



РАНХиГС

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ВИДЫ СЛУЖЕБНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Особенности составления и оформления информационно-справочных и справочно- аналитических документов

Орсаг Юлия Витальевна,
доцент кафедры общественных дисциплин,
кандидат педагогических наук,
начальник отдела качества образования Вологодского филиала РАНХиГС

Информационно-справочные и справочно-аналитические документы - это совокупность документов, содержащих информацию о фактическом положении дел, служащих основанием для принятия решений, издания распорядительных документов.

Общий признак – фиксируют информацию, используемую при принятии управленческих решений и позволяющую выбрать наиболее эффективный способ управленческого воздействия, а некоторые – непосредственно инициируют управленческие решения.

Информация, зафиксированная в информационно-справочных и справочно-аналитических документах, используется в других документах: распорядительных, отчетных, плановых.

Функции и особенности информационно-справочных и справочно-аналитических документов

1. Выполняют служебную, вспомогательную роль по отношению к организационно-распорядительным документам. Сообщают сведения, которые могут побудить к принятию определенного решения, т.е. иницируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ действия. В отличие от распорядительных документов эти документы могут не требовать исполнения. Информация может побуждать к действию, а может быть только принята к сведению. На основе резолюции руководителя эти документы могут стать основанием для принятия каких-то решений или подготовки распорядительных документов.
2. Реализуют коммуникативные связи между различными уровнями управления. В процессе документооборота, как правило, информационно-справочные документы идут снизу вверх по системе управления: от работника к руководителю подразделения, от руководителя подразделения к руководителю организации, а справочно-аналитические документы (чаще всего) от подведомственной организации к вышестоящей. Отдельные разновидности справочно-информационных документов используются для реализации информационных связей между равными, не состоящими в отношениях соподчинения организациями и должностными лицами.
3. Имеют много общего в составлении и оформлении (докладные, объяснительные, служебные записки; справки), отличаются шаблонностью в составлении.

Виды информационно-справочных и справочно-аналитических документов

Информационно-справочные документы	Справочно-аналитические документы
докладная записка предложение объяснительная записка заявление служебная записка телеграмма, телефонограмма, телекс, факсограмма, электронное сообщение	акт справка заключение ОТЗЫВ представление

Докладная записка. Служебная записка.

- **Докладная записка** – документ, адресованный руководителю организации или структурного подразделения и содержащий изложение какого-либо служебного вопроса, раскрывающего его действительное состояние.
- **Служебная записка** – документ информационного характера, направляемый должностным лицом или работником другому должностному лицу, с выводами и предложениями составителя.

Различие между докладной и служебной запиской состоит в том, что докладная записка представляется вышестоящему должностному лицу, а служебная записка представляет собой переписку между структурными подразделениями организации (*в ряде организаций докладные записки используются ограниченно, информирование руководителей всех уровней оформляется служебными записками*).

Докладные и служебные записки составляются по инициативе работника или по заданию его непосредственного руководителя.

Оформление докладной (служебной) записки

При оформлении используются реквизиты:

- наименование структурного подразделения;
- наименование вида документа;
- дата;
- адресат;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

Генеральному директору
ОАО «Российский фарфор»
Л.Р. Прохорову

30.04.2016

Об увеличении штатной
численности отдела

Текст оформляется на листах бумаги формата А4.

Рассмотрение докладной (служебной) записки руководителем выражается в оформлении резолюции, которая записывается на свободном месте в заголовочной части документа.

Композиционная структура докладной (служебной) записки

- Если докладная (служебная) записка состоит из трех частей, то:

1-я часть	Изложение фактов, событий, обстоятельств, послуживших поводом (причиной) для составления документа или формулирование цели, которая должна быть достигнута.
2-я часть	Аргументация, обоснование выводов, которые будут изложены в 3-й части.
3-я часть	Выводы (просьба, предложение, требование).

- Если докладная (служебная) записка состоит из двух частей, то:

1-я часть	Аргументация, обоснование выводов, которые будут изложены во 2-й части.
2-я часть	Выводы (просьба, предложение, требование).



