

«Документационное обеспечение управления»

Направление подготовки бакалавриата 38.03.02 Менеджмент

ФИО лектора: Касаткина Ангелина Александровна

Задачи дисциплины

- Изучить правила составления документов
- Изучить требования к тексту документов
- Изучить правила организации работы с документами

Форма контроля - зачет

По окончании дисциплины бакалавры должны:

Знать:

- методы организации письменных деловых коммуникаций;
- законодательные и нормативно-методические документы в области ДОУ;
- правила документирования информации;

Уметь:

- составлять и оформлять различные документы;
- организовывать внутренний документооборот.

Тема 1. Понятие документа, его функции, средства и способы создания.

1.1. Понятие «Документ», виды и функции.

- Что такое информация?
- Информация — совокупность сведений, показателей, данных.
- Информация может быть бездокументной (устной) и документированной.

Понятие «документ»

- **Документ** – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
- **Реквизит** – элемент документа.
- **Документная информация** – структурированная информация, зафиксированная на носителе.

Функции документа

- Информационная
- Управленческая
- Правовая
- Коммуникационная
- Учетная
- Социальная
- Культурная
- Историческая

Документационное обеспечение управления

ДОУ – это деятельность, целенаправленное обеспечивающая функции управления документами.

Задачи, решаемые в ДОУ:

- документирование;
- организация работы с документами;
- систематизация архива документов.

- **Делопроизводство** — специальная отрасль деятельности, обеспечивающая документирование и организацию работы с документами.
- **Официальный документ** — документ созданный юридическим или физическим лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке.
- **Служебный документ и документ личного происхождения.**

1.2. Средства и способы создания документов

Средство документирования – средство организационной и компьютерной техники, используемое для записи информации на носителе.

Технические средства:

- Средства составления документов (ручные пишущие средства; печатающие устройства ПК и др.)
- Копировальная и множительная техника.

Технические средства:

- Средства обработки документов (фальцевальные, листоподборочные, машины, скрепляющее и склеивающее оборудование; ламинаторы, шрёдеры).
- Средства хранения, поиска и передачи документов (первичные средства хранения документов – папки, вторичные средства хранения документов – шкафы, стеллажи и т.п., пневматическая почта).
- Техника управленческой связи (телефонная связь, телеграф, факс, электронная почта и др.)

Способ документирования – метод, применяемый при записи информации на материальном носителе.

Способы документирования:

- Механическая запись.
- Перфорирование.
- Аналоговая и механическая звукозапись.
- Фотодокументирование.
- Кинодокументирование.
- Электронное документирование.
- Оптическая и магнитооптическая запись
- Голография.

Носитель документированной информации – материальный объект, предназначенный для закрепления, хранения, воспроизведения речевой, звуковой или изобразительной информации.

Виды носителей:

- носители информации на бумажной основе;
- накопительные съемные диски;
- звуконосители и видеонаосители;
- перфоносители для записи кодированной информации.

Тема 2. Нормативно-методическая база делопроизводства и классификация документов.

2.1. Нормативно-методические документы в области делопроизводства

- Гражданский кодекс
- Кодекс об административных правонарушениях
- Трудовой кодекс
- ФЗ от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»
- Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)

2.1. Нормативно-методические документы в области делопроизводства

- Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти
- ГОСТ Р 7.0.97-2016
- ГОСТ 7.0.8-2013
- Инструкции по делопроизводству конкретных организаций
- ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007
- ГОСТ Р ИСО 30300-2015

Нормативно-методическая база делопроизводства регулирует:

- правила оформления документов;
- правила работы с документами;
- обеспечение сохранности документов;
- порядок передачи документов на архивное хранение;
- работу с документами, имеющими гриф ограничения доступа;

Примеры

- ФЗ от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи» и ГОСТ Р 53898-2013 регламентирует работу с электронными документами.
- Гражданский кодекс РФ содержит понятия «сделка» и «договор», закрепляют возможность подписания документов электронной подписью и обмен документами с помощью электронной связи.

Примеры

- Кодекс об административных правонарушениях устанавливает, что документами могут быть материалы фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.
- Уголовный кодекс предусматривает ответственность за неправомерный доступ к информации, создание и использование вредоносных программ для ПК.
- Электронные документы с электронной подписью можно рассматривать в качестве вещественных доказательств.

Примеры

Законодательные акты, регламентирующие использование электронных документов:

- Арбитражный процессуальный кодекс
- Уголовно-процессуальный кодекс
- Гражданский процессуальный кодекс
- Налоговый кодекс
- Таможенный кодекс
- Трудовой кодекс содержат положения

2.2. Унификация и классификация ДОКУМЕНТОВ

Классификация:

- По наименованию
- По способу фиксации
- По степени сложности
 - простые (рассматривается 1 вопрос)
 - сложные (рассматриваются 2 и более вопроса)
- По степени гласности
- По юридической силе (действующие и недействующие)

Классификация:

- По срокам исполнения (срочные и несрочные)
- По происхождению (служебные и личные)
- По срокам хранения (до 10 лет, свыше 10 лет)
- По степени обязательности
- По степени унификации:
 - индивидуальные
 - типовые
 - трафаретные
 - примерные

Системы документации

Документы, относящиеся к одной управленческой функции принято называть **системой документации**.

Управленческие функции: планирование, организация, финансирование, управление производством и др.

