

Информационно-справочные ДОКУМЕНТЫ

Методическая разработка:
К.э.н. доцент Грозова О.С.

1. Виды информационно-справочных документов

Многие документы, создаваемые в организации и поступающие в нее извне, содержат информацию о фактическом положении дел в данной или других организациях. Такие документы называются ***информационно-справочными***.

Они служат основанием для издания распорядительных документов.

К информационно-справочным документам относятся: акты; протоколы; докладные, служебные и объяснительные записки; письма; сводки; обзоры; справки; телеграммы и другие документы.

Они носят вспомогательный характер по отношению к организационно-распорядительным документам и, как правило, не являются обязательными к исполнению. Информация, содержащаяся в информационно-справочных документах, может побуждать к действию или быть принята к сведению.

2. Оформление актов

Акт – это документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленный факт, событие, действие. Чаще всего акты составляются комиссиями, как постоянно действующими, так и назначаемыми распорядительным документом руководителя. В отдельных случаях акт может быть составлен одним или несколькими лицами.

Виды актов: акты приема-передачи (товарно-материальных ценностей, дел и прочее), акты ликвидации (организации, оборудования); акты экспертизы или проведения испытаний; акты ревизии или инвентаризации и прочее.

Акт оформляется на общем бланке. **Дата и место составления акта должны соответствовать дате и месту актируемого события.** При составлении актов ревизий и обследований их содержание согласовывается с должностными лицами, деятельность которых отражается в акте. Лицо, не согласное с содержанием акта, обязано подписать его с оговоркой о несогласии, оформив содержание несогласия на отдельном листе.

Название документа, как правило, печатается от левого поля заглавными буквами: АКТ.

Перед текстом содержится заголовок, который должен отражать содержание актируемого события, например, «рекламация на товар», «о результатах экспертизы ...». Заголовок к тексту в акте может начинаться с предлога О/Об: О проверке, О приеме-передаче, Об уничтожении и т.д.

Текст акта делится на 3 части: введение, констатирующая часть и заключение.

Введение как правило формализовано и содержит указание на основание для составления акта и перечисление лиц, составивших акт и присутствовавших при этом. Например:

Составлен:

Председатель

(Должность, фамилия, инициалы)

Члены комиссии:

1)

(Должность, фамилия, инициалы)

2)

(Должность, фамилия, инициалы)

Присутствовали:

1)

(Должность, фамилия, инициалы)

2)

(Должность, фамилия, инициалы)

Констатирующая часть начинается с абзаца. В ней излагаются цели, задачи и существо работы, проделанной составителями акта, ее результаты, которые могут быть представлены в виде таблицы. В заключительной части делаются выводы и даются рекомендации. Эта часть не является обязательной – акт может заканчиваться констатацией фактов.

После текста перед подписями указывают количество составленных экземпляров и их местонахождение. Например:

Составлен в двух экземплярах:

1-й экз. – направлен в ООО «Поставщик»

2-й экз. – в дело 05-24.

Акт подписывают председатель и все члены комиссии. При подписании должности перед фамилиями не указываются. Например:

Председатель комиссии	_____	И. И. Иванов
	(подпись)	
Члены комиссии	_____	В. В. Петров
	(подпись)	
	_____	П. П. Потапов
	(подпись)	

Некоторые виды актов требуют утверждения, например, акты о выделении дел к уничтожению, о ликвидации.

ООО «Наша фирма»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

_____ М.Н. Федоров

АКТ

11.11.2014

11.11.2011 № 7

г. Йошкар-Ола

О выделении документов к уничтожению

На основании перечня документов № 12 «Документы по учету товарно-материальных ценностей со сроком хранения 3 года» отобраны к уничтожению как не имеющие практического значения и научно-исторической ценности документы:

Заголовок дела	Дата дела или крайние даты дел	Кол-во дел (томов)	Срок хранения и №№ статей по перечню	Примечание
----------------	--------------------------------	--------------------	--------------------------------------	------------

Итого _____ дел за _____ годы. Описи дел за _____ годы утверждены генеральным директором.

