой или авторитетным частным лицом. Письмо не носит официального характера. В нем оценивается та работа гражданина, которую он выполнял в данной организации. В письме описываются знания и навыки претендента на должность и оцениваются его личные качества. С согласия гражданина на рекомендательное письмо может быть сделан запрос или необходимые сведения получены по телефону и зафиксированы сотрудником отдела кадров. По сути, рекомендательное письмо выполняет ту же функцию, что и характеристика.

*Характеристика (рекомендация)* является официальным документом и дает оценку деятельности данного лица в целом. Обычно выдается по запросам военкоматов, следственных органов, судов, государственных учреждений, крупных фирм и т. п., представляется в аттестационные комиссии. Характеристика составляется руководителем структурного подразделения, в котором трудится работник, подписывается первым руководителем и представителем профсоюзного органа. Характеристика отражает мнение этих лиц о данном работнике. Подписи заверяются гербовой печатью организации. Характеристика оформляется на общем бланке и обязательно датируется.

В характеристике указываются анкетные данные и должность работника, время работы в организации, продвижение по службе, отношение к работе, рост профессионального уровня, наличие наград и поощрений. Оценивается деловой и моральный уровень работника, его личные качества, черты характера. Текст излагается от третьего лица. В конце характеристики сообщается ее целевое назначение, т. е. для представления в какую организацию или с какой целью она выдана.

Рекомендательное письмо и характеристика выдаются на руки гражданину или пересылаются по запросу.

РАСПИСКА  
07.03.2005

Я, Лайков Михаил Николаевич, паспорт 62 62 458123, выдан Октябрьским РОВД г. Томска 20.10.2003, получил от начальника транспортного отдела 1000 (одну тысячу) рублей, затраченных мной на покупку расходных материалов к принтеру.

Менеджер

*Подпись*

М. Н. Лайков

Рис. 10. Расписка

*Расписка* – документ, подтверждающий получение ее составителем каких-либо материальных ценностей.

*Личная доверенность* – документ, свидетельствующий о праве доверенного лица совершать определенные действия от лица доверителя (автора доверенности).

ДОВЕРЕННОСТЬ  
15.03.2005

Я, Петров Андрей Иванович, доверяю получить причитающуюся мне заработную плату за март 2005 г. в размере 3000 (три тысячи) рублей начальнику коммерческого отдела Иванову Ивану Алексеевичу.

Менеджер

*Подпись*

А. И. Петров

ВЕРНО

Секретарь

*Подпись*

С. В. Кубова

Рис. 11. Личная доверенность

*Заявление* – документ, адресованный должностному лицу и содержащий какую-либо просьбу заявителя. Некоторые виды заявлений могут заполняться на специальных унифицированных бланках.

Коммерческий  
отдел

Директору ООО  
«Липтон»  
Т. П. Сергеевой

ЗАЯВЛЕНИЕ  
01.02.2005

Прошу освободить меня от должности менеджера по собственному  
желанию с 15.02.2005.

*Личная подпись*

Н. И. Шемякин

Рис. 12. Заявление

### Контрольные вопросы и задания

1. Каково содержание документа «Структура и штатная численность»?
2. Каким документом вводятся изменения в штатное расписание?
3. Какие аспекты соглашения сторон находят отражение в коммерческом контракте (договоре)?
4. Какие разновидности приказов используются в деятельности предприятия (организации)?
5. Как оформляются приказы по основной деятельности?
6. Какие реквизиты используются при составлении докладной записки?
7. Как оформляются протоколы заседаний, собраний, совещаний?
8. Каков состав реквизитов акта?
9. Как оформляется автобиография?
10. Какую информацию следует приводить в резюме?
11. Как составляется и оформляется характеристика (рекомендация)?
12. Какие реквизиты используются при оформлении расписки, личной доверенности?
13. Как оформляется заявление?

## Глава 4

# ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

### 4.1. Организация документооборота

Движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения, отправки и (или) направления в дело образует *документооборот*.

В организации должен существовать только один канал поступления входящих документов.

Порядок прохождения документов и операции должны регламентироваться *инструкцией по делопроизводству предприятия*, табелем унифицированных форм документов, положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями их работников.

На предприятиях, где применяется электронный документооборот, службой документационного обеспечения управления (ДОУ) совместно со службой автоматизации разрабатываются маршруты движения документов. Использование маршрута позволяет определить последовательность операций, производимых с документом, и путь его движения уже на начальном этапе подготовки проекта или при поступлении документа на предприятие.

Документы, поступающие на предприятие, в организацию на бумажных носителях, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию, рассмотрение руководством и доставляются исполнителям.

Прием и первичная обработка документов осуществляются работниками службы ДОУ. Конверты с документами вскрываются (за исключением конвертов с пометкой «лично»), проверяется правильность доставки, целостность упаковки документов.

На полученном документе проставляется регистрационный штамп.

Документы, адресованные руководству предприятия или организации, а также без указания конкретного лица или структурного подразделения, предварительно рассматриваются в службе ДОУ, а затем направляются руководству или в подразделение.

Рассмотренные руководством документы возвращаются в службу ДОУ, где вносится содержание резолюции, а документ передается на исполнение.

Подлинник документа, который исполняется несколькими структурными подразделениями, получает ответственный исполнитель, остальным исполнителям передаются копии.

Поступившие телеграммы принимаются под расписку с проставлением даты и времени приема, регистрируются по тем же правилам, что и письма, а затем передаются на рассмотрение руководству и исполнение.

Текст поступившей телефонограммы записывается (печатается) получателем на специальном бланке или в журнале и оперативно передается руководителю, которому она адресована.

Поступающие оригиналы документов с электронной копией должны иметь сопроводительное письмо. Текст копии на магнитном носителе должен соответствовать тексту оригинала.

Тексты документов хранятся в архивном отделе канцелярии до конца текущего года, далее они передаются в архив на долговременное хранение. Передача документов на архивное хранение может осуществляться и более мелкими партиями несколько раз в год.

Организация работы с документами – это обеспечение рациональных условий для работы с документами с момента получения (создания) документа до сдачи его в архив.

На предприятии должен быть установлен единый порядок составления документов и работы с ними, за который несет персональную ответственность руководитель предприятия (учреждения).

В организации документооборота можно выделить три группы документов: *поступающие* (входящие), *отправляемые* (исходящие) и *внутренние* документы. Каждая из этих групп имеет свои особенности обработки и прохождения.

*Инструкция по делопроизводству* предприятия разрабатывается для установления порядка составления документов и организации работы с ними на конкретном предприятии. Для организации работы с документами в инструкции по делопроизводству необходимо предусмотреть:

- образцы правильно оформленных документов с указанием имен файлов. При этом должны быть установлены бланки различных документов предприятия с образцами их заполнения;
- номенклатуру (список) дел предприятия и порядок ее составления, утверждения и пересмотра;
- правила хранения файлов (на каком компьютере, в какой папке следует хранить файлы конкретных документов);
- сроки хранения документов и файлов;
- порядок регистрации документов;
- правила работы с версиями документа, по которому все файлы с предыдущими версиями уничтожались бы и оставлялся на хранение файл с последним подписанным (утвержденным) вариантом документа;
- сроки, порядок и ответственных за исполнение и рассылку документов;

- правила формирования и оформления дел; порядок временного изъятия из дела и вставка вместо изъятых документов карточки-заменителя с указанием № документа, Ф.И.О. сотрудника, даты изъятия и срока возврата;
- правила проведения научно-технической обработки документов для передачи их на архивное хранение;
- порядок уничтожения документов после рассмотрения их экспертной комиссией;
- порядок уничтожения файлов;
- методическое руководство работой с документами, информирование руководства о состоянии исполнения документов.

## 4.2. Технология регистрации документов

Все поступающие в организацию по почте, через курьерские службы, по факсу, электронной почте документы принимаются и регистрируются. Поэтому факс, осуществляющий прием документов, поступающих на имя организации, целесообразно устанавливать рядом с рабочим местом сотрудника, осуществляющего регистрацию поступающей корреспонденции.

При получении документов:

- проверяется правильность доставки корреспонденции, ошибочно доставленная корреспонденция возвращается;
- конверты вскрываются, за исключением конвертов с надписью «лично»;
- проверяется наличие всех листов документа.

При получении факсов проверяется качество текста. В случае получения факса с нечитаемыми фрагментами текста об этом сообщается отправителю для повторной передачи документа.

На всех документах проставляется отметка о получении (штамп), содержащая следующие элементы:

- дату получения документа (при необходимости часы и минуты);
- порядковый номер;
- рекомендуется также включать в штамп название организации (чаще всего сокращенное, в виде аббревиатуры типа ТПУ, ТГАСУ, ТУ-СУР). Нумерация позволяет определить общее количество документов, поступающих в организацию в течение года.

Поступившие документы разделяются на *требующие регистрации* и *нерегистрируемые*. Нерегистрируемые документы определяются по перечню документов, не подлежащих регистрации, который должен быть составлен в каждой организации. К ним могут относиться: рекламные извещения, плакаты, листовки, прейскуранты (прайс-листы),

поздравительные письма, телеграммы, приглашения, программы семинаров, совещаний, конференций; печатные издания (книги, журналы); пакеты с пометкой «Лично»; копии нормативных документов, постановлений и распоряжений государственных органов; документы и информативные материалы, присланные для сведения. Нерегистрируемые документы сразу передаются по назначению.

В крупных организациях с большим документооборотом регистрацию осуществляет группа регистрации службы документационного обеспечения управления или специально выделенный сотрудник. В небольших фирмах эту работу выполняет секретарь (секретарь-референт). В этом случае автоматизированные системы регистрации и контроля исполнения могут функционировать на локальном компьютере секретаря в составе одной системы управления базами данных (СУБД), позволяющей интегрировать базу данных о документах фирмы с базами данных по кадрам, по адресам и телефонам организаций (клиентов, партнеров и т. п.) и номенклатурой дел организации.

Регистрируются документы, поступающие в организацию, отправляемые из нее и внутренние документы. *Входящие документы* регистрируются в день поступления. *Исходящие* и *внутренние* – в день подписания. Входящие, исходящие и внутренние документы регистрируются отдельно.

Для регистрации входящих документов применяется специальный журнал, в котором регистрационный номер (индекс) состоит из порядкового номера по данному журналу (164) и номера дела (1–3), в которое подшивается документ (рис. 13).

Дата поступления и номер документа	Дата и номер поступившего документа	Краткое содержание (заголовков)	Исполнитель	Подпись исполнителя	Срок исполнения	Примечания
19.03.2005 № 164/1-3	16.03.2005 №43/1-4	О сокращении поставок ГСМ	Боков	Боков	27.03.2005	

Рис. 13. Журнал регистрации входящих документов

Журнал необходим для обеспечения сохранности и оперативного поиска входящих документов.