Система документации — совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

Системы документации

- Организационно-правовые документы:
 - Учредительный договор или Устав
 - Инструкции
 - Регламенты
 - Положения
 - Штатная численность

Системы документации:

- Распорядительные документы:
 - Приказы
 - Распоряжения
 - Решения
- Документы по личному составу:
 - Приказы по личному составу
 - Трудовые контракты
 - Личные дела
 - Личные карточки Т-2

Системы документации:

- Плановые документы:
 - Целевые программы развития
 - Планы экономического и социального развития
 - Бизнес-планы
- Финансово-бухгалтерские документы:
 - Главная книга
 - Годовые отчеты
 - Счета
 - Сметы

Системы документации:

- Информационно-справочные документы:
 - Служебные записки
 - Докладные записки
 - Протоколы
 - Акты
 - Справки
 - Письма
 - Телефонограммы

Унификация документов

Приведение документов к оптимальному единообразию по составу и формам называется унификацией документов.

Унифицированная форма – совокупность реквизитов, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и расположенных в определенном порядке.

Унификация документов

Унифицированная система документации – система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

Унификация документов – один из методов стандартизации.

Тема 3. Система организационно-правовой документации.

3.1. Понятие организационно-правовых документов

Организационно-правовые документы являются правовой основой деятельности организации и содержат положения, основанные на нормах административного права и обязательные для исполнения.

Организационная деятельность включает в себя:

- создание, реорганизацию, ликвидацию учреждения;
- установление структуры управления;
- определение должностной структуры и штатной численности;

3.1. Понятие организационно-правовых документов

Организационная деятельность включает в себя:

- регламент деятельности структурных подразделений;
- формирование коллегиальных и совещательных органов управления;
- лицензирование деятельности;
- установление режима работы и системы охраны;
- организацию труда работников и оценку труда работников.

3.2 Виды организационно-правовых документов

- Устав организации или Учредительный договор
- Положение об организации
- Положение о структурном подразделении
- Положение о коллегиальном (совещательном органе) организации
- Регламент
- Штатное расписание
- Инструкции

Срок действия

Являются бессрочным: они действуют впредь до их отмены или до утверждения новых.

Исключение: Штатное расписание (разрабатывается и утверждается ежегодно).

При реорганизации деятельности организации разрабатываются и утверждаются новые организационные документы.

Требования

Оформляются на общем бланке организации или на листах бумаги А4.

Обязательной является процедура **утверждения и согласования.**

Разрабатываются **руководством** учреждения или подразделения с привлечением юридической службы.

Датой документа является дата его **утверждения.**

Текст состоит из **разделов**, которые имеют **собственные заголовки.**

Устав

Устав – утвержденный в установленном порядке документ, включающий свод положений и правил, касающихся правового статуса, организационной формы, структуры и устройства организации, видов деятельности, порядка отношений с юридическими, физическими лицами и государственными органами.

Устав определяет:

- Права и обязанности участников организации.
- Права и обязанности юридического лица.

Примерные разделы Устава

- Общие положения
- Правовой статус
- Цели и задачи
- Уставной капитал
- Права и обязанности
- Распределение прибыли
- Выход участников
- Порядок реорганизации и ликвидации организации

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Наименование организации
00.00.0000 № 00

МП регистрирующего органа

УТВЕРЖДЕНО
Протоколом общего
Собрания учредителей
00.00.0000 №
МП организации

УСТАВ
Акционерного общества открытого (закрытого)
Типа «Наименование организации»

ТЕКСТ

Положение

Положение - правовой акт, определяющий порядок образования, правовое положение, задачи, обязанности и функции, организацию работы учреждения, структурного подразделения.

Положения могут быть: **типовыми, примерными, индивидуальными.**

Положения проходят процедуру утверждения, содержит визы согласования заинтересованных лиц.

Оформляются на общем бланке организации.

Реквизиты положения:

- Наименование организации
- Вид документа – ПОЛОЖЕНИЕ
- Дата документа
- Номер документа
- Заголовок к тексту
- Текст
- Подпись
- Гриф утверждения
- Визы согласования

Регламент – локальный правовой акт, определяющий и организующий внутреннюю деятельность организации.

Штатное расписание - документ, устанавливающий структуру, штатный состав и штатную численность организации в соответствии с ее Уставом (Положением).

(распоряжением) руководителя организации.

Штатное расписание содержит:

- Перечень структурных подразделений, должностей.
- Сведения о количестве штатных единиц.
- Должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы.

Инструкция

Инструкция – правовой акт, издаваемый в целях установления правил, регулирующих организационные, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, подразделений, должностных лиц.

Инструкция подписывается **руководителем структурного подразделения**, разработавшим ее, и утверждается **руководителем организации**.

Должностная инструкция – локальный правовой акт, на основании которого осуществляет свои функции должностное лицо.

Должностная инструкция устанавливает статус работника, его функции, обязанности, ответственность, права и условия труда работника.

Создается на общем бланке организации или на обычном листе А4.

Реквизиты Должностной инструкции:

- Герб или эмблема организации
- Наименование организации
- Наименование вида документов
- Дата и номер документа
- Место составления документа
- Заголовок к тексту
- Гриф утверждения
- Текст
- Визы согласования
- Подпись
- Отметку об ознакомлении с документом.

Примерные разделы Должностной инструкции

- Общие положения
- Функции
- Должностные обязанности
- Права
- Ответственность
- Взаимоотношения

Должностная инструкция действует до отмены или принятия в новой редакции.

Тема 4. Система распорядительной документации

4.1. Понятие распорядительных документов и их виды

Фиксируют решения административных и организационных вопросов деятельности организации.

Основное назначение: регулирование и координация.

Распорядительные документы содержат управленческие решения, обязательные для выполнения.

Делятся на две группы:

- издаваемые коллегиально (правление, совет, собрание);
- издаваемые единолично (руководитель, директор).

4.1. Понятие распорядительных документов и их виды

Относятся к нормативно-правовым актам.

Основание для издания:

- необходимость исполнения принятых законодательных, нормативно-правовых актов и иных решений вышестоящих органов;
- необходимость решения оперативных задач, которые стоят перед органом управления.