Текст документа составляется от 1 лица ед.числа (предлагаю, прошу, считаю необходимым)

Композиционная структура служебной записки

(пример) Виды служебных записок

Согласно Вашим указаниям от 20 октября 2015 года мною проведен анализ эффективности работы сотрудников отдела снабжения в I – III квартале текущего года (**1 часть – причина составления**). Результаты анализа подтверждают необходимость увеличения штатных сотрудников отдела, имеющих права на управление легковым автотранспортом и владеющих таковым (**2 часть – обоснование предложения**).

В связи с этим требуется корректировка штатного расписания отдела снабжения (**3 часть - предложение**).

Виды служебных записок

АНАЛИТИЧЕСКИЕ	ОБЗОРНЫЕ	ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЕ
Включают подробный анализ ситуации, излагаемые факты (данные, события) комментируются	Содержат краткую информацию о нескольких тесно связанных проблемах. Дается сжатый анализ. Часто дополняются детализирующими справками.	Содержат цифры, данные, располагаемые наглядным, удобным для восприятия образом (в форме таблиц, графиков и т.п.). Не содержат подробного анализа данных.

Объяснительная записка. Особенности, композиция.

Объяснительная записка – документ, объясняющий причины какого-либо действия, факта, события, составляемый работником организации и представляемый вышестоящему должностному лицу.

- Объяснительные записки составляются в нестандартных управленческих ситуациях, при нарушении трудовой или производственной дисциплины.
- Оформляется на стандартном листе бумаги и адресуется конкретному должностному лицу, подписывается составителем.
- Текст состоит из двух частей: первая часть содержит факты, послужившие поводом к ее написанию, вторая – причины, объясняющие сложившуюся ситуацию.
- Решение руководителя выражается резолюцией, проставляемой на свободном месте в заголовочной части документа.

Оформление объяснительной записки

При оформлении используются реквизиты:

- наименование структурного подразделения;
- наименование вида документа;
- дата;
- адресат;
- заголовок к тексту;
- текст;
- подпись.

ОТДЕЛ МАРКЕТИНГА

**ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ
ЗАПИСКА**

Генеральному директору
ОАО «Российский фарфор»
Л.Р. Прохорову

28.09.2016

О причинах отсутствия
на оперативном совещании

Если текст объяснительной записки большой по объему (более 3-5 строк), составляется заголовок к тексту.

Оформление текста объяснительной записки (пример)

О причинах отсутствия на оперативном совещании

В связи с тем, что был направлен руководителем управления на научно-практический семинар по проблемам подбора и отбора персонала, проводимый РАНХиГС 27.09.2016, я не смог принять участие в работе оперативного совещания. Подготовленные мной документы и расчеты были оставлены секретарю отдела маркетинга Никоновой О.П., которая должна была их передать членам оперативного совещания, чего она не сделала из-за болезни.

*Начальник отдела
Кнышев*

Подпись

П.В.



Справка

- **Справка** – документ, составляемый в целях информирования или подтверждения тех или иных фактов или событий.

Справки по основной деятельности организации (справка носит аналитический характер)

Справки, подтверждающие определенную информацию о предъявителе (биографического или служебного характера)

- Текст состоит из 2-3 коммуникативно-смысловых частей (информация может быть разбита на тематические блоки, разделы).
- Подписывается непосредственно составителем или руководителем структурного подразделения.

- Используются унифицированные бланки с трафаретным текстом (чаще формата А5).
- Подписываются руководителем организации (либо руководителем кадровой службы, главным бухгалтером), обязательно заверяются печатью.

Особенности составления основного текста справки, подтверждающей **определённую информацию о представителе**

Основной текст излагается в определённой последовательности, с использованием типовых моделей:

- *Дана (фамилия, инициалы или полные имя и отчество в дательном падеже) в том, что*

Дана Воробьёвой Юлии Семёновне

*в том, что он (она) действительно работает в ООО «Профиль»
в должности заведующего отделом продаж.*

- Сведения об организации, для которой выдана справка, размещаются на один интервал ниже основного текста (*Выдана для представления в посольство Республики Чехия*). Сведения о сроке годности справки размещаются на один интервал ниже сведений об организации (*Справка действительна в течение 10 дней со дня выдачи; Справка действительна на 2015 год*).
- Реквизит «Подпись» включает должность, личную подпись, фамилию и инициалы лица, выдавшего справку. Подпись заверяется печатью организации.

Заявление

Заявление – внутренний служебный документ, предназначенный для доведения до сведения должностного лица (как правило, вышестоящего) информации узкой направленности (просьба, предложение или жалоба).