Для контроля исполнения документов в журнале введена графа «Срок исполнения». Данные об исполнителе и сроке исполнения берутся из резолюции руководителя на входящем документе.

Исполнителю документ передается под расписку в графе «Подпись исполнителя». Журнал ведется секретарем-референтом или работником службы делопроизводства.

Отправляемые предприятием (исходящие) документы регистрируются в журнале, в который заносятся сведения о документе для справочно-информационной работы.

Регистрационный номер исходящего документа может состоять из порядкового номера по журналу (95) или из порядкового номера и номера дела, в котором хранится копия документа (95/3-5) (рис. 14).

В графе «Примечания» могут быть указаны номера документов-ответов на соответствующий исходящий документ.

Дата и номер документа	Адресат (кому)	Краткое содержание (заголовок)	Исполнитель	Примечания
№ 95/3-5 15.04.2005	ООО «Пассаж»	О предоплате по контракту № 45/11	Петров А. В.	

Рис. 14. Журнал регистрации исходящих документов

### 4.3. Контроль исполнения документов

Целью контроля исполнения документов является обеспечение своевременного и качественного исполнения поручений и решения вопросов.

*Контроль за качеством* исполнения документов *ведет руководство*. Ответственность за правильное и своевременное решение вопросов, отраженных в документах, несут руководители структурных подразделений и сотрудники, которым поручено исполнение документа. Исполнитель, как правило, указывается в резолюции руководителя на документе или определяется в соответствии с распределением обязанностей в организации, фирме.

*Контроль за сроками* исполнения документов в небольшой фирме ведет секретарь, а в крупном учреждении – служба документационного обеспечения управления, в составе которой может быть специальный отдел контроля или выделенный работник.

После указания руководителя о постановке на контроль секретарь-референт проставляет красным карандашом букву «К» на левом поле документа, напротив реквизита «заголовок к тексту». Затем в регистрационном журнале делает отметку о контроле, сроках исполнения, ответственном исполнителе. При контроле исполнения могут использоваться экземпляры регистрационно-контрольных карточек (РКК), заполняемых при регистрации документов.

Документ считается исполненным и снимается с контроля руководителя после проведения конкретной работы исполнителем.

*Технологию ведения контроля* за сроками исполнения документов можно разбить на следующие процедуры:

- фиксацию всех поставленных на контроль документов, указаний, поручений, заданий руководства (проводится в процессе регистрации);
- проверку своевременного доведения документа до исполнителя;
- корректировку данных о контролируемых документах при изменении сроков исполнения, передаче документа от исполнителя к исполнителю, из подразделения в подразделение;
- напоминание исполнителям и руководителям подразделений о наличии неисполненных документов и поручений;
- информирование руководителей (подразделений и организаций) о состоянии и ходе исполнения документов;
- осуществление оперативного поиска сведений о документах по запросам;
- внесение данных об исполнении документов;
- анализ состояния дел и уровня исполнительской дисциплины по организации в целом, по структурным подразделениям, специалистам, видам документов и другим аспектам.

Контролю подлежат все документы, требующие принятия управленческого решения либо выполнения каких-либо действий, составления ответного или иного документа. Для распорядительных документов, например приказов, предметом контроля являются содержащиеся в нем решения. Соответственно на контроль ставится каждый пункт, каждое задание или поручение.

Организация контроля исполнения должна обеспечивать своевременное и качественное исполнение документов.

Использование автоматизированных технологий значительно сокращает трудозатраты на регистрацию, контроль исполнения и справочно-информационное обслуживание.

Можно выделить текущий, предупредительный и итоговый контроль.

Под *текущим контролем* понимают ежедневную подготовку сведений о документах, срок исполнения которых истекает сегодня.

В ходе *предупредительного контроля* составляются сводки и предупреждаются исполнители по документам, срок исполнения которых истекает через 2–3 дня.

К *итоговому контролю* относят аналитическую работу по обобщению исполнительской дисциплины и результатов работы сотрудников подразделения или организации в целом.

*Текущий контроль* осуществляется путем ежедневной проверки хода исполнения документа и напоминания исполнителю об истечении срока исполнения и необходимости завершения работы над документом.

Для этого ответственные за контроль исполнения (в небольшой фирме – секретарь) ежедневно, – как правило, в начале рабочего дня,



вызывают на экран компьютера и при необходимости распечатывают список документов, срок исполнения которых истекает сегодня. При соответствующих настройках программы список может автоматически распечатываться в начале каждого рабочего дня. В соответствии с полученным списком ответственные (или секретарь) либо лично (по телефону) напоминают исполнителю об истекающем сроке исполнения документа, либо докладывают руководителю подразделения.

В организациях, использующих систему электронной почты, предупреждение исполнителю о документах с истекающим сроком исполнения может отправляться на компьютер исполнителя также в автоматическом режиме (с уведомлением о прочтении).

*Предупредительный контроль* отличается от текущего тем, что он проводится по документам, срок исполнения которых истекает через 2–3 дня и тем самым сотруднику дается дополнительное время для решения вопроса.

Если при получении документа либо в ходе выполнения документа исполнителем выясняется невозможность его своевременного исполнения, об этом докладывается руководителю подразделения (тому руководителю, резолюция которого имеется на документе или который дал задание исполнителю и имеет право на перенос срока исполнения документа). Если руководитель продлевает срок исполнения, секретарь в соответствии с его указанием вносит в регистрационную карточку новый срок исполнения.

Вопрос о переносе сроков исполнения документа должен быть поставлен не позднее одного дня до истечения контрольной даты. Перенос срока исполнения задним числом не допускается и, как правило, невозможен в автоматизированных системах в принципе. Для документов с длительным (несколько месяцев) сроком исполнения, например договоров, могут контролироваться промежуточные этапы исполнения с занесением сведений о ходе исполнения в регистрационную карточку документа.

В случае появления документов с истекшим сроком исполнения их список в тот же день распечатывается и докладывается руководителю.

*Снятие документа с контроля* осуществляется только после полного исполнения документа: выполнения резолюции руководителя, подготовки ответного документа, изучения ответа на исходящий документ и другого документированного подтверждения факта исполнения.

В регистрационную карточку также вносятся сведения о дате исполнения документа и номер дела по номенклатуре, в которое подшит исполненный документ.

*Итоговый контроль* также не представляет затруднений при использовании автоматизированной системы. Он проводится сотрудника-



ми (службой), отвечающими за контроль исполнения, или секретарем фирмы с заданной периодичностью (еженедельно, ежемесячно, ежеквартально). Фактически он представляет собой аналитическое обобщение документооборота, исполнительской дисциплины в организации и всех структурных подразделениях, дает представление о работе организации в целом. Итоговый контроль в обязательном сочетании с контролем предупредительным является средством обеспечения выполнения производственных и коммерческих задач и в то же время стимулирующим фактором повышения дисциплины служащих. Ведение в организации только итогового контроля исполнения документов не допускается.

Формой итогового контроля является периодическое составление обобщающей отчетности по документам организации или фирмы. Это позволяет руководству знать, чем занимается тот или иной сотрудник (подразделение) и как обстоят дела по конкретному направлению деятельности.

При создании системы регистрации рекомендуется сразу заложить определенный перечень типовых справок (отчетов), создаваемых в автоматическом режиме. Это может быть:

- справка (отчет) об отправленных документах (список отправленных документов или количественные данные);
- справка (отчет) о поступивших (входящих) документах (список или количественные данные);
- справка (отчет) о документах, числящихся за исполнителями, т. е. находящихся в стадии исполнения (полный список или количественные данные);
- справка (отчет) о количестве выполненных исходящих документов исполнителями (список или количественные данные);
- справка (отчет) о движении документов (используется для фиксации передачи документа от исполнителя к исполнителю);
- справка (отчет) о неисполненных входящих документах (список или количественные данные);
- справка (отчет) о неисполненных исходящих документах (список или количественные данные);
- справка (отчет) о ходе выполнения внутренних документов.

Аналитические справки (отчеты) о состоянии исполнения документов (заданий) являются важным критерием для определения эффективности работы сотрудников и используются при определении степени материального поощрения всех работников сферы управления.

#### 4.4. Систематизация документов. Номенклатура для их формирования и хранения

При больших потоках информации только систематизированное размещение и упорядоченное хранение документов обеспечивает их быстрый поиск. Проверенный способ упорядоченного хранения документов – сгруппировать их по каким-либо признакам и подшить в несколько папок-скоросшивателей, а папкам с отобранными документами дать соответствующие названия и пронумеровать их. А чтобы не происходило переполнения помещения папками с ненужными документами, всем им устанавливается предельный срок хранения. Исторически такие папки получили название «Дело».

*Дело* – это папка с документами, имеющая на лицевой стороне регистрационный номер, название, указание на принадлежность, год начала комплектования и срок хранения содержащихся в ней документов.

*Формирование дел* – это отбор документов по определенным признакам и подшивка их в папки с названием «Дело». Документы могут отбираться и группироваться по различным признакам. Чаще всего используется *номинальный признак (по названиям документов), предметный, проблемный, отраслевой, территориальный (по городам), географический (по странам), авторский или хронологический*.

Документы долговременного и постоянного хранения дополнительно группируются по срокам хранения – *10, 25, 75 лет, Постоянно*. При наличии в деле нескольких папок к его номеру добавляется указатель: *Том 1, Том 2, Том 3*, а вложенные в них документы нумеруются сквозной нумерацией.

Включаемые в папку документы должны соответствовать названию дела, поэтому рекомендуется это название делать кратким и четко сформулированным.

Не рекомендуется давать делу название с неявно выраженным признаком группировки типа «Общая переписка», «Разные документы», «Справочные материалы» и т. п. При больших потоках документов некоторые из них, особенно попавшие туда случайно, могут быть здесь буквально «похоронены», потому что никому в голову не придет искать их там.

Если разнородных документов недостаточно для формирования специальных папок, выходом из положения может быть дополнительное (после названия) перечисление временно включаемых в дело документов. Например, это может выглядеть так:

**ДЕЛО № 34**

**Документы о приеме и сдаче имущества  
(Распоряжения, Ведомости, Акты, Описи, Накладные)**

Желательно группировать в папках документы одного календарного года исполнения, а для документов со сроками исполнения в последующие годы заводить отдельные папки. Все документы в них должны иметь подпись, номер и дату регистрации, отметку об исполнении и направлении на хранение в дело № ...

Запрещается подшивать в дело неисполненные или незаконченные в производстве документы, разрозненные экземпляры из комплектов, дублирующие друг друга документы и документы, подлежащие возврату.