Председатель комиссии _____ И. И. Иванов
(подпись)

Члены комиссии _____ В. В. Петров
(подпись)

_____ П. П. Потапов
(подпись)

АКТ
приема-передачи товара
к договору № 2 от 10 ноября 2014 года
между ООО «Наша фирма» и ООО «Поставщик»

Общество с ограниченной ответственностью «Поставщик», в лице директора Иванова Ивана Ивановича, именуемое в дальнейшем Продавец, с одной стороны и Общество с ограниченной ответственностью «Наша фирма» в лице Федорова Михаила Николаевича, именуемое в дальнейшем Покупатель, с другой стороны (в дальнейшем вместе именуемые «Стороны» и по отдельности «Сторона»), составили настоящий Акт о нижеследующем:

В соответствии с пунктом 5.2 Договора между Сторонами № 2 от 10 ноября 2014 года Продавец передает, а Покупатель принимает Товар следующего ассортимента и количества:

№ п/п	Наименование товара	Артикул	№ ТТН	Количество поставленного Продавцом товара	Общая стоимость поставленного Продавцом товара, включая НДС	Количество принятого товара	Общая стоимость принятого товара, включая НДС

2. Принятый Покупателем товар обладает качеством и ассортиментом, соответствующим требованиям Договора. Товар поставлен в установленные в Договоре сроки. Покупатель не имеет никаких претензий к принятому им товару.

3. Настоящий Акт составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон и является неотъемлемой частью указанного выше Договора между Сторонами.

От продавца:
Должность _____

М.П.

От покупателя:
Должность _____

М.П.

3. Оформление протокола

Протокол – документ, в котором фиксируется последовательность и содержание обсуждаемых коллегиальным органом (совещанием, заседанием, собранием) поставленных вопросов и принятых решений.

Первая страница протокола как правило оформляется на общем бланке организации. Последующие страницы печатаются на обычной бумаге. Текст протокола состоит из вводной и основной части.

Во вводной части приводятся данные о председателе, секретаре и присутствующих членах коллегиального органа, излагается повестка дня.

Основная часть выступления строится в последовательности: СЛУШАЛИ – ВЫСТУПИЛИ – ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ). Общий макет оформления протокола представлен на рисунке.

В необходимых случаях оформляют **выписки из протокола**.

В выписке вместо слова ПРОТОКОЛ указывается ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА (указывается форма заседания коллегиального органа), например,
ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА
заседания кафедры менеджмента и бизнеса

Вместо полного текста протокола печатается та его часть (вопрос повестки дня и ход его рассмотрения), которая необходима в конкретном случае. Выписка заверяется секретарем (в отдельных случаях председателем).

**ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА
общего собрания работников ...**

 (дата)
(номер).....

Место составления

Председатель: И.О. Фамилия, председатель
профкома

Секретарь: И.О. Фамилия

Присутствовали: И.О. Фамилия, И.О. Фамилия, И.О.
Фамилия и т.д.

Повестка дня:

Первый вопрос (формулировка). Доклад (наименование должности, фамилия, имя отчество в родительном падеже).

СЛУШАЛИ:

И. О. Фамилия (в родительном падеже), должность – изложение содержания выступления (например: Иванова И.И. с докладом о ходе строительства цеха по производству пиломатериала).

ВЫСТУПИЛИ:

И.О. Фамилия, должность – излагается содержание выступления.

РЕШИЛИ:

1. Излагается формулировка первого решения по вопросу – указывается действие в неопределенной форме (поручить, организовать), исполнитель, срок исполнения.
2. Излагается формулировка второго решения по вопросу.

Выписка верна:

Секретарь _____ И.О. Фамилия

4. Понятие и классификация служебных писем

Служебное письмо – обобщенное название документов, служащих средством общения физических и юридических лиц по поводу осуществляемой ими деятельности.

Для официального письма рекомендуется следующий состав реквизитов:

03 – Эмблема организации; 04 – Код организации; 05 – ОГРН юридического лица; 06 – ИНН/ КПП; 08 – Наименование организации; 09 – Справочные данные об организации; 11 – Дата документа; 12 – Регистрационный номер документа; 13 – Ссылка на регистрационный номер и дату документа; 15 – Адресат; 17 – Резолюция; 18 – Заголовок к тексту; 19 – Отметка о контроле; 20 – Текст документа; 21 – Отметка о наличии приложения; 22 – Подпись; 27 – Отметка об исполнителе; 30 – Идентификатор электронной копии документа.