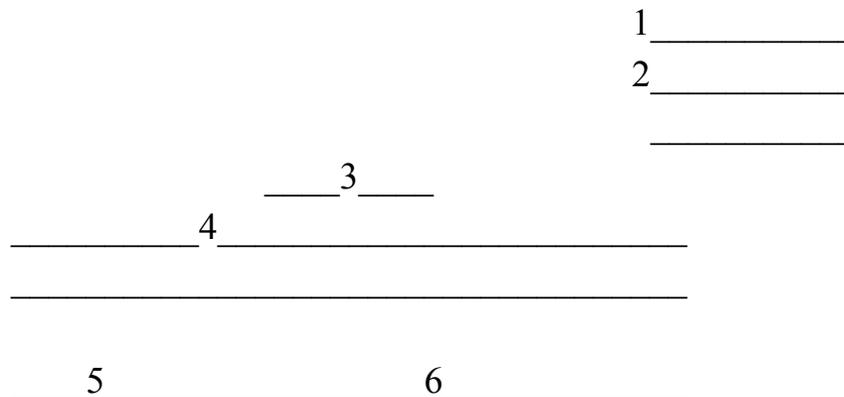
- Пишется от имени одного лица, по конкретному поводу и посвящено, как правило, одному вопросу. Может быть и коллективным (исходить от группы граждан).
- Пишется на имя того лица, в компетенции которого находится поднимаемый вопрос. Адресация документа включает полное (без сокращений) официальное наименование должности лица, его инициалы и фамилию (в дательном падеже).
- Пишется от заявителя с указанием его фамилии в родительном падеже (с предлогом или без предлога «от»), инициалов.

Заявление

Этот вид документов состоит из следующих реквизитов:

1. Наименование адресата.
2. Наименование адресанта (заявителя).
3. Наименование документа.
4. Формулировка просьбы (жалобы, предложения) с краткой, но исчерпывающей аргументацией (если нужно).
5. Дата.
6. Подпись.

Схема расположения реквизитов заявления:



Заявление. Требования к основному тексту

- Слово *заявление* пишется с прописной или со строчной буквы?
- Ставится ли точка после слова *заявление*?
- Как правильно: *заявление Иванова* или *заявление от Иванова*?

Слово *заявление* – это заголовок документа. По общим правилам:

- Весь заголовок может быть написан прописными буквами (обыкновенно, если текст заявления набран на компьютере или написан на заготовленном бланке: ПРИКАЗ; ЗАЯВЛЕНИЕ) – после заголовка в этом случае точка не ставится.
- Только первая буква заголовка прописная (обыкновенно в рукописных заявлениях: *Приказ; Заявление*) – точка в этом случае также не нужна.
- Допускается, но считается устаревающим такой способ оформления (с точкой в конце, слово «заявление» со строчной буквы).

При таком оформлении «шапка» заявления представляет собой синтаксическое единство – предложение: такому-то (от) такого-то заявление (и точка в конце предложения, соответственно, нужна).

Предлог «от» в шапке заявления можно пропустить.

Итак, допустимы варианты:

- *тому-то от такого-то... Заявление*
- *тому-то от такого-то... ЗАЯВЛЕНИЕ*
- *тому-то от такого-то... заявление.*
 - *тому-то такого-то... Заявление*
 - *тому-то такого-то... ЗАЯВЛЕНИЕ*
 - *тому-то такого-то... заявление.*

Заявление. Требования к основному тексту

Основной текст, как правило:

1. Начинается со слов, отражающих сущность содержания документа: *прошу...., обращаюсь....., ставлю Вас в известность...*
2. В некоторых случаях применяются средства аргументации (для указания причины или цели) – *по причине..., в связи с тем...., на основании того, что ..., учитывая, что.*
3. Излагается сущность вопроса, по которому пишется заявление. Не принято употреблять местоимения я/мы.
4. Текст размещается по всей ширине листа, на один интервал ниже наименования. После основного текста с красной строки дается указание о наличии приложения (при наличии).
5. Дата написания размещается интервалом ниже основного текста, в левой части листа. Указывается число, месяц (прописью) и год написания заявления.
6. Подпись размещается интервалом ниже основного текста, правее даты написания заявления.