Наименование предприятия

НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ

УТВЕРЖДАЮ

04.01.2004 №

Руководитель предприятия

на 2005 год

*Подпись* И. О. Фамилия

05.01.2004

Индекс дела	Заголовок дела (тома)	Кол-во дел (томов)	Срок хранения дела (тома)	Примечания
1 . Секретариат				
01-01	Учредительные документы предприятия (учредительный договор, Устав и пр.)	1	Постоянно	

Референт

*Подпись*

И. О. Фамилия

Зав. архивом

*Подпись*

И. О. Фамилия

В 2005 г. заведено дел: \_\_\_\_\_  
(цифрами и прописью)

временного хранения \_\_\_\_\_  
(цифрами и прописью)

долговременного хранения \_\_\_\_\_  
(цифрами и прописью)

Референт

*Подпись*

И. О. Фамилия

Рис. 15. Оформление номенклатуры дел предприятия

Приложения, независимо от даты их утверждения или регистрации, присоединяются к документам, с которыми они пересылались по почте или для пополнения которых они предназначались. Таким образом, все исполненные документы хранятся в папках с названием «Дело». Следует обратить внимание на тот факт, что при современных способах крепления бумаги скоросшивателем в стандартные картонные папки не должно включаться более 250-ти листов.

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

В номенклатуру дел включаются все дела структурных подразделений предприятия и журналы регистрации. Не включаются в номенклатуру научно-технические документы и печатные издания.

Номенклатура дел составляется секретарем-референтом, специалистом, ответственным за работу с документами, или архивистом предприятия.

В качестве разделов номенклатуры используются наименования структурных подразделений предприятия. При отсутствии структурных подразделений в качестве разделов номенклатуры могут быть использованы направления деятельности предприятия или должности руководителей и специалистов предприятия.

В начале каждого раздела указываются наиболее важные для деятельности предприятия документы: приказы, протоколы, затем переписка и другие информационно-справочные документы. В конце разделов приводятся журналы регистрации. Номенклатура дел подписывается составителем и утверждается руководителем предприятия. В конце года делается итоговая запись о количестве заведенных дел.

#### 4.5. Архивное хранение документов

Документы организации либо остаются на длительное архивное хранение, либо хранятся краткие сроки, а затем выделяются к уничтожению.

Отбор документов на хранение или уничтожение производится по результатам экспертизы их ценности экспертной комиссией предприятия, назначаемой приказом директора. Комиссия в своей работе руководствуется Положением об Архивном фонде Российской Федерации, Правилами работы ведомственных архивов, Типовым перечнем сроков хранения документов, Номенклатурой дел и Положением экспертной комиссии предприятия. Экспертиза ценности документов проводится ежегодно с постраничным просмотром дел. При постраничном про-

смотре из всех дел подлежат изъятию дублирующие экземпляры документов, неоформленные копии, черновики и документы со сроком хранения, не соответствующим сроку хранения дела. Документы с более длительными сроками хранения, чем данное дело, переносятся в соответствующие папки. Отдельные документы и дела с истекшими сроками хранения отбираются для уничтожения. По результатам экспертизы составляются *описи дел* временного и долговременного хранения, а также *Акты* о выделении дел к уничтожению. Формы описей и актов унифицированы.

*Описи дел* рассматриваются на заседании экспертной комиссии предприятия, согласовываются с экспертными комиссиями архивов и вместе с актами на уничтожение документов утверждаются в трех экземплярах руководителем предприятия. Один экземпляр передается в архив, второй прилагается к протоколу заседания экспертной комиссии как основание, третий остается в качестве контрольного экземпляра в секретариате предприятия.

Различают *полное* и *частичное оформление* сдачи дел на хранение. Полное оформление установлено только для дел долговременного (свыше 10-ти лет) и постоянного хранения. Оно предусматривает нумерацию листов в деле арабскими цифрами (в правом верхнем углу) черным графитовым карандашом, переплет документов в твердую обложку из картона и прошивку ее суровой нитью на 4 прокола с закреплением концов сургучной печатью, внесение уточнений в реквизиты обложки и составление заверительной надписи. Заверительная надпись дела отражает, при необходимости, особенности физического состояния дела (например: наличие повреждений, разрывов, склеек, отсутствие отдельных документов или их частей и т. п.).

Дела временного хранения (до 10-ти лет включительно) подлежат частичному оформлению. Эти дела допускается хранить в стандартных скоросшивателях, листы можно не нумеровать, а заверительной надписи не составлять. По согласованию с архивом вместе с делами в архивы сдаются регистрационные карточки на документы.

В небольших по структуре и штатной численности фирмах, как правило, отсутствует специальное подразделение – ведомственный архив. В этом случае за сохранность документации и своевременную сдачу ее в государственный архив отвечает секретарь-референт фирмы.

Взаимодействие государственных архивов с современными коммерческими структурами осуществляется на договорной основе.

В договоре закрепляются обязательства сторон: порядок, состав, сроки передачи документов на постоянное или депозитное хранение и т. д.

Предприятие может сократить срок хранения документов в своем ведомственном архиве до передачи их на государственное хранение

в случаях прекращения или нестабильности деятельности, отсутствия условий для хранения документов, желания самого предприятия.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Что представляет собой документооборот предприятия (организации)?
2. Перечислите операции по обработке документов, поступающих в организацию.
3. Какие операции включает в себя обработка документов?
4. Какие процедуры включает в себя технология ведения контроля за сроками исполнения документов?
5. Какие виды контроля за сроками исполнения документов используются в организациях?
6. При выполнении каких условий документ можно снять с контроля?
7. Какие признаки используются при формировании дел?
8. Почему необходимо ведение «номенклатуры дел» на предприятии?
9. Как осуществляется подготовка дел к архивному хранению?
10. Что представляет собой полное оформление сдачи дел на архивное хранение?

## Глава 5

# ДЕЛОВЫЕ И КОММЕРЧЕСКИЕ ПИСЬМА

### 5.1. Структура деловых и коммерческих писем

Официальное письмо – один из важнейших каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром. Через письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии. Письма сопровождают материальные ценности в пути и т. д.

Важной задачей при составлении письма является его информационное насыщение, т. е. включение в него целесообразного количества информации. Письма бывают *одноаспектные* и *многоаспектные*. Нередко один аспект может составить содержание всего письма, и чаще всего такими являются письма, не требующие ответа. Для многоаспектных писем уже сложились определенные устойчивые синтаксические конструкции для выражения того или иного аспекта содержания. Текст многоаспектного письма обычно состоит из разделов, подразделов, пунктов, подпунктов. Изложение каждого аспекта необходимо начинать с абзаца. Однако для современной деловой переписки характерна тенденция составления преимущественно одноаспектных писем.

Наиболее простая структура письма – это две части. В первой излагаются факты и события (мотивы, аргументы), послужившие основанием для составления письма, во второй – выводы, просьбы, предложения. При составлении любого письма вначале нужно наметить логическую схему его содержания. Приведем примеры структуры писем, состоящих из двух-трех частей.

*Служебное письмо-запрос:*

- обоснование актуальности запроса;
- содержание запроса;
- ожидаемый результат, если просьба будет выполнена.

*Сопроводительное письмо:*

- сообщение о высылаемом материале;
- уточняющие сведения.

*Письмо-просьба:*

- изложение причины, побудившей обратиться с просьбой;
- изложение просьбы;
- ожидаемый результат, если просьба будет удовлетворена, выражение готовности к дальнейшему сотрудничеству.

*Письмо-ответ* (отказ в просьбе или отклонение предложения):

- повторение изложения просьбы;
- обоснование причины неудовлетворения просьбы;
- констатация отказа или отклонения предложения.

## 5.2. Классификация деловых и коммерческих писем

Деловая переписка – неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями. В большинстве фирм письма преобладают над остальными документами.

Письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте.

По содержанию и назначению письма могут быть: инструкционные, гарантийные, информационные, рекламные, рекламационные, письма-запросы, письма-извещения, письма-приглашения, письма-ответы и др.

*Инструкционные* письма исходят из государственных или муниципальных органов власти и управления и содержат, как правило, рекомендации, указания, разъяснения по различным вопросам.

*Гарантийные* письма содержат гарантии оплаты, сроков поставки или качества продукции.

К *информационным* условно относят письма, содержащие сообщения, просьбы, напоминания, предложения.

*Рекламные* письма содержат рекламу, цены предлагаемых товаров, услуг.

*Коммерческие* письма составляются при заключении и выполнении контрактов.

В *рекламационных* письмах предприятия требуют возмещения убытков, нанесенных из-за невыполнения или нарушения условий контракта другой стороной.

В некоторых случаях составляются *сопроводительные* письма, когда направляемый адресату основной документ требует дополнительного пояснения.

Текст письма должен быть лаконичным, убедительным и корректным. Факты и события должны представляться объективно, а все стороны представляемого вопроса должны освещаться с достаточной полнотой, кратко и ясно.

**Письмо-приглашение.** Письмо-приглашение – служебное письмо, разновидность письма-извещения. Оно может оформляться не на бланке, иметь различный формат, цвет. При оформлении таких писем могут использоваться различные элементы украшения текста – орнамент, рисунки и т. п.

*Уважаемый...*

*Фирма «Велком» совместно с управлением техники безопасности РАО «ЕЭС России» приглашает Вас ознакомиться с продукцией, обеспечивающей удобство и безопасность труда, представленной на выставке «Нефтегазстрой – 2005».*

*Будем рады видеть Вас в павильоне №5  
с 15 по 20 марта 2005 года по адресу:  
Москва, ВДНХ*

Рис. 16. Письмо-приглашение

**Письмо-просьба.** Письмо-просьба – служебное письмо, цель которого – получение информации, услуг, товаров, необходимых организации-автору. Огромное число управленческих ситуаций дают повод для составления писем-просьб.

Письмо-просьба должно содержать обоснование просьбы и изложение самой просьбы. Обоснование должно предшествовать изложению просьбы. Обоснование может отсутствовать в случаях очевидности просьбы, ее типового характера, а также в случае, если осуществление действий, составляющих просьбу, является обязанностью организации, подразделения, должностного лица.

*Уважаемый Юрий Петрович!*

*В связи с расширением производственных мощностей и вводом в эксплуатацию новых линий по производству горно-шахтного оборудования просим Вас выслать в наш адрес номенклатуру производимой Вами продукции.*

*С уважением,*

*Генеральный директор*

*подпись*

*Ф.И.О*

Рис. 17. Письмо-просьба

**Письмо-предложение о сотрудничестве.** Широкое распространение получили *письма-предложения о сотрудничестве*. Логическая схема построения этих писем такая же, как и схема составления *писем-просьб*. Они состоят из двух частей: изложения сути вопроса и предложений о сотрудничестве. Обращение перед текстом употребляется не всегда.

*Уважаемые господа!*

*Наша фирма в течение многих лет специализируется на комплектации объектов строительства электротехническим оборудованием.*

*За время работы наша фирма зарекомендовала себя надежным партнером, качественно и в установленные сроки выполняющим заказы своих клиентов.*

*Предлагаем Вам воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электротехнической продукции, производимой лучшими предприятиями России.*

*С нами можно связаться по телефаксу (095) 111-22-33*

Рис. 18. Письмо-предложение о сотрудничестве

**Сопроводительные письма.** Сопроводительные письма составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей. Эти письма выполняют важную функцию контроля за прохождением документов и грузов, выполняя вместе с тем функцию ярлыка.