Письма могут оформляться на специально заготовленных в организации *бланках писем*.

Заголовок к тексту письма должен отражать основной вопрос, затронутый в письме, быть кратким и емким, сформулированным в одной фразе. Помещается перед текстом письма. Содержание выражается в предложном падеже, начинается с предлога «О» или «Об» (Об организации выездной торговли, О качестве поставляемого товара). Заголовок кавычками не выделяется, пишется с заглавной буквы.

Текст письма излагается в повествовательной манере, как правило при прямом порядке слов в предложениях, допускается включение сложносокращенных слов и аббревиатур (госкомитет, ОАО «Саратовгаз», ГОСТ Р, ПК и т.д.)

Стиль письма отличается употреблением отглагольных существительных, отыменных предлогов (на основании, в отношении, в соответствии, в силу, в целях и др.), сложных союзов (вследствие того, что; ввиду; в связи с тем, что).

Если в деловом письме автор – юридическое лицо, то изложение ведется от третьего лица единственного числа (предприятие гарантирует, предлагает, является и т.д.), от первого лица множественного числа (просим, сообщаем, подтверждаем).

Если автор – лицо физическое, то действия передаются от первого лица единственного числа (прошу, довожу до Вашего сведения).

По функциональному признаку служебные письма подразделяются на следующие виды.

- 1) **Циркулярные письма** – высылаются вышестоящей организацией, которая сообщает подчиненным предприятиям определенные сведения и установки, которые носят распорядительный характер.
- 2) **Письма-запросы** содержат просьбу о предоставлении подробной информации о каком-либо объекте. Используются для подготовки и заключения сделок. Как правило, начинаются с фраз: «прошу предоставить...», «просим разъяснить...», «ООО «Фирма» обращается к Вам с просьбой о...».
- 3) **Гарантийные письма** направляются с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий. Языковые обороты, применяемые в гарантийных письмах служат в качестве юридически значимых компонентов текста: «гарантируем возврат кредита в сумме... в срок до...», «оплату гарантируем» и т.д.

- 4) **Оферта** – письменное предложение одного лица (оферента) другому лицу (акцептанту), выражающее желание заключить договор. Оферта, как правило, имеет определенный, указанный в ней срок действия.
- 5) **Рекламация** (претензия) – коммерческий документ, представляющий собой предъявление претензий к стороне, нарушившей принятые на себя договорные обязательства, и требование возмещения убытков. Предполагает письмо-ответ на нее.

- 4) **Оферта** – письменное предложение одного лица (оферента) другому лицу (акцептанту), выражающее желание заключить договор. Оферта, как правило, имеет определенный, указанный в ней срок действия.
- 5) **Рекламация** (претензия) – коммерческий документ, представляющий собой предъявление претензий к стороне, нарушившей принятые на себя договорные обязательства, и требование возмещения убытков. Предполагает письмо-ответ на нее.
- 6) **Сопроводительные письма** составляют при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей. Речевые обороты, используемые при написании сопроводительных писем: «направляем вам...», «согласно прилагаемому списку высылаем отдельным пакетом...», «с удовольствием направляем в Ваш адрес...».

- 7) **Письма подтверждения** высылаются для подтверждения получения документов и материальных ценностей.
- 8) **Письма-извещения** обычно являются ответом на запрос, сообщают или утверждают что-либо. Начинаются со слов: «на Ваш запрос сообщаем», «извещаем Вас», «доводим до вашего сведения».
- 9) **Письма-напоминания** направляются в случаях, когда не удастся добиться результата с помощью телефонных переговоров или личного контакта. В них может говориться о возможных мерах, которые будут приняты при неисполнении достигнутых ранее договоренностей.

10) Письма-просьбы – излагают какую-либо просьбу, предельно кратко и уважительно подчеркивают заинтересованность организации в ее скорейшем выполнении. Стандартные клише: «убедительно просим Вас», «обращаемся к Вам с просьбой», «настоятельно требуем выполнения принятых вами обязательств».

11) Информационные письма – разновидность извещения, своевременно, информирующего заинтересованное должностное лицо или организацию о свершившемся факте.