4.1. Понятие распорядительных документов и их виды

Коллегиальные распорядительные документы:
постановления, решения

Единоличные: приказ, распоряжение, указание.

Состав издаваемых распорядительных документов в организации определяется ее учредительными документами (уставом, положением).

4.2. Общие требования к оформлению

- Текст состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной.
- Констатирующая часть содержит причину составления документа.
- Распорядительная содержит предписание.
- Документ оформляется на общем бланке формата А4.
- Проект документа подлежит согласованию.
- Последний пункт – ответственное за контроль лицо.

Правила составления Приказа

Приказ – правовой акт, принимаемый руководителем организации, действующим единолично, в целях регулирования деятельности организации.

Приказы бывают двух видов:

- по основной деятельности;
- по личному составу.

Реквизиты приказа:

- Герб РФ (герб субъекта РФ или муниципального образования), Эмблема организации;
- Наименование организации;
- Название вида документа (ПРИКАЗ);
- Дата и номер документа;
- Место издания;
- Заголовок к тексту;
- Текст;
- Подпись;
- Визы согласования.

Требования к тексту

Текст приказа состоит из двух частей:

- Констатирующей
- Распорядительной
- Текст делится на пункты (например: 4. или 4.1.)

В констатирующей части дается обоснование распорядительных действий. В качестве обоснований может быть:

- ссылка на нормативный правовой акт;
- формулировка целей и задач.

Например:

В соответствии с приказом генерального директора от 07 июня 2015 г. №75 «О проведении аттестации работников»

ПРИКАЗЫВАЮ: ...

Например:

В целях обеспечения противопожарной безопасности....

ПРИКАЗЫВАЮ: ...

Распорядительная часть приказа содержит поручения и начинается словом:

ПРИКАЗЫВАЮ:

Каждый пункт **распорядительной части** включает:

- Наименование должности, ФИО исполнителей или наименование структурного подразделения
- Поручение.
- Срок исполнения поручения.

Например:

Старшему специалисту отдела кадров Федорову К.И. внести изменения в Правила внутреннего трудового распорядка. Срок – 31.11.2017.

- **Срок исполнения** не указывается в случаях, если предписываемые действия носят регулярный или нормативный характер
- **Последний пункт приказа – пункт о контроле**, включает в себя: наименование должности, ФИО.

Например:

Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Контроль за исполнением приказа возложить на коммерческого директора Иванова А.В.

- **Текст приказа** должен быть написан ясно, доходчиво.

Бланк ПРИКАЗА

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

(ГУУ)

ПРИКАЗ

« » 20 г.

Москва

№

Визы согласования ПРИКАЗА

Проект приказа вносит

Согласовано

Наименование должности

Наименование должности

_____ И.О. Фамилия
00.00.0000

_____ И.О. Фамилия
00.00.0000

Наименование должности

_____ И.О. Фамилия
00.00.0000

Наименование должности

_____ И.О. Фамилия
00.00.0000

Правила составления Распоряжения

Распоряжение – правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации в целях решения оперативных вопросов.

Обязательные реквизиты:

- Герб РФ (герб субъекта РФ или муниципального образования),
Эмблема организации;
- Наименование организации;
- Название вида документа (РАСПОРЯЖЕНИЕ);
- Дата и номер документа;
- Место издания;
- Заголовок к тексту;
- Текст;
- Подпись;
- Визы согласования.

Требования к тексту

- Порядок оформления распоряжения аналогичен порядку оформления приказов.
- Текст делится на пункты (например: 4. или 4.1.)
- Распорядительная часть отделяется от констатирующей части словом: «ПРЕДЛАГАЮ», «ОБЯЗЫВАЮ», «ПОРУЧАЮ», или без какого-либо слова.
- Документ оформляется на общем бланке формата А4.

Бланк РАСПОРЯЖЕНИЯ

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

(ГУУ)

Институт информационных систем

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« » 20 г.

Москва

№

Правила составления Решения

Решение – это правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, организаций, предприятий в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности.

Текст решения состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной, разделенных словом "РЕШИЛ" ("РЕШИЛА", "РЕШИЛО", "РЕШИЛИ"), которое печатается прописными буквами с новой строки от поля. Если постановление или решение не нуждаются в обосновании, текст начинается следующим образом: "Совет директоров РЕШИЛ: ...".

При необходимости констатирующая часть может содержать ссылки на законы и другие нормативные акты.

Распорядительная часть излагается пунктами.

Тема 5. Система справочно-информационной документации

5.1. Виды и функции

- Информационно-справочные документы сообщают сведения, которые влекут за собой принятие управленческого решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия.
- Информация, которая содержится в них **не обязательна** к исполнению, она может побуждать к действию или принята к сведению.
- Документы этой системы носят **вспомогательный характер** по отношению к организационно-правовым и распорядительным документам.

Виды

В состав входят:

докладная записка, служебная записка, объяснительная записка, предложение, представление, заявление, деловая переписка, протокол, акт, справка, заключение, отзыв, сводка, список, перечень.

Особенностью этих документов является то, что они идут снизу вверх по системе управления:

- от работника к руководителю подразделения,
- от руководителя подразделения к руководителю организации.

Протокол заседания

Документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях, конференциях, деловых встречах.

Обязательные реквизиты:

- Наименование организации;
- Наименование вида документа – ПРОТОКОЛ;
- Дата заседания, номер;
- Место составления;
- Заголовок к тексту;
- Текст;
- Подписи.

Обязательному протоколированию подлежат заседания постоянно действующих и временных коллегиальных органов.

Существует два вида протоколов: **полные и краткие.**

В заголовке указывается название коллегиального органа или заседания.