В сопроводительном письме всегда употребляются стандартные выражения: *направляем, посылаем, высылаем*. В конце текста сопроводительного письма делается отметка о наличии приложения.

*В соответствии с распоряжением Федерального управления по делам о несостоятельности (банкротстве) от 02 февраля 2005 года №30-Р направляем Вам акты с комплектами документов по предприятиям:*

- 1. ЗАО «Новосибирский комбикормовый комбинат».*
- 2. Фабрика деревянной игрушки №5.*

*Приложение: на 8 л. в 2 экз.*

Рис. 19. Сопроводительное письмо

**Письмо-запрос.** Письмо-запрос – служебное письмо, направляемое с целью получения каких-либо официальных сведений или документов.

Текст письма-запроса содержит обоснование необходимости предоставления сведений или материалов и собственно изложение запроса.

*В связи с проводимой проверкой просим Вас представить копии следующих документов:*

- 1. Устава организации.*
- 2. Свидетельства о регистрации организации.*
- 3. Договора поставки с ООО «Зеленхоз».*
- 4. Справку о стоимости саженцев на 01.07.2004.*

Рис. 20. Письмо-запрос

**Письмо-благодарность.** Письмо-благодарность – служебное письмо, направляемое организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершенные действия.

Эти письма, как правило, составляются в более свободной форме, чем другие разновидности писем. Ключевыми фразами письма могут быть следующие выражения:

*Благодарим за оказанную помощь в...*

*Выражаем Вам свою благодарность за...*

*Позвольте Вас поблагодарить за...*

*Уважаемый Петр Ильич!*

*В мае этого года в Вашем институте проходил научно-практический семинар «Современные проблемы риторики».*

*Благодарим коллектив Института русского языка имени А. С. Пушкина за прекрасную организацию и за огромный труд по пропаганде риторических знаний.*

*Желаем Вам творческих успехов и надеемся на плодотворное сотрудничество.*

*Директор института,  
профессор*

*А. И. Михайлов*

Рис. 21. Письмо-благодарность

**Информационное письмо.** Цель информационного письма заключается в своевременном информировании другого предприятия или заинтересованного лица о свершившемся факте. Для такого письма бывает достаточно подписи референта или секретаря. Однако, в зависимости от значимости излагаемых событий или фактов, письмо может быть подписано соответствующим должностным лицом. В целом принято, что информационные письма подписывает руководитель предприятия, организации, учреждения.

*Совместным решением коллегии Госстроя России и Президиума ЦК профсоюза работников местной промышленности и коммунально-бытовых предприятий Российской Федерации по итогам Всероссийского конкурса за 2004 год на лучшую организацию предприятие сферы жилищно-коммунального хозяйства по эффективности работы в новых экономических условиях признано победителем с присуждением диплома 1-й степени УЖКХ Октябрьского района г. Томска. Директору Гирееву А. В. объявлена благодарность.*

Рис. 22. Информационное письмо

Объем информационного письма может варьировать от размера обычной справки, состоящей из одного предложения, до сообщения, занимающего несколько страниц. Нередко к информационным письмам прибегают с целью пропаганды деятельности отдельных организаций.

**Гарантийное письмо.** *Гарантийные письма* составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу. Слово «гарантия» вообще может не упоминаться в тексте письма, тем не менее письмо может быть гарантийным. Гарантироваться могут плата за выполненную работу, качество, сроки выполнения работ, оплата продукции, оплата аренды и т. д. В таких письмах используются следующие стандартные выражения: *гарантируем, фирма гарантирует, просим выслать в наш адрес наложенным платежом.*

*Просим дать разрешение на аренду концертного зала 8 марта 2005 г. с 17.00 до 21.00 для организации концерта танцевального ансамбля «Экситон». Оплату аренды зала гарантируем.*

Рис. 23. Гарантийное письмо

**Письмо-ответ (отказ).** Логическая схема письма-ответа (отказа) следующая:

- повторение просьбы, на которую составляют ответ;
- обоснование причины отказа (если письмо-отказ);
- констатация отказа.

*Рассмотрев Ваше предложение об отнесении потребительской кооперации к группе сельскохозяйственных потребителей, Комитет РФ по политике цен считает, что расширение круга льготных потребителей электроэнергии приведет к снижению рентабельности энергетических предприятий или к необходимости дополнительного повышения тарифов для других потребителей.*

*В связи с этим Комитет не может согласиться с Вашим предложением.*

*Одновременно сообщаем, что в настоящее время подготовлен проект распоряжения Правительства РФ об установлении тарифов на электроэнергию, отпускаемую сельскохозяйственным потребителям на производственные нужды, на уровне средних затрат с минимальной рентабельностью.*

Рис. 24. Письмо-отказ

### 5.3. Стандартные фразы и выражения деловых и коммерческих писем

Для большинства деловых писем характерна повторяемость одних и тех же оборотов, освоив которые можно составить тексты различных писем.

Начало письма (факса) может иметь следующие варианты обращения:

- «Уважаемый Игорь Леонидович!»;
- «Господин Зорин!»;
- «Игорь Леонидович!»;
- «Уважаемый г-н Зорин!»;
- «Уважаемые господа» (употребляется, когда неизвестны имена получателей письма).

Затем уместны были бы слова благодарности:

- «Мы были рады получить Ваше письмо»;
- «Большое спасибо за факс от 03.11.2004»;
- «Подтверждаем с благодарностью получение Вашего письма».

Составитель деловых и коммерческих писем должен знать и использовать набор стандартных фраз.

Для *объяснения мотивов* того или иного действия, той или иной реакции используются следующие выражения:

- В связи с отсутствием финансовой помощи...
- В связи со сложной сложившейся ситуацией...
- В порядке проведения совместной работы...
- В соответствии с Вашим письмом...
- В соответствии с протоколом...
- В ответ на Ваше обращение...
- В подтверждение нашей договоренности...
- В целях усиления ответственности...
- На Ваше обращение...

Если составляется *письмо-просьба*, используются такие выражения:

- Просим оказать содействие...
- Просим выслать в наш адрес...
- Просим принять участие...
- Прошу принять меры...
- Прошу принять к сведению...
- Прошу ликвидировать задолженность...

*Сопроводительные письма* обычно начинаются со слов:

- Направляем информацию...
- Возвращаем справочные материалы...
- Высылаем подписанный с нашей стороны договор...
- Посылаем справочную литературу...

*Отправка груза, документа:*

- Отправляем Вам...
- Направляем Вам...

*Письма-подтверждения* начинаются так:

- Подтверждаем...
- С благодарностью подтверждаем...
- Фирма «Круиз» подтверждает...

В *письмах-напоминаниях* используются такие модели:

- Напоминаем, что...
- Напоминаем Вам, что...

В *письмах-извещениях* – такие:

- Сообщаем, что....
- Ставим Вас в известность, что...
- Извещаем Вас, что...

*Письмо – предупреждение:*

- Фирма оставляет за собой право обратиться ..., если Вы ...
- Задержка поставок может привести к ...
- Данные Вами обещания, к сожалению, не выполняются, поэтому

мы вынуждены ...

*Письмо-гарантия* может содержать следующие фразы:

- Оплату гарантируем...
- Качество изделий гарантируем...
- Сроки выполнения гарантируем...

*Письма-приглашения* могут начинаться со слов:

- Приглашаем принять участие...
- Мы рады пригласить Вас...
- Приглашаем Вас...

*Отказ в просьбе и отклонение предложения* строятся по таким моделям:

- Ваше предложение отклоняется по следующим причинам...
- Направленный в наш адрес проект плана совместных действий изучен. Считаем его неприемлемым по следующим причинам...

*Заключительными словами текста письма* могут быть следующие:

- Убедительно просим Вас выделить 10 млн р. на проведение благотворительного марафона.
- Убедительно просим направить в наш адрес информацию.
- Убедительно просим Вас не задерживать ответ.
- Просим извинить за задержку с ответом.
- Надеемся, что наша просьба будет выполнена.
- Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной.
- Мы рассчитываем на успешное продолжение сотрудничества.
- С уважением...

## 5.4. Рекомендации

### к написанию деловых и коммерческих писем

Текст делового письма должен быть *кратким* и содержать только основные сведения. Дополнительные сведения могут быть приведены в приложении. Одновременно письмо должно быть *убедительным*, независимо от того, кому оно направляется. Основным условием убедительности письма является его *доказательность*. Точные даты, бесспорные факты особенно важны, если необходимо разобраться в трудном вопросе. Убедительность письма зависит от умения составителя выразить интересы той организации, куда он обращается.

Прежде всего, изложение должно быть *объективным*. Кроме того, оно должно быть *нейтральным* по стилю. В официальных письмах не допускаются иронизирование, грубость. Не следует впадать и в другую крайность – использовать вычурные слова, выражать чрезмерную вежливость. Неуместны в деловых письмах обороты типа «*Не откажите в любезности...*». Стиль деловой переписки должен быть достаточно *официальным*.

**Обозначение цифровой информации.** Особенностью официально-деловых текстов является наличие большого количества цифровой информации, неправильная запись которой может стать источником помех, возникающих при чтении, изучении и обработке подобных текстов.

Отдельные виды информации подаются в словесно-цифровой форме, например, 15 000 записывается так: 15 тыс.

Количество, выраженное однозначным числом, воспроизводится словом, а не цифрами, например: *дефектных изделий должно быть не более трех*. Аналогично обозначаются временные границы или периоды, например: *испытания должны продолжаться два-три месяца*.

Если однозначное число сопровождается обозначением массы, размера и т. д., оно записывается цифрами, например: *требуется 3 кг муки*. При записи многозначных чисел цифры делятся пробелами на классы, например: *123 456 р.*

Запись с помощью цифр порядковых числительных отличается от записи количественных; если она делается арабскими цифрами, то используется наращение, соответствующее надежному окончанию, например: *шероховатость поверхности по 3-му классу точности*. При перечислении нескольких порядковых числительных наращение ставится только один раз, например: *изделия 1, 2 и 3-го сорта*.

Некоторые порядковые числительные обозначаются в документах с помощью римских цифр, но уже без наращения. Римскими цифрами принято записывать порядковые номера месяцев, кварталов.

С помощью цифр можно записывать прилагательные, выраженные сложным словом, включающим указание на число. Например: *40-процентный, 24-килограммовый, 9-миллиметровый*. Допускается сокращать вторую часть прилагательного, означающую единицу измерения: *3-км; 12-мм*.