12) Письма-приглашения могут направляться индивидуальному или коллективному адресату. При большом количестве адресатов целесообразно использовать изготовленные типографским способом трафареты, в которых свободные места заполняются от руки.

Претензия (рекламация) должна содержать следующие сведения:

- полное наименование организации, которой направлена претензия, ее адрес;
- основание для предъявления претензии (ссылка на договор, заключенный между сторонами, гарантийное письмо или иные обязательства);
- предмет претензии (должно быть указано, какое обязательство нарушено и в какой мере);
- доказательства (ссылки на документы, подтверждающие нарушение договорных обязательств виновной стороной);
- конкретные требования составителя претензии (требование замены некачественного товара, требование уценки товара, допоставки недостающего количества товара или возврата уплаченной суммы за недостающий товар, требование скидки с общей стоимости партии товара, требование расторжения контракта или возмещения убытков и другое).

Претензии направляются виновной стороне заказным письмом (или с уведомлением о вручении) с приложением копий всех документов, подтверждающих обоснованность претензии и имеющих полную доказательную силу для обеих сторон.

Документы-приложения должны быть перечислены в тексте претензии или в отметке о приложении. В зависимости от предмета претензии приложениями к претензии могут быть такие документы, как акт экспертизы, акт несоответствия товара по количеству и качеству, рекламационный акт, транспортные документы и др.

Организация, направляющая претензию, должна хранить квитанцию почтового отделения об отправке письма.

При составлении текста претензии используются следующие фразы:

«К нашему сожалению, мы вынуждены сообщить, что качество поставляемого Вами товара не удовлетворяет требованиям...»

«Предъявляем Вам претензию (рекламацию) в связи с...»

«Заявляем Вам претензию в отношении...»

«Высылаем Вам акт экспертизы от _____ № _____, из которого следует, что...»

«В партии товара, отгруженной..., обнаружена недостача...»

В конце текста используются выражения: «в соответствии с изложенным просим Вас заменить дефектный товар новым (отправить нам новую партию товара; поставить недостающий товар; возместить стоимость поврежденного товара; возместить убытки; предоставить скидку с цены в ____%; перечислить на наш расчетный счет сумму _____; компенсировать расходы в сумме _____ и т.п.)».

Претензия должна иметь заголовок к тексту, содержащий ссылку на договор, по которому она составлена, например: «О претензии по договору купли-продажи от _____ № _____» .

5. Оформление служебной, докладной и объяснительной записок

Служебная записка – форма внутренней деловой переписки между подразделениями организации или должностными лицами, не находящимися в прямом подчинении. Служебная записка может содержать предложение, просьбу или носить отчетный характер. Подписывает служебную записку ее составитель или руководитель структурного подразделения.

Наименование должности	
И.О. Фамилия адресата (в дат. п.)	
СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА	
Текст <u>служебной</u> записки, в котором излагается предложение, просьба, информация служебного характера. Текст по структуре и содержанию аналогичен тексту делового письма.	
Должность составителя	И.О. Фамилия
<i>дата</i>	_____

Докладная записка – это документ, адресованный непосредственному начальнику, содержащий изложение конкретной проблемы, постановку вопроса, предложения. Докладная записка может быть составлена по инициативе самого сотрудника и по инициативе руководства. Докладная записка оформляется, как правило, на общем бланке организации и подписывается составителем или руководителем организации (в случае направления в вышестоящую организацию).

ШТАМП ОБЩЕГО БЛАНКА	
Наименование должности И.О. Фамилия адресата (в дат. п.)	
ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА	
00.00.0000	№ _____
Текст докладной записки, в котором излагается проблема, предложения, ставится вопрос. Текст по структуре и содержанию аналогичен тексту делового письма.	
Наименование должности лица, <u>подписавшего документ</u>	_____ И.О. Фамилия

Объяснительная записка – документ, объясняющий руководству причины какого-либо события (невыполнения задания, нарушения дисциплины и т.д.). Оформляется как печатным, так и рукописным способом. Оформление объяснительной записки аналогично оформлению служебной записки

Наименование должности	
И.О. Фамилия адресата (в дат. п.)	
ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	
Текст объяснительной записки по структуре аналогичен тексту служебной записки.	
Должность составителя	_____ И.О. Фамилия
<i>дата</i>	