Текст протокола состоит из двух частей:

ВВОДНОЙ И ОСНОВНОЙ.

**В вводной части указывается:
фамилия секретаря, фамилии или
общее количество участников
заседания.**

**Вводная часть заканчивается
повесткой заседания.**

**Основная часть текста
протокола по каждому вопросу
повестки дня строиться по
схеме:**

**СЛУШАЛИ
ВЫСТУПИЛИ
ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ)**



ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"ТЕРМИКА"

ПРОТОКОЛ

24.08.2004

№ 14

Москва

заседания Совета директоров

Председатель – Цицин А.Г.

Секретарь – Прохорова Т.А.

Присутствовали: Воробьев К.В., Сенина Е.О., Ярославцева Е.Н., Ярославцева Т.П.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об организации производственной деятельности Управления производства и внедрения информационных систем.

Доклад технического директора Воробьева К.В.

2. О введении системы скидок для вузов на информационные системы по документационному обеспечению управления и архивному делу.

Доклад коммерческого директора Ярославцевой Е.Н.

1. СЛУШАЛИ:

Воробьева К.В. – в связи с увеличением объема производственной деятельности и штатной численности Управления производства и внедрения информационных систем на 3 единицы представил подготовленное предложение по улучшению технического обеспечения управления (прилагается).

ВЫСТУПИЛИ:

Цицин А.Г. – поддержал предложение Воробьева К.В.

ПОСТАНОВИЛИ:

1.1. Произвести закупку 3-х компьютеров необходимой конфигурации для Управления производства и внедрения информационных систем.

1.2. Обеспечить рациональное распределение новых компьютеров между сотрудниками отдела в соответствии с подготовленным предложением.

2. СЛУШАЛИ:

Ярославцеву Е.Н. – текст доклада прилагается.

ВЫСТУПИЛИ:

Воробьев К.В. – поддержал предложение Ярославцевой Е.Н.

Ярославцева Т.П. – привела конкретные данные о применении системы скидок для вузов и учебных заведений.

ПОСТАНОВИЛИ:

Разработать Управлению сбыта информационных систем систему скидок для вузов и учебных заведений на информационные системы по документационному обеспечению управления и архивному делу.

Председатель

Секретарь



А.Г. Цицин

Т.А. Прохорова

**Протокол подписывается
председателем и
секретарем**

**Постановляющая часть
может разделяться на
пункты**

**Датой протокола
является дата
протоколируемого
события**

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

Текст докладной может состоять из двух или трех смысловых частей:

- **Факты**
- **Анализ фактов**
- **Предложения**

Управление сбыта
информационных систем

Генеральному директору
А.Г. Цицину

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

05.08.2004 № 12

О командировании Чепрасовой М.М.
в компанию "Электронные офисные
системы"

В связи с расширением ассортимента информационных систем, реализуемых нашей фирмой, и формированием плана рекламной кампании на 1-е полугодие 2005 г. прошу Вас командировать специалиста Чепрасову Марину Михайловну в компанию "Электронные офисные системы" для ознакомления с новыми программными продуктами по автоматизации делопроизводства.

Начальник



Е.Н. Ярославцева

Управление сбыта
информационных систем

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

11.08.2004 № 35

О записи тематического комплекта
"ИССАО" и программного
комплекса "Кодекс"

В связи с продажей тематического комплекта "Информационно-справочная система архивной отрасли" (ИССАО) Отделу по делам архивов администрации Корякского автономного округа прошу Вас записать диск с данным тематическим комплектом и программным продуктом "Кодекс для Windows" (локальный вариант).

Специалист



М.М. Чепрасова

Специалисту Управления
производства и внедрения
информационных систем

П.В. Тризною

**Служебная записка –
документ, составляемый
работником или
руководителем
подразделения на имя
руководителя или
специалиста другого
подразделения.**

**Текст состоит из
двух частей:**

**обоснования,
предложений**

Управления сбыта
информационных систем

Начальнику Управления
Е.Н. Ярославцевой

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

05.07.2004 № 3

О причинах задержки обновления
тематических комплектов
"ИССАО" и "ИСАР"

Обновление тематических комплектов "Информационно-справочная система архивной отрасли" (ИССАО) и "Информационная система архивистов России" (ИСАР) у пользователей не было произведено в установленный срок в связи с переносом выхода добавки № 7 к тематическим комплектам на 8 июля 2004 г.

Обновление данных тематических комплектов у пользователей будет произведено в период с 12 по 16 июля 2004 г.

Специалист







А.А. Салахов

**Объяснительная
записка – документ,
объясняющий
причины какого-либо
факта, происшествия,
составляемый
работником для
руководства.**

Справка – документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов или событий.

Справки содержат основную деятельность организации или подтверждающие сведения биографического или служебного характера.

	
Закрытое акционерное общество "ТЕРМИКА"	Московский государственный технический университет им. Н.Э. Баумана
СПРАВКА	Кафедра системы обработки информации и управления
<u>30.08.2004 № 26</u>	
Москва	
Гришина Светлана Евгеньевна работает в Управлении производства и внедрения информационных систем ЗАО "Термика" в должности дизайнера.	
Генеральный директор	 А.Г. Цицин
Главный бухгалтер	 Е.О. Сенина
	

5.2. Правила ведения деловой переписки

Деловое письмо – документ, применяемый для связи, передачи информации между корреспондентами, которые могут быть физическими и юридическими лицами.

- Текст письма состоит из **вводной** и **основной** части.
- Текст должен быть кратким, ясным, последовательным.
- Объем не должен превышать **двух** страниц, исключение: не более **пяти** страниц.
- Письмо оформляется в **двух** экземплярах.