**Сокращения как заменители слов и словосочетаний.** Использование сокращенных слов (аббревиатур) порой необходимо, чтобы сократить текст, избежать повторения длинных названий либо часто встречающихся слов или словосочетаний.

При составлении делового письма нередко возникает вопрос, как сократить слова. В настоящее время стандартизированы некоторые виды сокращений:

- глава, главы – *гл.* (в книгах);
- год (при цифрах) – *г.*;
- город, города – *г., гг.*;
- госпожа – *г-жа*;
- господин, господа, господину – *г., гг., г-ну*;
- гражданин – *гр., гр-н*;
- граждане – *гр-не*;
- гражданка – *гр-ка*;
- дом – *д*;
- единица измерения – *ед. изм.*;
- железная дорога – *ж. д.*;
- заведующий – *зав.*;
- заместитель – *зам.*;

издание – *изд.*;  
 имени – *им.* ;  
 исполняющий обязанности – *и. о.*;  
 и другие – *и др.*;  
 и прочие – *и пр.*;  
 и так далее – *и т. д.*;  
 и тому подобное – *и т. п.*;  
 квартира – *кв.*;  
 копейка – *к., коп.*;  
 коэффициент – *коэф.*;  
 коэффициент полезного действия – КПД;  
 лист, листы – *л., лл.*;  
 мадам – *м-м*;  
 миллиард, миллиарды – *млрд* (после цифрового обозначения);  
 миллион, миллионы – *млн* (после цифрового обозначения);  
 минута – *мин*;  
 младший – *мл.*;  
 область – *обл.*;  
 поселок – *пос.*;  
 пункт, пункты – *п., пп.*;  
 район – *р-н*;  
 рубль, рублей – *р.*;  
 сборник – *сб.*;  
 сего года – *с. г.*;  
 село – *с.* (при названии);  
 смотри – *см.*;  
 статья, статьи – *ст.* (при цифрах);  
 текущего года – *т. г.*;  
 том, тома – *т., тт.* (при цифрах);  
 триллион – *трлн* (после цифрового обозначения);  
 тысяча, тысячи – *тыс.* (после цифрового обозначения);  
 улица – *ул.*;  
 экземпляр – *экз.*

Сокращенно записываются названия единиц измерения (при цифрах):

ампер – А;	метр – м;
гектар – га;	миллиметр – мм;
грамм – г;	тонна – т;
килограмм – кг;	секунда – с.

Из соображений практического удобства возникли сокращения длинных названий. Чтобы правильно их написать, следует воспользоваться «Словарем сокращений русского языка».

**Этикет в деловой переписке.** В мировой практике к настоящему времени сложились устойчивые правила поведения и общения в официальных ситуациях. В деловой переписке приняты определенные формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, аргументации. Официальный этикет регламентирует и выбор слов, и построение фраз. Например, в деловой переписке используется обращение «Уважаемый...», при этом запятая после обращения придаст письму более будничный и личный характер, а восклицательный знак подчеркнет значимость и официальный тон письма.

Обращение «Уважаемые коллеги» применяется по отношению к лицам одной профессии.

Вводные конструкции в письме смягчают категоричность изложения и тем самым вносят непринужденность в официальное письменное общение. Например: *Совет просит, если это возможно, выслать необходимые данные.*

В современной деловой переписке не принято употреблять местоимение «я». Вместо «Я прошу...» нужно писать «Прошу...», вместо «Я выполнил...» пишут «Мною выполнено...».

## 5.5. Правила и формы коммерческой переписки с зарубежными партнерами

Деловые отношения с зарубежными странами стали привычными, поэтому при приеме на работу многие не российские организации требуют от своих ведущих сотрудников знания двух или более иностранных языков. Самым распространенным языком международного общения является *английский*. Большая часть переписки посвящена продажам и покупкам, импорту и экспорту. Международным письмам придается важное значение, так как сейчас устанавливаются и развиваются надежные деловые связи.

При подготовке международных служебных писем необходимо придерживаться единых правил оформления и обработки деловой документации. Эти правила выработаны национальными службами стандартизации в рамках Международной организации по стандартизации – ИСО (*International Organization for Standardization, ISO*). В настоящее время в этой организации представлены национальные органы 130-ти государств.

Терминологию в области документации на международном уровне регламентируют стандарты ИСО серии «Документация и информация» (ИСО 5127-1: 1983; ИСО 5127-2: 1983; ИСО 5127-3: 1988 и др.). Стандартами ИСО определены общие правила подготовки и оформления документов, в том числе стандартами установлены:

- форматы бумаги, используемой для документов (ИСО 216: 1975);
- межстрочные интервалы и шаг письма (ИСО 4882: 1979);
- формуляр-образец и конструкционная сетка для создания бланков и основные требования к бланкам документов (ИСО 8439: 1990).

Оформление писем, посылаемых внутри России, отличается от оформления международных писем. Так, в ГОСТ Р 6.30-2003 приводятся требования к размещению и оформлению 19-ти реквизитов, а в стандартах ИСО их определено 12 (табл. 2).

**Таблица 2**
*Реквизиты отечественных и международных писем*

Реквизиты отечественных писем	Реквизиты международных писем
1. Государственный герб РФ. 2. Герб субъекта РФ. 3. Эмблема организации или товарный знак. 4. Код организации. 5. Код формы документа. 6. Наименование организации. 7. Справочные данные об организации. 8. Дата документа. 9. Регистрационный номер документа. 10. Ссылка на регистрационный номер и дату документа. 11. Адресат. 12. Заголовок к тексту. 13. Текст документа. 14. Отметка о наличии приложения. 15. Подпись. 16. Отметка об исполнителе. 17. Идентификатор электронной копии документа. 18. Резолюция. <b>19. Отметка о контроле</b>	1. Сведения об отправителе: наименование организации, почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса и т. д. 2. Ссылка на индексы отправителя. 3. Дата. 4. Внутренний адрес (включающий наименование получателя письма и его почтовый адрес). 5. Указание на конкретное лицо «К сведению». 6. Вступительное обращение. 7. Заголовок. 8. Основной текст. 9. Заключительная формула вежливости. 10. Подпись. 11. Указание на приложение. 12. Указание на рассылку копий данного письма

При составлении писем иностранным деловым партнерам необходимо учитывать, что они составляются по другим правилам.

Деловое письмо международного образца имеет четкую структуру, определенный набор реквизитов и стабильное расположение каждого из них.

Письма иностранным компаниям печатают на бланке с полями по 1 дюйму (2,54 мм).

PRENTICE-HALL, INC ENGLEWOOD CLIFFS, N.J.07632	1
Ref:DB/101 Your reference 12	3
17 May 2005	4
Ms Sheila Jones The Modern School for Secretaries 12 Harrington Place Greenpoint, N.Y. 10020, USA	5
Dear Ms Jones:	6
RE: The Style of Setting up a letter	7
You asked me if there is any one style of setting up a letter that is used more than the others. Probably more business concerns use the block style of letter than any other style. Because its marginal uniformity saves time for the typist. This letter is an example of the block style.	8
As you can see, the inside address is blocked and the paragraph beginnings are aligned with the left margin. Open punctuation is used in the address.	
The date and reference lines are flush with the left margin. The reference line is two spaces below the letterhead, and the date line is two spaces below the reference line. Both lines of the signature are aligned with the complimentary close.	
As the dictator's name is typed in the signature, it is not considered necessary to include his or her initials in the identification line.	
Sincerely yours, <i>M Scott</i>	9
Martha Scott Correspondence Chief Accounting Department	10
Enclosure: Order №34	11
cc M Pryor, Accounts Manager	12
Address, Telephone Number, Fax Number VAT, registered XXXXXX	2

Рис. 25. Образец письма иностранному партнеру (блок-стиль)



В левом верхнем углу или в центре верхней части листа располагается эмблема и наименование фирмы (реквизит 1). Если компания малоизвестная и из названия не ясно, чем она занимается, может быть указан профиль ее деятельности, например, «фрахт судов», «организация туров», «продажа недвижимости», «научные разработки».

Под наименованием фирмы или на нижнем поле листа указывается юридический адрес фирмы, содержащий почтовый и телеграфный адрес, номера телефонов и факсов, название банка, адреса и телефоны представительств компаний и ее филиалов (реквизит 2).

Все последующие реквизиты письма печатаются от границы левого поля.

Ссылка (номер) документа (реквизит 3) может быть цифровой, буквенной или буквенно-цифровой, например:

**Reference: 101;**

**Ref: DB;**

**Ref: DB/101;**

**Ref: DB/AP/101,** где

**Reference (Ref)** – ссылка; **DB** – инициалы автора; **AP** – инициалы секретаря или исполнителя; **101** – порядковый номер документа.

Если письмо является ответом, то в реквизите 3 указывается исходящий номер инициативного письма, например:

**Your reference 12.**

Дата (реквизит 4) указывается буквенно-цифровым способом (без добавления к числу «th»), например:

**17 August 2003.**

Адрес получателя (реквизит 5) состоит из расположенных построчно:

- имени и фамилии получателя;
- наименования компании;
- номера дома, улицы;
- города; штата (графства), почтового округа (указанного цифрами);
- страны.

При написании адреса чаще всего используется «открытая пунктуация», т. е. без запятых и точек.

Вступительное обращение (реквизит 6) пишут с новой строки, отступив от адреса 4 межстрочных интервала.

Деловое письмо начинается со слов «**Dear...**». В зависимости от того, кому письмо адресовано, могут использоваться следующие фразы:



**Dear Sir** – если имя получателя неизвестно;  
**Dear Madam** – если имя получателя неизвестно;  
**Dear Mr Neit** – господину, имя которого известно;  
**Dear Mrs Fella** – замужней женщине;  
**Dear Miss Jones** – незамужней женщине;  
**Dear Ms Morrison** – замужней или незамужней женщине.

Заголовок письма (реквизит 7) указывается после вступительного обращения. Заголовок обозначается:

**RE:** – сокращение слова “**regarding**” (относительно);  
**In re:** – сокращение сочетания “**in regard to**” (касательно);  
**Subject:** – предмет, тема, вопрос, например:

**RE:** *Выставка «Информтехника-2003»*

или

**In re:** *Оплата по контракту №345/128.*

Заголовок – необязательный реквизит, его указание является, скорее, правилом хорошего тона.

Текст (реквизит 8) может печататься как от границы левого поля, так и с отступлением начала каждого абзаца на 5 интервалов (с красной строки).

Абзацы могут отделяться друг от друга дополнительным межстрочным интервалом. Текст письма обычно не превышает одной страницы.

Через 2 межстрочных интервала после текста письма указывается заключительная формула вежливости (реквизит 9). Она должна соответствовать по форме приветствию и положению (званию) получателя письма.

Если письмо начинается словами **Dear Mr/Mrs/Miss/Ms**, то заканчивается выражением **Sincerely yours** (искренне Ваш).