Протокол

Протокол заседания – документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятые решения на заседаниях, совещаниях, собраниях, деловых переговорах и других мероприятиях. В управленческой деятельности используется два вида протоколов.

Полный протокол
Содержит запись всех выступлений

Краткий протокол
Содержит только фамилии выступивших, краткую запись о теме, принятые решения

Обязательные реквизиты протокола:

- наименование организации
- название вида документа
- дата и номер протокола
- место составления
- заголовок к тексту
- текст
- подписи

Композиционная структура протокола

1-я часть ВВОДНАЯ

Указываются фамилии и инициалы председателя заседания и секретаря, количество или фамилии (при необходимости – должности) присутствующих и, отдельно, приглашенных. Записывается повестка дня. Вопросы располагаются по порядку (по степени их сложности, важности и предполагаемого времени обсуждения). Вопросы формулируются с предлогом о (об) и нумеруются арабскими цифрами. Под формулировкой вопроса указываются фамилия и инициалы докладчика. Не рекомендуется вопрос или группу вопросов обозначать словом *Разное*.



Фамилии записываются в протокол в алфавитном порядке (если их не более 15). Если на заседании присутствует более 15 человек, составляется список присутствовавших, который прилагается к протоколу, в протоколе указывается общее количество участников с отметкой в скобках «список прилагается».

Композиционная структура протокола

2-я часть
ОСНОВНАЯ

Текст состоит из отдельных разделов, соответствующих вопросам повестки дня, каждый раздел записывается в последовательности:

СЛУШАЛИ

ВЫСТУПИЛИ

ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ)

Эти ключевые слова печатаются прописными буквами и с новой строки.

Разделы нумеруются арабскими цифрами в соответствии с повесткой дня.

После слова **СЛУШАЛИ** в именительном падеже указывается в именительном падеже фамилия докладчика и в форме 3-го лица единственного числа излагается содержание доклада. Если текст доклада прилагается к протоколу, после фамилии докладчика кратко обозначается основная тема выступления и в скобках делается отметка «Текст доклада прилагается».

В кратких протоколах указывается фамилия выступавшего (докладчика) и тема его выступления.

Композиционная структура протокола

2-я часть ОСНОВНАЯ

Вопросы к докладчику и ответы протоколируются по мере их поступления и записываются в той же последовательности. Сначала указываются фамилии и инициалы лица, затем поступивший от него вопрос и данный докладчиком ответ.

В разделе **ВЫСТУПИЛИ** также указываются фамилии, инициалы, при необходимости – должности выступавших и содержание их выступлений в той последовательности, в какой они прозвучали на заседании. В кратких протоколах указываются только фамилии лиц, принимавших участие в обсуждении.

В разделе **ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ)** записывается принятое решение. Решение формулируется кратко, точно, лаконично, так чтобы не возникло двоякого толкования. При необходимости наряду с решением указываются результаты голосования: количество голосов, поданных «за», «против», «воздержавшихся», а также если голосование было тайным – количество выданных бюллетеней, количество бюллетеней, поданных после голосования и количество бюллетеней, признанных недействительными.

Композиционная структура протокола

2-я часть
ОСНОВНАЯ

Текст постановляющей части протокола формулируется в повелительной форме: *разработать, представить, подготовить отчет о ...*

Если решений несколько, каждое решение оформляется как отдельный пункт. Пункты решения нумеруются арабскими цифрами.

Решения по процедурным вопросам (об утверждении повестки дня, о принятии к сведению справок и т.п.) также отражаются в тексте протокола.

Участники заседания или совещания могут высказать особое мнение по принятому решению. Содержание особого мнения записывается в протоколе после записи соответствующего

Протокол подписывается председателем и секретарем заседания. В

установленном законодательством случаях протокол подписывается только председателем или, напротив, всеми членами коллегиального органа.

Датой протокола является дата заседания. Протоколам присваиваются порядковые номера в пределах календарного года по каждой группе протоколов отдельно .

Выписка из протокола

Для информирования заинтересованных организаций и лиц о принятых решениях, а также в целях подтверждения принятых решений могут оформляться выписки из протокола.

Выписка из протокола – это документ, представляющий собой точную копию части подлинного протокола.