Бланк письма



Закрывое акционерное общество
"ТЕРМИКА"

Управление финансов

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419

Тел.: (495) 956-21-01 (многоканальный)

Факс: (495) 234-18-92

<http://www.termika.ru>; e-mail: info@termika.ru

ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427

ИНН/КПП 7715004824/772501001

№ _____

На № _____

от _____

Угловой бланк



ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"ТЕРМИКА"

Ул. Орджоникидзе, д. 11, Москва, 115419

Тел.: (495) 956-21-01 (многоканальный), факс: (495) 234-18-92, <http://www.termika.ru>, e-mail: info@termika.ru

ОКПО 29903912, ОГРН 1027739260427, ИНН/КПП 7715004824/772501001

№ _____

На № _____

от _____

Продольный бланк

Требования к тексту

- **От 3 лица единственного числа:**

Компания сообщает

- **От 3 лица множественного числа:**

Руководство института и студенты приглашают ...

- **От 1 лица единственного числа:**

Прошу

- **От 1 лица множественного лица:**

Просим

Структура письма

- Обращение
- Вступление
- Текст
- Заключение
- Предупреждение
- Заключительные этикетные формы

Обращение в деловом письме

- **Обращения по должности:**

Уважаемый господин Президент!

Уважаемый господин председатель!

- **Обращение по фамилии:**

Уважаемый господин Попов!

- **Обращение по имени и отчеству или только по имени:**

Уважаемый Владимир Петрович!

Уважаемая Елена!

Обращение в деловом письме

- **Обращение к особо важным персонам:**

Глубокоуважаемый господин председатель!

Глубокоуважаемый господин Михайлов!

- **Обращение к группе работников или к коллективу:**

Уважаемые господа!

Господа!

- **Обращение к лицам одного профессионального круга:**

Уважаемые коллеги!

Вступление

Может содержать:

- ссылку на документ, связанный с темой письма
- описание факта, события, сложившейся ситуации

Например:

В связи с неоднократными ошибками в финансовой отчетности комиссией осуществлена проверка финансово-хозяйственной деятельности филиала предприятия ...

Вашим предприятием в мае текущего года были проведены регламентные работы ...

- Основное содержание текста:

Описание ситуации, послужившей поводом для составления письма, высказываются мнения, приводятся доказательства.

В заключительной части – просьбы, предложения, напоминания.

- Заключение:

Итоговая часть представляет собой выводы в виде предложений, мнений, требований, просьб. Обычно выражается глаголом:

напоминаем о приближении срока исполнения договора;

предлагаем выполнить взятые на себя обязательства;

просим провести переговоры;

представляем на рассмотрение и утверждение;

направляем на отзыв;

сообщаем выводы комиссии по проверке;

приглашаем на заседание.

• Предупреждение:

Содержит угрозу применения каких-либо санкций в отношении адресата, в случае если им не будут выполнены перечисленные в письме условия:

В противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции.

В случае невыполнения Вами договорных обязательств дело будет передано в Арбитражный суд.

• Заключительные этикетные формулы:

Использование устойчивых фраз, выражающими надежду на дальнейшее сотрудничество, развитие отношений:

Надеемся на развитие наших отношений на взаимовыгодной основе

Сожалеем, что не можем воспользоваться Вашим предложением

Используется заключительная фраза «**С уважением,**»:

С уважением,
Генеральный директор

ПОДПИСЬ

О.Н. Крылов

Этикет делового письма

Правила и этикет делового письма основаны на нормах делового общения:

- Проявление вежливости к деловому партнеру.
- Соблюдение формальной субординации между работниками.
- Умение высказать свое мнение, не обижая партнера.
- Терпимость к иному мнению.
- Разумная самокритичность.
- Честность.
- Умение корректно вести спор, полемику.

Классификация деловых писем

Письма, связанные с передачей информации	Письма, связанные с выполнением действий	Письма-ответы	Письма претензионного характера	Письма, связанные с выражением чувств	Рекомендательное письмо
Информационное письмо	Письмо-просьба	Письмо-согласие	Письмо-напоминание	Письмо-поздравление	Сопроводительное письмо
Письмо-извещение	Письмо-заявка	Письмо-отказ	Письмо-требование	Письмо-благодарность	
Письмо-приглашение	Гарантийное письмо	Письмо-подтверждение	Претензионное письмо	Письмо-соболезнование	
Письмо-уведомление	Письмо-запрос			Письмо-извинение	
Письмо-сообщение	Письмо-заказ				
Письмо-предложение					
Рекламное письмо					

- **Сопроводительное письмо** информирует адресата о направлении ему документов, которые прилагаются к письму. Разъясняется цель посылаемого документа. Тест может начинаться «Направляем...», «Представляем на согласование...»

Уважаемый Яков Яковлевич!

Направляем Вам акт сверки расчетов за период с 01.01.2018 года по 30.06.2018 года с документами, подтверждающими отгрузку продукции. Просим в течение 3 рабочих дней подписать и вернуть акт сверки, либо сообщить о расхождениях

Приложение:

1. Акт сверки б/н на период 01.01.18-30.06.18. в 2 экз. на 2-х листах.
 2. Копия ТОРГ 12 № 1 от 01.03.2018 года в 1 экз. на 1 листе.
 3. Копия счет-фактуры № 1 от 0.03.2018 года в 1 экз. на 1 листе.
 4. Копия ТТН № 1 от 01.03.2018 года в 1 экз. на 1 листе.
- ИТОГО 5 экз. на 5 листах.

- **Информационное письмо, содержит информацию о свершившемся факте.**

Информационное письмо

г. Нефтекамск

05.04.2018 г.

Уважаемые работники ООО «Самый Первый»!