Если в приветствии – слова **Dear Madam/Sir/Sirs**, то окончание – **Yours faithfully** (преданный Вам).

Первое сочетание используется в деловой переписке гораздо чаще, особенно в официальных письмах.

После заключительной формулы вежливости делается не менее пяти межстрочных интервалов для личной подписи автора письма (реквизит 10). Ниже подписи указывается ее расшифровка: имя и фамилия, на следующей строке – должность лица, подписавшего документ.

Если к письму имеются приложения (реквизит 11), то они указываются следующим образом:

**Enclosure (приложение): Order №34**

или сокращением:

**Encl: Contract №11/Si15.**

При направлении копий письма («**carbon copy**», или «**cc**») нескольким адресатам указывают фамилии лиц или компании, которым отправлены копии (реквизит 12).

Образец письма зарубежному партнеру, выполненного блок-стилем, приведен на рис. 25.

Все более широкое распространение получают оперативные средства связи, в частности факсимильная связь. С ее помощью передаются телефаксограммы (факсы).

*Факс* – документ, полученный с помощью специального аппарата (телефакса) по телефонным каналам связи. Факс является, по сути, копией переданного документа. Оформление факса осуществляется аналогично оформлению делового письма.

Дополнительными данными, которые проставляет телефакс, являются:

- указание (код) отправителя;
- дата и время передачи;
- номер телефакса, с которого передана информация;
- количество страниц.

Отправитель факса должен получить подтверждение (*CONFIRMATION REPORT*) о том, что информация дошла до получателя, в котором указываются: код фирмы получателя, номер телефакса получателя, дата, время и продолжительность передачи, количество полученных страниц (*P*) и результат (*RESULTS*). Главной является графа «*RESULTS*», в которой ставится «*OK*» (*o'key*), если сообщение получено полностью без ошибок, и *NG* (*NEGATIVE*), если имелись сбои при получении факса. Ряд факсов указывает код ошибки и страницу, на которой произошел сбой при приеме. Если факсы предназначены для длительного пользования, их необходимо скопировать, так как факсовая бумага недолговечна.

## Контрольные вопросы и задания

1. Что представляет собой структура делового или коммерческого письма?
2. Как классифицируются деловые и коммерческие письма по содержанию и назначению?
3. Какова логическая схема построения письма-предложения о сотрудничестве?
4. Каковы особенности построения письма-ответа (отказа)?
5. Какие стандартные варианты обращения используются в деловых письмах?
6. Какие стандартные варианты заключительных слов текста письма используются в деловой переписке?
7. Каков состав реквизитов делового письма?
8. Каков состав реквизитов письма зарубежному партнеру?
9. Как размещаются реквизиты и оформляется письмо зарубежному партнеру?
10. Как составляется и оформляется факс?

## Глава 6

# РАБОТА С ДОКУМЕНТАМИ, СОДЕРЖАЩИМИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

### 6.1. Сведения, относящиеся к коммерческой тайне

Коммерческая тайна (КТ) – научно-техническая, коммерческая, организационная или иная информация, используемая в предпринимательской деятельности, которая обладает реальной или потенциальной экономической ценностью. Она конфиденциальна и не подлежит разглашению.

Условия, при которых служебная и коммерческая информация является коммерческой тайной:

- действительная или потенциальная коммерческая ценность информации в силу неизвестности ее третьим лицам;
- отсутствие свободного доступа к этой информации на законном основании;
- принятие обладателем информации необходимых мер к охране ее конфиденциальности.

Основами ГК РФ введена защита технической, организационной и коммерческой информации, составляющей секреты производства («ноу-хау»). При этом установлен один общий признак – «коммерческая ценность», т. е. способность быть объектом рыночного оборота. К нему относятся любые знания, включая практический опыт специалистов во всех сферах хозяйственной деятельности.

Обеспечение сохранности конфиденциальной информации предприятия требует соблюдения следующих условий:

- определения сведений, составляющих КТ предприятия;
- обеспечения порядка их защиты.

Если эти условия не будут выполнены, то у предприятия не будет законных оснований для привлечения к ответственности работников за разглашение или передачу сведений, составляющих КТ.

Сведения КТ предприятия можно условно разделить на два крупных блока:

- научно-техническая (технологическая) информация;
- деловая информация.

Научно-техническая информация включает:

- сведения о конструкциях машин и оборудования, чертежи, схемы;
- используемые материалы;

- рецептуры;
- методы и способы производства (особенно о вновь разрабатываемых изделиях);
- новые технологии, направления модернизации известных технологий, процессов и оборудования;
- программное обеспечение ПК: пароли, ключи, коды и процедуры доступа к информации;
- организацию системы безопасности предприятия.

Деловая информация включает:

- сведения о финансовой стороне деятельности предприятия (промежуточные финансовые отчеты, первичные бухгалтерские документы, задолженность, кредиты и т. п.);
- сведения о наиболее выгодных формах использования денежных средств, ценных бумаг, акций;
- сведения о размере прибыли, себестоимости произведенной продукции;
- планы развития предприятия;
- планы и объемы реализации продукции (планы маркетинга, данные о характере и объеме торговых операций, уровнях цен, наличии товаров);
- анализ конкурентоспособности производимой продукции, эффективность экспорта и импорта, предполагаемое время выхода на рынок;
- планы рекламной деятельности;
- списки торговых и других клиентов, представителей, посредников, конкурентов, сведения о взаимоотношениях с ними, их финансовом положении, проводимых операциях и объемах, условиях действующих и заключаемых контрактов;
- структуру и методы управления, связи внутри фирмы и вне ее, распределение обязанностей и их содержание;
- формирование кадрового состава;
- сведения из деловой переписки.

Режим коммерческой тайны не может быть установлен лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, в отношении следующих сведений [13]:

- содержащихся в учредительных документах юридического лица; документах, подтверждающих факт внесения записей о юридических лицах и об индивидуальных предпринимателях в соответствующие государственные реестры;
- содержащихся в документах, дающих право на осуществление предпринимательской деятельности;

– о составе имущества государственного или муниципального унитарного предприятия, государственного учреждения и об использовании ими средств соответствующих бюджетов;

– о загрязнении окружающей среды, состоянии противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологической и радиационной обстановке, безопасности пищевых продуктов и других факторах, оказывающих негативное воздействие на обеспечение безопасного функционирования производственных объектов, безопасности каждого гражданина и безопасности населения в целом;

– о численности, о составе работников, о системе оплаты труда, об условиях труда, в том числе об охране труда, о показателях производственного травматизма и профессиональной заболеваемости и о наличии свободных рабочих мест;

– о задолженности работодателей по выплате заработной платы и по иным социальным выплатам;

– о нарушениях законодательства Российской Федерации и фактах привлечения к ответственности за совершение этих нарушений;

– об условиях конкурсов или аукционов по приватизации объектов государственной или муниципальной собственности;

– о размерах и структуре доходов некоммерческих организаций, о размерах и составе их имущества, об их расходах, о численности и об оплате труда их работников, об использовании безвозмездного труда граждан в деятельности некоммерческой организации;

– о перечне лиц, имеющих право действовать без доверенности от имени юридического лица.

Состав и объем сведений, составляющих КТ предприятия, сроки конфиденциальности, порядок защиты и доступа к конфиденциальной информации, а также правила ее использования определяются руководителем. Руководитель может привлечь для проведения этой работы специалистов-аналитиков.

## **6.2. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения**

Обеспечение защиты конфиденциальной информации от утраты конфиденциальности включает в себя:

– разработку инструкций по соблюдению режима конфиденциальности для лиц, допущенных к коммерческой тайне;

– ограничение доступа к носителям информации, содержащим конфиденциальную информацию;

– ведение делопроизводства, обеспечивающего выделение, учет и сохранность документов, содержащих КТ;

- использование организационных, технических и иных средств защиты КТ;
- осуществление контроля за соблюдением установленного режима охраны КТ.

### Приложение

к приказу директора  
от 05.03.2005 №  
**ПЕРЕЧЕНЬ СВЕДЕНИЙ,**  
составляющих коммерческую тайну  
ООО «Альфа»

Сведения о новых технологиях, «ноу-хау».  
Сведения о финансовой деятельности.  
Размер кредитов, которые взяла или собирается взять фирма.  
Объем производства продукции (в месяц, квартал, год).  
Наименования фирм-контрагентов.  
Размер прибыли, получаемой за месяц, квартал, год.  
Распределение прибыли.  
Цели, задачи и тактика переговоров с деловыми партнерами.  
Условия коммерческих контрактов, платежей, услуг.  
Характер, репутация и другие данные о персонале предприятия.

Директор

*Подпись*

Г. И. Артамонов

М.П.

Рис. 26. Примерный перечень сведений, составляющих КТ предприятия

Допуск работника к конфиденциальной информации осуществляется с его согласия. Работодатель имеет право отказать в приеме на работу тому, кто не хочет брать на себя обязательства по сохранению коммерческой тайны.

Все сотрудники фирмы должны при поступлении на работу подписать трудовой договор или обязательство о неразглашении коммерческой тайны. В этих документах должны быть отражены следующие обязательства работника:

- не разглашать сведения, составляющие КТ, которые будут доверены или станут известны при исполнении служебных обязанностей, в том числе в течение двух лет после его увольнения, если иной срок не определен трудовым договором;
- соблюдать доведенные до сведения работника требования по защите КТ;



– не использовать сведения, составляющие КТ, без согласия ее владельца;

– не иметь никаких обязательств перед другими лицами и предприятиями.

Обязательство составляется в одном экземпляре и хранится в специальном или личном деле работника не менее пяти лет после его увольнения.

Руководителями предприятий (организаций) издается специальный приказ о «Перечне сведений, составляющих КТ предприятия» и мерах по охране этих сведений. Сотрудники предприятия под расписку знакомятся с приказом. Примерный перечень сведений, составляющих КТ предприятия, приведен выше.

Приказом руководителя организации назначается должностное лицо, ответственное за учет, хранение и использование документов, содержащих конфиденциальные сведения.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Перечислите сведения конфиденциального характера предприятия (организации).
2. Как обеспечивается безопасность (защита) конфиденциальной информации от утраты конфиденциальности?
3. Каков порядок работы с конфиденциальной информацией?
4. В отношении каких сведений не может быть установлен режим коммерческой тайны?



## Глава 7

# КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ, СВЯЗАННАЯ С ПРОВЕДЕНИЕМ ПЕРИОДИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ

### 7.1. Документирование подготовки собрания (заседания)

Для полноценного проведения собраний и заседаний необходима большая подготовительная работа. Документирование подготовки заседания заключается прежде всего в составлении повестки дня, в которую могут быть включены вопросы, не предусмотренные планом, но требующие обязательного разрешения на заседании. В повестку дня рекомендуется включать небольшое количество вопросов, чтобы можно было обстоятельно обсудить их на заседании. Однако на практике это требование не всегда соблюдается. В повестку дня нередко включается много вопросов, а значит, нужны особо тщательная подготовка таких заседаний и четкое их ведение. В этом случае в повестке дня надо указать, сколько времени отводится на каждый вопрос, а на самом заседании установить твердый регламент.