В выписке воспроизводится:

вводная часть протокола (реквизиты бланка, сведения о председателе, секретаре, присутствующих);

вопрос повестки дня, по которому готовится выписка;

часть текста, отражающая рассмотрение вопроса и принятые по нему решения.

Подписями председателя и секретаря выписка не удостоверяется. Если выписка из документа выдается для представления в другую организацию, она заверяется печатью организации.

Акт – документ, составленный группой лиц (комиссией) для подтверждения установленных ими фактов, событий, действий.

- Виды актов: сдачи-приемки; обследования; испытаний; ревизии, инвентаризации; расследования несчастного случая и пр.
- Акты составляются коллегиально (не менее двух составителей), но в отдельных случаях могут составляться одним лицом – работником, имеющим на это полномочия. Акты могут составляться постоянно действующими или временными комиссиями.
- Обязательные реквизиты акта: название организации, название вида документа (АКТ), дата и регистрационный номер документа, место составления (за исключением случаев, когда местонахождение организации включено в наименование), заголовок к тексту, текст, подписи.

Заголовок к акту, как правило, составляет одно целое с названием вида документа: Акт о приеме-передаче документов и дел. В управленческой деятельности употребляется родительный падеж существительного после слова акт, например: *акт списания материальных ценностей*, хотя в литературной речи слово акт управляет винительным и предложным падежами (*акт о проверке, акт на право пользования землей*).

Датой акта является дата подписания его составителями. Поскольку акт составляется после события, результаты которого фиксируются в документе, в тексте акта в обязательном порядке указывается дата проведения мероприятия, например: *В период с 12 – 18 февраля 2011 г. комиссия провела проверку финансово-хозяйственной деятельности филиала, в результате которой установлено...* Место составления акта должно соответствовать месту, где фактически проводилась работа, зафиксированная в акте.

Композиционная структура акта (2 части)

1-я часть ВВОДНАЯ

Содержит ссылку на основание составления акта (это может быть распорядительный, организационно-правовой или иной документ с указанием органа, издавшего его, даты и номера), а также сведения о лицах, составивших акт (указываются должности работников, их фамилии и инициалы).

Если акт составляется комиссией, указываются сначала сведения о председателе, а затем – о членах комиссии. Фамилии членов комиссии располагаются в алфавитном порядке.

*Слова **Основание**, **Председатель**, **Члены комиссии** пишутся с прописной буквы.*

Композиционная структура акта (2 части)

2-я часть
ОСНОВНА
Я

Излагается сущность, характер, методы и сроки проделанной работы, установленные факты и выводы. Содержание может быть разделено на пункты, включать материал, представленный в виде таблицы.

Основная часть излагается в форме повествования.

Текст акта должен отвечать на следующие вопросы:

- когда проходило мероприятие (проверка, экспертиза и т.п.);
- что являлось предметом и целью этого мероприятия, каков результат.

При описании результата или фактов, при обнаружении каких-либо недостатков или нарушений необходимо дополнительно указать, при каких обстоятельствах произошло то или иное событие, по чьей вине или по какой причине, с какими последствиями.

В конце акта могут даваться рекомендации и предложения:

Комиссия рекомендует...



Особенности требований к оформлению

- В конце текста акта указывается количество составленных материалов и их местонахождение. После отметки о количестве экземпляров акта следует отметка о наличии приложений к акту (если они имеются).
- При составлении актов по результатам ревизий и обследований их содержание согласовывается с должностными лицами, деятельность которых отражается в акте.
- Акт считается принятым и вступает в действие после его подписания всеми членами комиссии или всеми лицами, участвовавшими в его составлении.
- В необходимых случаях, если это требуют нормативные документы, акты утверждаются руководителем данной или вышестоящей организации, по распоряжению которого проводились действия, завершившиеся составлением акта.
- Отдельные разновидности актов имеют особенности составления и оформления, которые устанавливаются нормативными правовыми актами (инструкциями, правилами) соответствующих органов власти. Поэтому при возникновении ситуации, требующей составления акта, прежде всего необходимо выяснить, нет ли утвержденной формы акта для документирования данной ситуации или не установлены ли особые

Использованные источники

1. Введенская, Л.А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение: учебник/ Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева . – М. : КНОРУС, 2016. - 432 с.
2. Янковая, В. Ф. Документная лингвистика: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / В.Ф. Янковая. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 288 с.