Сообщаю вам, что, несмотря на сложные экономические условия, общее снижения производства и спроса, прибыль нашей организаций за 2017 год составила 18 000 000 (восемнадцать миллионов) рублей, что на 10% больше, чем в предыдущем (т.е. 2016) году. В связи с этим событием, я, как руководитель компании, выражаю благодарность всем работникам и объявлю премию каждому сотруднику в сумме 5 000 (пять тысяч) рублей. Руководители подразделений, достигших особо высоких показателей, получают дополнительные бонусы в размере 20 000 (двадцати тысяч) рублей.

Надеюсь, что в дальнейшем наше плодотворное и успешное сотрудничество продолжится и мы с вами будем достигать всё новых и новых высот.

С уважением, директор ООО «Самый Первый» Колтомацкий Вадим Сергеевич.

• Письма-приглашения арестовываются лично или
коллективному адресату

Уважаемый Борис Львович!

Приглашаем Вас принять участие в первом заседании Общественного совета при Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, которое состоится 24 апреля 2014 г. в 12.00 по адресу: ул. Новый Арбат, д.36/9, сектор «С».

Начало регистрации участников с 11.00.

Повестка заседания прилагается.



- **Гарантийное письмо** представляет собой обязательство безусловной оплаты работы или предоставленных услуг

Исх. № _____

от «___» _____ 20__ г.

должность, название организации в чей адрес
адресовано письмо

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

Прошу Вас поставить товар, согласно заявки № _____ от «___» _____ 20__ г.

Оплату гарантируем с расчетного счета № _____ в ОАО «Банк» в срок до «___» _____ 20__ года в размере _____ (_____) рублей 00 копеек.

В случае неоплаты в установленный срок, данное гарантийное письмо следует рассматривать как подтверждение факта получения нашей организацией, в соответствии со ст. 823 ГК РФ, коммерческого кредита на сумму поставленной продукции и возможность начисления процентов за пользования чужими денежными средствами за всё время просрочки оплаты из расчета __ % от суммы просроченных обязательств, за каждый день просрочки.

Настоящее гарантийное письмо является обязательным для законных наследников, представителей и правопреемников.

Должность, подпись, ФИО (руководителя организации, которая составила гарантийное письмо)

- **Письмо-запрос, письмо-ответ** – форма двусторонней или многосторонней связи

О ценах на угольные фильтры

Уважаемый Евгений Владимирович!

Благодарим Вас за коммерческое предложение от 17 апреля. Предложение нас очень заинтересовало, в связи с чем, мы бы хотели получить более подробную информацию о ценах на всю вашу продукцию. В связи с этим просить выслать прайс-лист на продукцию.

Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество. Заранее благодарны Вам за ответ.

С уважением,
Директор
ООО «Альфа»

Львов

А.В. Львов

• **Письмо-запрос, письмо-ответ** – форма двусторонней или многосторонней связи

ООО «Дела и деньги»
г. Омск
ул. Мирная д.12. оф.87
Тел. 9 (917)765-12-76

Директору
ООО «Свисток»
Крутикову Р.П.

14.02.17 г. № 17

Ответ на письмо-запрос №1 от 10.02.2017 г.

Уважаемый Ренат Павлович

Вы прислали нам запрос на прайс на нашу продукцию – документ в приложении. Также сообщаем вам о том, что на сегодняшний день нет никаких акций, снижающих цену товара, но мы можем договориться с вами о скидках в индивидуальном порядке (размер скидки зависит от приобретаемого объёма товара).

С уважением,
Директор ООО «Дела и деньги»

Клепиков

Клепиков А.Р.

Сообщения электронной почты

Реквизиты сообщений электронной почты:

- адрес получателя – (адресат)
- адрес получателя копии
- заголовок сообщения (ТЕМА)
- ТЕКСТ

имя_пользователя@имя_домена

Например:

petrov@mail.ru

aa_ivanova@guu.ru

Сообщения электронной почты

- **Адрес получателя и адрес получателя копии:**

Следует указывать только тех лиц, для которых сообщение связано с выполнением действий, в копии для информирования.

- **Заголовок сообщения (ТЕМА):**

Отражает содержание, может включать информацию о необходимости выполнения действий, степень важности или срочности.

Сообщения электронной почты

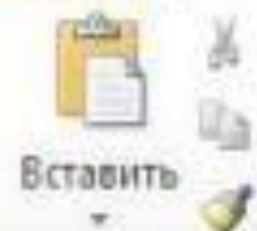
- **Текст:**

Следует начинать с обращения, текст не должен быть объемным, рассматривать стоит не более одного вопроса или проблемы.

- **Вложения или прикрепленные файлы:**

В тексте необходимо дать краткое описание приложенному файлу.

Файл Сообщение Вставка Параметры Формат текста Рецензирование



Вставить

Calibri (O) 11 A A

Ж К Ц

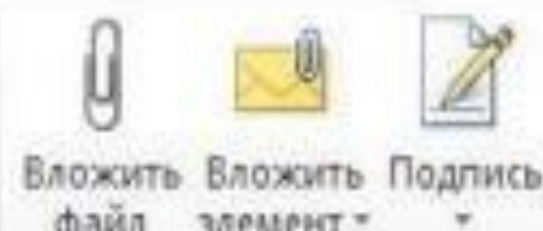
Буфер обмена

Основной текст



Адресная книга Проверить имена

Имена



Вложить файл Вложить элемент Подпись

Включить

К исп...
Высока
Низкая

Тег



Отправить

Кому...

Кожанова Евгения

Копия...

Тема:

Согласовано с замечаниями: Согласование проекта документа

Грамматическая ошибка в пункте 1.6.
Два пункта 4.12 подряд – нарушение нумерации.