Вопросы в повестке дня следует располагать в порядке их важности и сложности, при этом так, чтобы приглашаемые на заседание тратили как можно меньше времени в ожидании рассмотрения своих вопросов. К повестке дня прилагают список приглашенных на заседание с указанием их должности и организации, которую они представляют.

Материалы к заседанию представляются, как правило, за три-пять дней до заседания руководителю учреждения и после их рассмотрения вместе с извещением о заседании направляются членам коллегиального органа. Предварительная рассылка материалов дает возможность вносить поправки в уже имеющийся письменный проект решения и тем самым ускоряет решение вопросов на самом заседании.

Перед началом заседания производится регистрация присутствующих. При подготовке больших совещаний, конференций, встреч, на которых планируется участие работников учреждений, организаций из других краев, областей, международных организаций, рекомендуется предусмотреть следующие моменты:

- выработку повестки дня и определение круга участников;
- ознакомление предполагаемых участников с повесткой;
- выработку регламента совещания;
- подготовку материалов, которые будут рассматриваться на совещании: а) доклада, информационного сообщения организатора совещания; б) доклада, информационного сообщения предполагаемых уча-

стников; в) справочно-информационных материалов, которые могут потребоваться в ходе совещания; г) проекта решения;

– организационное обеспечение совещания: а) регистрацию участников; б) размещение участников; в) транспортное обеспечение участников; г) питание участников; д) культурно-массовые мероприятия; е) информирование участников по интересующим их вопросам; ж) снабжение участников канцтоварами;

– организационные работы секретариата совещания;

– техническое обеспечение проведения совещания (оснащение помещения техническими средствами);

– документирование работы совещания (оформление документальных материалов): а) составление протокола (стенограммы) итоговых материалов; б) размножение итоговых материалов; в) обеспечение этими материалами участников совещания;

– анкетирование участников совещания: а) о работе совещания; б) об уровне организации и проведения совещания.

Если в подготовке совещания участвует целая группа, нужен план, утвержденный должностным лицом, отвечающим за совещание.

Составляется смета расходов. Определяется повестка дня. В соответствующем документе указывается тема, которая будет обсуждаться на совещании, перечисляются темы докладов, содокладов, сообщений и т. п., предлагаемых для обсуждения, и приводятся краткие сведения о выступающих: их фамилии, имена и отчества (полностью или сокращенно), должности, ученые звания.

Уточняется список лиц, приглашенных на совещание, составляются приглашения (извещения) на совещание. Приглашения включают: обращение, информацию о дате и месте проведения совещания, повестку дня, предложение принять участие, просьбу о подтверждении участия. Подписывают приглашения лица, отвечающие за подготовку совещания.

Определяется регламент работы. Он должен предусматривать четкую организацию хода совещания, порядок рассматриваемых вопросов, определенные процедурные стороны. Общая продолжительность совещания не должна превышать трех-четырех часов в день.

## 7.2. Структура доклада

*Доклад* – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Существуют определенные правила написания доклада. Доклад надо начинать с более слабых аргументов и постепенно переходить к более сильным. Например, при обсуждении какой-либо программы действий в докладе сначала излагаются аргументы в пользу данной программы. Если обсуждается несколько ва-



риантов программ действий, то начинать доклад следует с веских аргументов.

Написание доклада должно выдерживаться в логической и хронологической последовательности действий и событий. Рекомендуется следующая последовательность элементов в докладе:

- вступление (краткое изложение сущности доклада);
- цель доклада;
- задачи и их решение;
- основная часть (должна быть выражена в четких формулировках о потребностях, желаниях, интересах, действиях и поступках);
- заключение (содержит выработку предложений по рациональному решению проблемы).

Резюме доклада должно давать ясное представление об основном содержании доклада. Чаще всего резюме приводится в начале доклада и имеет объем не более одной трети листа.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Как документируется подготовка заседаний, собраний?
2. Какие мероприятия должны быть предусмотрены в организации конференций с большим количеством участников, в том числе из других городов, регионов, стран?
3. Какие элементы включает в себя публичное выступление?



## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная

1. Андреева В. И. Делопроизводство: Практическое пособие. – 10-е изд., перераб. и доп. – М.: ООО «Управление персоналом», 2005.
2. ГОСТ Р 6.30-2003. УСД. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Госстандарт России, 2003.
3. Делопроизводство. Более 120 документов. Образцы, документы. Организация и технология работы. – М.: ООО «ТК Велби», 2003.
4. Делопроизводство (организация и технология документационного обеспечения управления). Учебник для ВУЗов / Под ред. Т. Н. Кузнецовой. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2000.
5. Кирсанова М. М., Аксенов Ю. М. Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие для ВУЗов. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М. – Новосибирск: Сибир. соглашение, 2000.
6. Организация работы с документами: Учебник для ВУЗов / Кудряев Н. А. и др.; Под ред. Н. А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2001.
7. Стенюков М. В. Образцы документов по делопроизводству. Руководство к составлению. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ПРИОР, 2001.

### Дополнительная

8. Андреева В. И. Делопроизводство в кадровой службе: Практическое пособие с образцами документов. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: ЗАО Бизнес-школа «Интел - Синтез», 2000.
9. Документооборот предприятия: (Справочник) / Авт.-сост. Усманова Н. Р. – М.: Приор, 2000.
10. Колтумова М. В. Деловое письмо. Что нужно знать составителю. – М.: Дело, 1998.
11. Рогожин М. Ю. Документационное обеспечение управления: Практическое пособие. – М.: Издательство РДЛ, 2000.
12. Трудовой кодекс Российской Федерации. – М., 2002.
13. Федеральный закон от 29.07.2004 № 98 – ФЗ «О коммерческой тайне» // СЗ РФ. – 2004. – Ст. 5.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

Количество Печатных знаков	0	8	16	24	32	40	48	56	64	
Заголовочная часть документа		Эмблема фирмы					Гриф утверждения			
		Наименование фирмы								
		Юридический адрес фирмы: индекс, город, ул., дом; тел. факс, расчетный счет в банке				Адреса				
		Вид документа				Резолюция				
		Дата _____ № _____ На № _____ от _____								
	<b>К</b>	Заголовок к тексту								
	Основная часть документа		Начало текста (абзац)			<b>ТЕКСТ</b>				
			Приложение							
		Оформляющая часть документа		Должность лица, подпи- савшего документ				подпись		И. О. Фамилия
						Печать				
	Виза									
	Фамилия исполнителя и телефон									
	Отметка об исполнении документа и направлении его в дело						Отметка о поступлении			

Рис. А.1. Расположение основных реквизитов

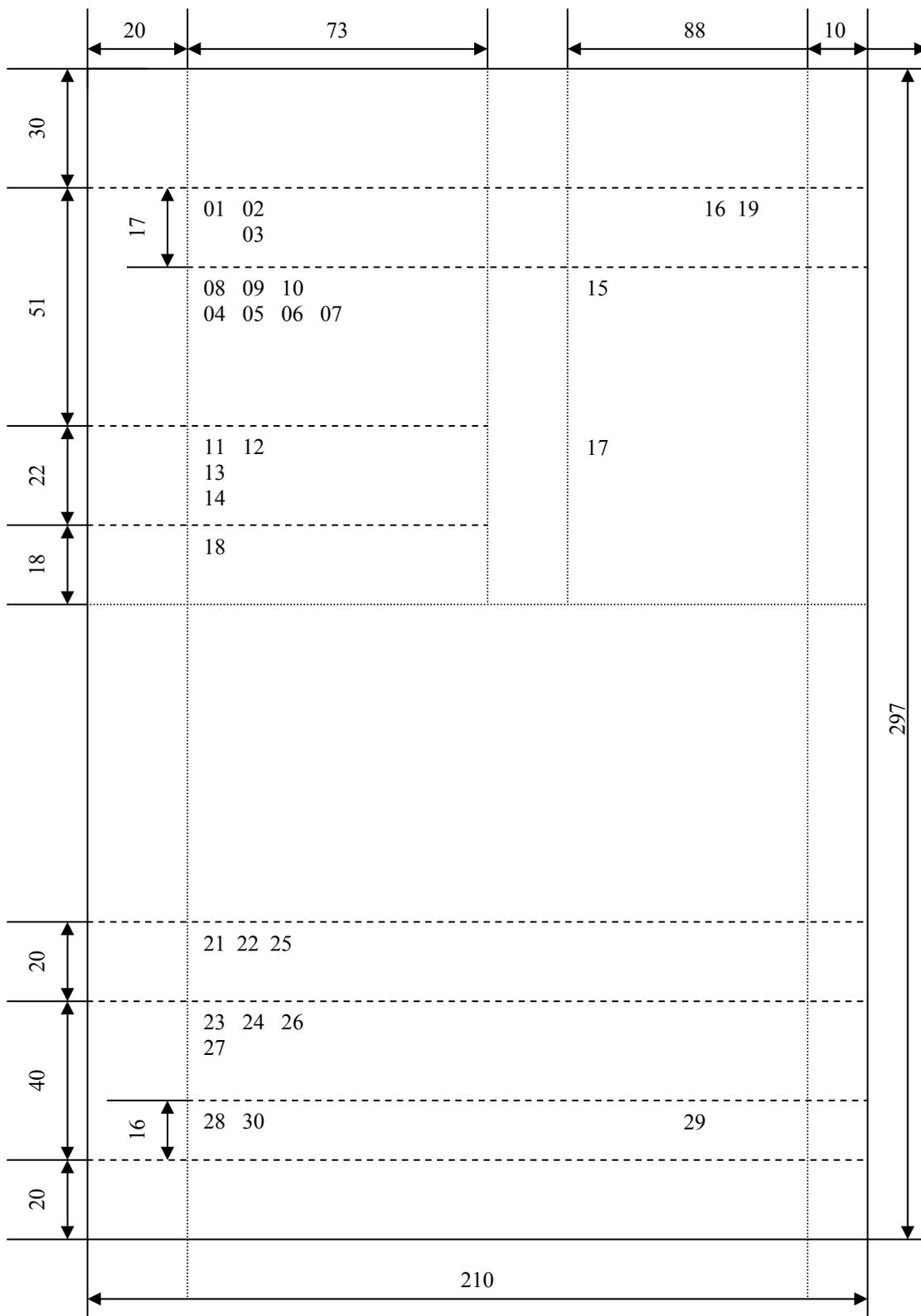


Рис. А.2. Расположение реквизитов и границы зон на угловом бланке

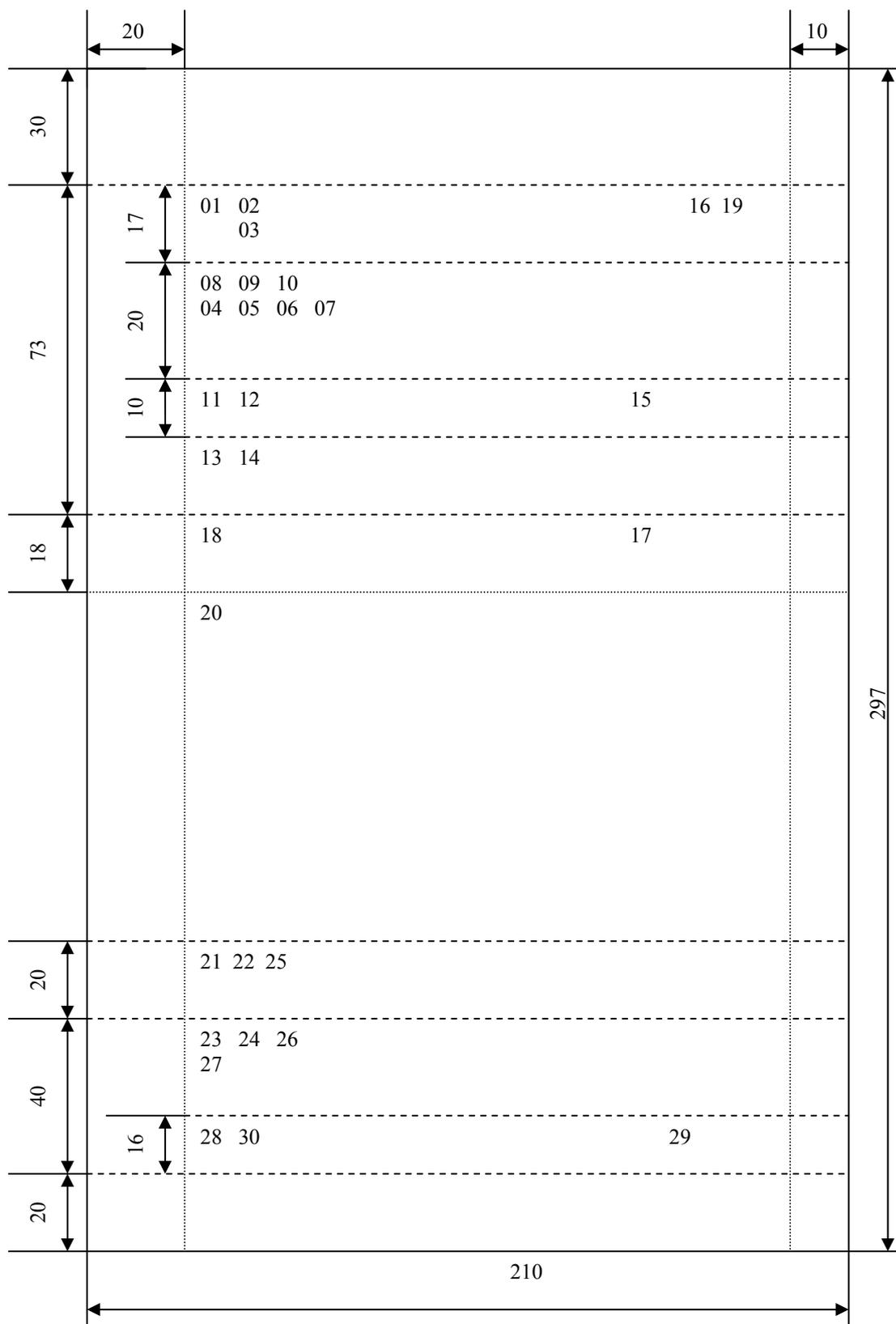


Рис. А.3. Расположение реквизитов и границы зон продольного бланка





**РОСАРХИВ**  
Государственное учреждение

Всероссийский научно-исследовательский институт  
документоведения и архивного дела

(ВНИИДАД)  
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 1177393  
Тел./факс (095) 718-78-74. E-mail: mail@vniidad.ru  
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795,  
ИНН/КПП 7708033140/771001001

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Рис. Б.3. Образец продольного бланка письма организации

**РОСАРХИВ**  
Государственное учреждение

Всероссийский научно-исследовательский институт  
документоведения и архивного дела

(ВНИИДАД)  
Отдел документационного обеспечения управления

Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 1177393  
Тел./факс (095) 718-78-74. E-mail: mail@vniidad.ru

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Рис. Б.4. Образец продольного бланка письма  
структурного подразделения организации



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

ОАО «Ронокс»  
Старая ул., 36, Москва, 115217  
тел.: 129-98-97, факс: 129-96-55  
E-mail: .....  
ОКПО .....  
ОГРН .....  
ИНН/КПП ...../.....  
12.03.2005 № 36/07-16  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Директору  
Выставочного центра  
«ЭКСПО-БИЗНЕС»  
г-ну И. Н. Веселову  
Новая ул., 113,  
Москва, 110020

Об участии в выставке

Уважаемый Иван Николаевич!

Ознакомившись с программой работы Вашего выставочного центра, опубликованной в № 6 «Экономической газеты» от 22.01.2005, направляем Вам заявку на участие в весенней экспозиции Центра.

Просим включить нашу организацию в число участников выставки.

Приложение: на 2 л., в 2 экз.

С уважением,

Директор

*Трофимов*

А. Л. Трофимов

Иванов Иван Андреевич  
181-05-06



Рис. В.1. Образец исходящего письма

**ВЫСТАВОЧНЫЙ ЦЕНТР**  
**«ЭКСПО-БИЗНЕС»**  
 Новая ул., 113, Москва, 110020  
 тел.: 459-56-97, факс: 467-99-75  
 E-mail: .....  
 ОКПО .....  
 ОГРН .....  
 ИНН/КПП ...../.....  
 25.03.2005 № 65/15-07  
 На № 36/07-16 от 12.03.2005

Директору  
 ОАО «РОНОКС»  
 г-ну А. Л. Трофимову  
 Старая ул., 36,  
 Москва, 115217

*А. Н. Белову*  
*Разработать план*  
*мероприятий*  
*по подготовке к выставке,*  
*включая командирование*  
*сотрудника*  
*до 06.04.2005*  
*Трофимов 02.04.2005*

О рассмотрении заявки  
 на участие в выставке

Уважаемый г-н Трофимов!

Сообщаем Вам, что заявка Вашего предприятия на участие в весенней экспозиции центра «ЭКСПО-БИЗНЕС» рассмотрена отборочным советом и принята.

Для подготовки экспозиции Вам необходимо командировать в ВЦ «ЭКСПО-БИЗНЕС» не позднее 11.04.2005 сроком на три дня ответственного исполнителя по вопросам участия в выставке.

С уважением,

Директор

*Веселов*

И. Н. Веселов

*С. А. Панину*  
*Откомандировать с 10.04.2005*  
*на 3 дня в ВЦ «ЭКСПО-БИЗНЕС»*  
*гл. специалиста Королева П. Б.*  
*Белов 03.04.2005*

*В дело № 07-16*  
*Петрова 12.04.2005*

Яковлева Юлия Львовна  
 215-11-32

ОАО «РОНОКС»  
 Дата 02.04.2005  
 № 50/07-16



Наименование  
организации

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель организации

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ  
00.00.0000 № 00

Личная      Расшифровка  
подпись      подписи  
00.00.0000

Москва  
наименование должности  
работника

### СТРУКТУРА ТЕКСТА

Общие положения  
Функции  
Должностные обязанности  
Права  
Ответственность  
Взаимоотношения (связи по должности)

Наименование должности  
руководителя структурного  
подразделения

Личная  
подпись

Расшифровка  
подписи

Визы согласования  
с заинтересованными  
должностными лицами

С инструкцией ознакомлен:

Личная  
подпись

Расшифровка  
подписи

Дата

В дело № 00-00  
Личная подпись  
00.00.0000

Рис. В.4. Форма должностной инструкции

Наименование  
организации

ПРОТОКОЛ  
00.00.0000 № 00

Москва

производственного  
совещания

Председатель – Фамилия И. О.  
Секретарь – Фамилия И. О.

Присутствовали: фамилии, инициалы  
Приглашенные: должности, фамилии, инициалы

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О ..... Сообщение .....

ПОСТАНОВИЛИ:

.....

2. О ..... Сообщение .....

ПОСТАНОВИЛИ:

.....

Председатель  
Секретарь

Личная подпись  
Личная подпись

Расшифровка подписи  
Расшифровка подписи

Визы ознакомления  
заинтересованных лиц

В дело № 00-00  
Личная подпись  
00.00.0000

Рис. В.5. Форма краткого протокола



Наименование  
организации

ПРОТОКОЛ  
00.00.0000 № 00

Москва

производственного  
совещания

Председатель – Фамилия И. О.  
Секретарь – Фамилия И. О.

Присутствовали: фамилии, инициалы  
Приглашенные: должности, фамилии, инициалы

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О ..... Доклад .....  
(Ф.И.О. выступивших)

ПОСТАНОВИЛИ:

.....

2. О ..... Доклад .....  
(Ф.И.О. выступивших)

ПОСТАНОВИЛИ:

.....

Председатель

Личная подпись

Расшифровка подписи

Секретарь

Личная подпись

Расшифровка подписи

Визы ознакомления  
заинтересованных лиц

В дело № 00-00  
Личная подпись  
00.00.0000

Рис. В.6. Форма сокращенного протокола

## ТЕЛЕГРАММА

СРОЧНАЯ  
ТОМСК ОАО ТОМСКСТРОЙ  
АФАНАСЬЕВУ

ПРОШУ СООБЩИТЬ ДАННЫЕ О СОСТОЯНИИ РЕАЛИЗАЦИИ  
ПРОДУКЦИИ зпт ЕЕ ОСТАТКАХ зпт ОБЪЕМАХ ОТГРУЖЕННОЙ  
зпт ПОДЛЕЖАЩЕЙ ОТГРУЗКЕ ПРОДУКЦИИ зпт НЕОПЛАЧЕННЫХ  
СЧЕТАХ тчк

Иванов

---

Тверская, 7, Москва, 104457  
Директор ОАО «Пульс» *Сидоров И. А.* Сидоров

Отдел сбыта  
Медведев 295-04-13

Печать 15.04.2005

Рис. В.7. Телеграмма

108



Наименование организации

Адресат

ТЕЛЕФНОГРАММА

№ телефона

00.00.0000 № 00

Время передачи

Место составления



ТЕКСТ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ  
(до 50 слов)Наименование должности лица,  
подписавшего телефонограмму

И. О. Фамилия

Передала: секретарь

И. О. Фамилия

№ телефона

Приняла: секретарь

И. О. Фамилия

№ телефона

В дело № 00-00

Личная подпись

00.00.0000

Рис. В.8. Телефонограмма