С уважением,
Евгения Кожанова
(3-123)

**Тема 6. Организация
документооборота и систематизация
документов в организации**

6.1. Этапы организации работы с документами

Документооборот – движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения: отправки и (или) направления в дело.

Потоки документов: входящий, внутренний, исходящий.

Входящий документопоток:

- Документы, направляемые руководителям
- Документы, направленные в структурные подразделения
- Документы, направляемые отдельным исполнителям

6.1. Этапы организации работы с документами

Исходящий документопоток составляют документы отправляемые из учреждения.

Внутренний документопоток составляют документы, созданные в организации для внутреннего пользования.

Требования к документообороту

1. Оперативность
2. Отсутствие лишних инстанций
3. Исключение возвратных перемещений документов
4. Единообразие

Принципы построения документооборота

- Принцип прямооточности – перемещение документов по наиболее короткому пути, без возвратных перемещений.
- Принцип непрерывности – непрерывная подача документов исполнителям.
- Принцип ритмичности – осуществление равномерности движения потоков документов.
- Принцип параллельности – осуществление отдельных операций по обработке документа в процессе его движения.
- Принцип пропорциональности – равномерная загрузка каналов движения документов.

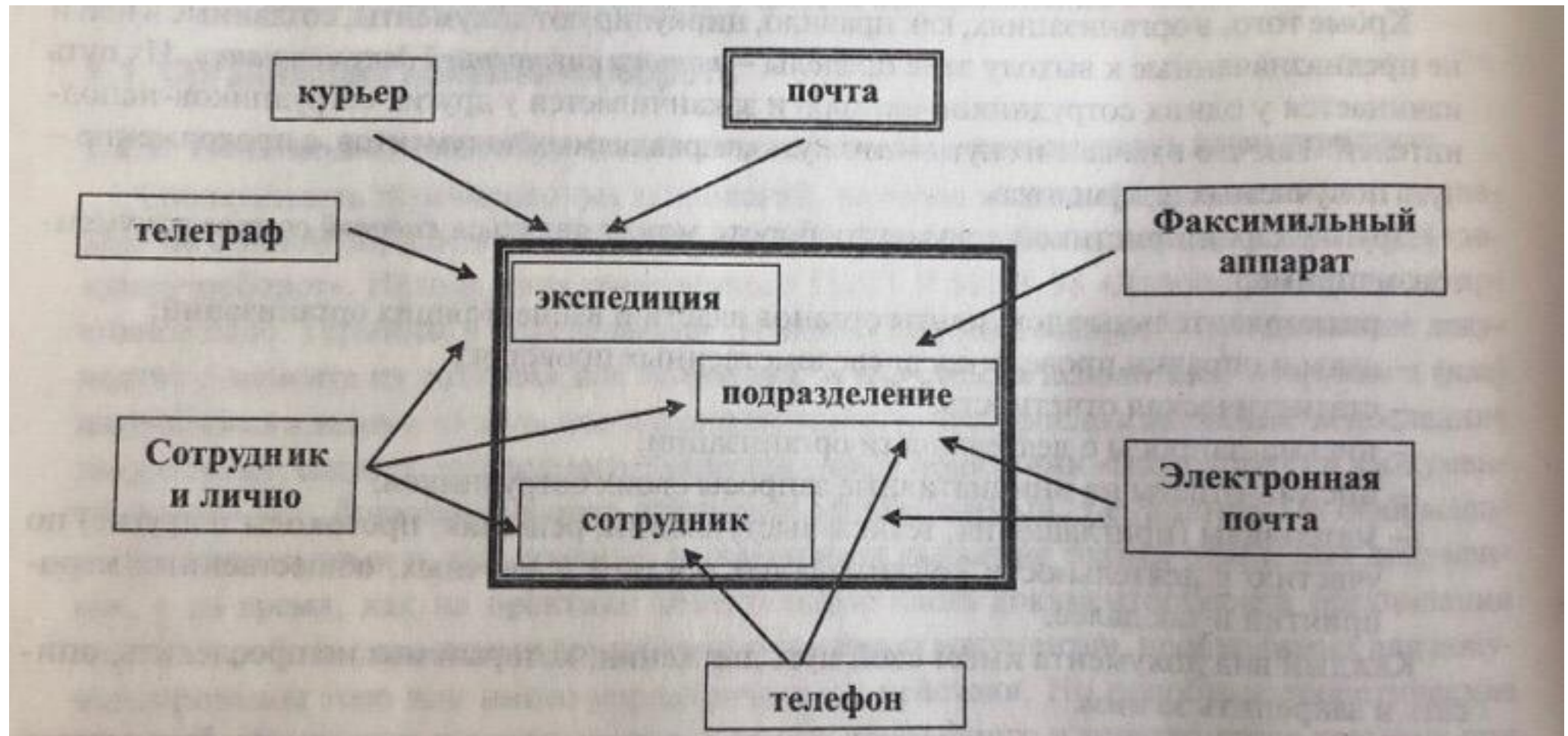
Формы организации работы с документами:

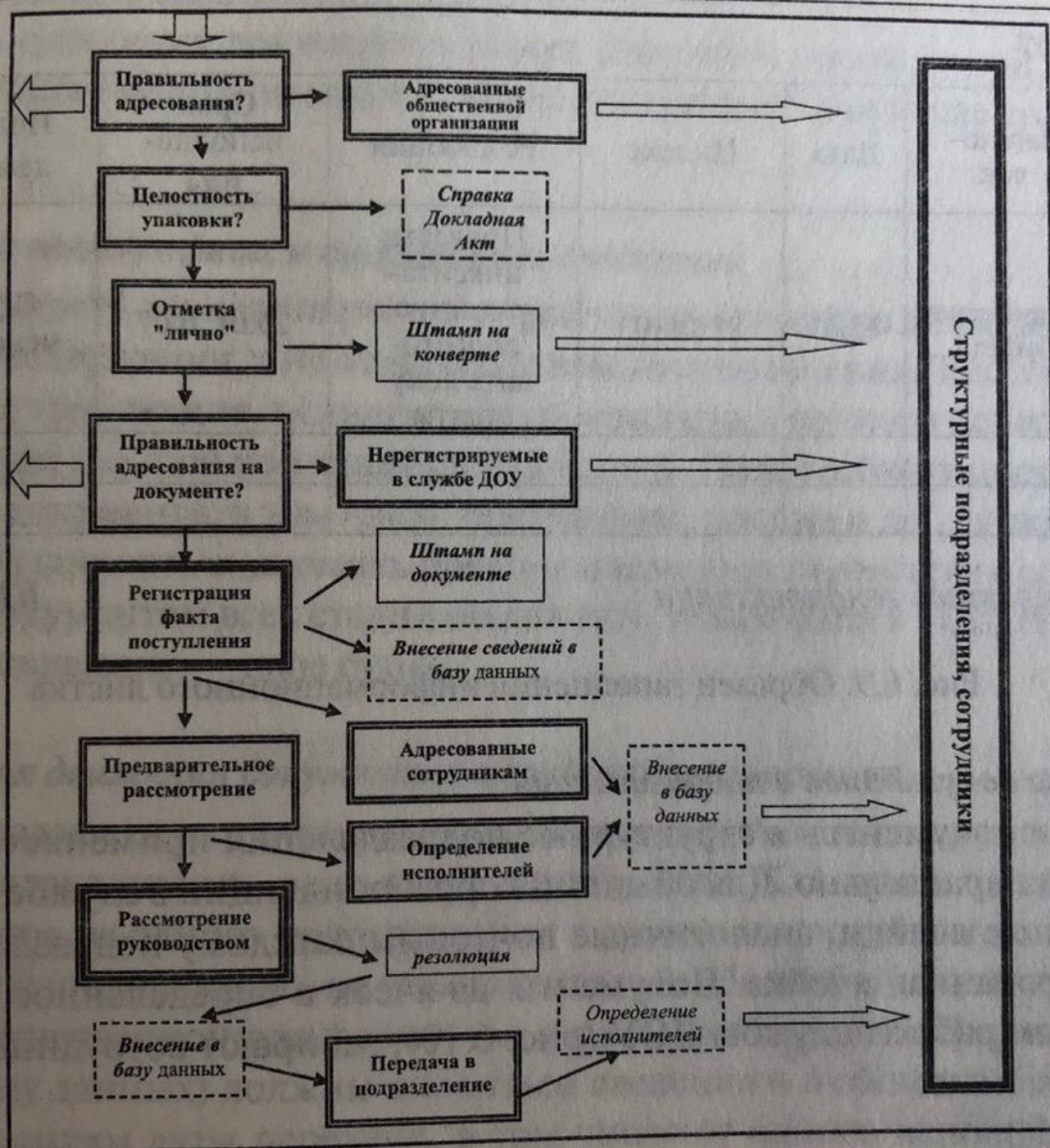
1. Централизованная – один отдел работает с документами.
2. Децентрализованная – каждое подразделение.
3. Смешанная.

Этапы документооборота:

1. Экспедиционная обработка.
2. Предварительное рассмотрение.
3. Движение документов внутри организации: доведение до исполнителя или придание юридической силы проектам документов.
4. Обработка исполненных или отправляемых документов.

Порядок поступления документов





Блок-схема
 обработки
 поступающей
 корреспонденции

Контроль исполнения

Этапы:

1. Постановка документов на контроль.
2. Проверка своевременного доведения до исполнителя.
3. Предварительная проверка и регулирование исполнения.
4. Учет и обобщение результатов контроля.

6.2. Систематизация документов в организации

Номенклатура дел – систематизированный перечень дел, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков их хранения.

Дело – учетная единица в делопроизводстве. Одно дело должно содержать до 250 листов.

Индекс дела – условное обозначение подразделения и порядковый номер дела в номенклатуре.

Например:

02-01 может означать 02 – Отдел кадров, 01-порядковой номер дела в номенклатуре. Номер документа: 145/02-01

Номенклатура дел

Заголовок дела – описание документов внутри дела.

Количество дел.

В одном не более 250 листов, при большем количестве создается дополнительный том.

1 т.

Индекс дела	Заголовок дела (тома, частей)	Кол-во дел (томов, частей)	Срок хранения дела и номера статей по перечню	Примечание
1	2	3	4	5
01. Администрация				
001	Устав ООО и учредительные документы	1	Постоянно ст. 50 а, 51-53	
002	Штатные расписания и изменения к ним	1	Постоянно ст. 71 а	Переходящее с 2012 г.
003	Приказы директора по основной деятельности	1	Постоянно ст. 19 а	
004	Приказы генерального директора по административно-хозяйственным вопросам	1	5 лет ст. 19 в	
005	Протоколы общих собраний учредителей и приложения к ним	1	Постоянно ¹ ст. 18 и	
006	Инструкция по делопроизводству	1	Постоянно ст. 27 а	Переходящее с 2010 г.
007	Номенклатура дел	1	Постоянно ст. 200 а	
008	Переписка по вопросам основной деятельности	3	5 лет ЭПК ст. 35, 256	
009	База данных регистрации входящих документов	5	5 лет ст. 258 г	В электронной форме
010	База данных регистрации исходящих документов	2	5 лет ст. 258 г	В электронной форме

6.2. Систематизация документов в организации

Срок хранения:

- Временного хранения (до 10 лет включительно)
- Временного хранения (свыше 10 лет)
- Постоянного хранения