



**Мининский
университет**

Нижегородский государственный
педагогический университет
имени Козьмы Минина

ЭТИКЕТ ДИСТАНЦИОННОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

НЕМОВА ОЛЬГА АЛЕКСЕЕВНА

К. СОЦ. Н., ДОЦЕНТ

моб.тел. 8-920-296-34-20;

e: mail: nhl_@list.ru

Основные вопросы лекции:

- Функции и виды документов

Функции документов

- **коммуникативную** — обеспечивает связь учреждений, предприятий с внешними организациями (клиентами, партнерами, органами управления и финансово-кредитной сферы и т. л.);
- **информационную** — дает возможность анализировать деятельность предприятия или учреждения, а также процессы, происходящие во внешней среде;
- **научно-историческую** — обеспечивает исследование истории организаций или учреждений, их взаимосвязи, место и значение в обществе и т. д.

Виды документов

1. **Организационно-правовые документы.** Содержат правила, нормы, положения, устанавливающие статус организации, ее компетенцию, структуру, штатную численность и должностной состав, функциональное содержание деятельности организации в целом, ее подразделений и работников, их права, обязанности, ответственность и другие аспекты.
2. **Распорядительные документы.** Регулируют деятельность органа управления в целях обеспечения реализации поставленных перед ним задач для получения максимального эффекта от своей деятельности.
3. **Документы по личному составу.** Характеризуют правовую, трудовую и служебную деятельность работников организаций или учреждений. Такие документы создаются в результате трудовых отношений, возникающих между учреждением и сотрудниками.

Виды документов (продолжение)

4. Плановые документы. Устанавливают перечень намеченных руководством организации или учреждения для исполнения мероприятий, их последовательность, сроки выполнения, а также ответственных исполнителей по каждому мероприятию.

5. Информационно-справочные документы. Обеспечивают руководство предприятия или организации объективной и достоверной информацией о фактическом положении дел в системе управления.

6. Информационно-аналитические документы. Выполняют служебную роль по отношению к организационно-правовым и распорядительным документам. Они сообщают руководству сведения, побуждающие принимать определенные решения (инициируют управленческие решения), позволяют выбрать тот или иной способ действия.

7. Отчетные документы. Содержат сведения о результатах деятельности организации или учреждения за определенный период времени. Отчетные документы в организации выполняют функцию обратной связи, позволяя сопоставить полученные результаты с показателями, намеченными планом или программой.

Требования к документам

- Стандартизация и унификация являются важнейшими требованиями в документообороте.
- Требования к документам, изложенные в ГОСТ Р 6.30-2003. Они применяются при оформлении документов и других систем документации (порядок адресования, визирования, подписания и т. д.).
- Стандарт перечисляет максимальный набор реквизитов, которые могут встретиться при составлении, оформлении и обработке документов, используемых в управлении. ГОСТ Р 6.30-2003 устанавливает 30 реквизитов (табл. 6.1). В зависимости от специфики документа общий состав его реквизитов может варьироваться.

Основные реквизиты

Документа

01 Государственный герб Российской Федерации помещают на бланках документов в соответствии с Федеральным законом «О Государственном гербе Российской Федерации».

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

03 Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания) помещают на бланках организаций в соответствии с уставом (положением об организации). Эмблема предприятия — это символическое графическое изображение. В качестве эмблемы, как правило, используется товарный знак.

04 Код организации проставляют по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО). Такой код имеют все зарегистрированные предприятия. Он может быть проставлен заранее типографским способом. Этот код является своеобразным подтверждением правомочности организации — автора документа.

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

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

07 Код формы документа проставляют по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД). Код по ОКУД должен соответствовать коду унифицированной формы документа, содержащемуся в классификаторах управленческой документации. Этот реквизит впечатывается при составлении конкретного вида документа.

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

09 Справочные данные об организации включают в себя: почтовый адрес, номер телефона и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.). На документах, относящихся к финансовым вопросам, может быть проставлен номер счета в банке.

10 Наименование вида документа Данный реквизит является одним из важнейших, поскольку позволяет судить о назначении данного документа, определяет состав реквизитов и структуру текста.

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

11. Дата документа является одним из основных реквизитов документа, которые обеспечивают его юридическую силу. Датой документа является дата его подписания или утверждения, для протокола — дата заседания (принятия решения), для акта — дата события.

Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату.

Дату документа оформляют арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляют двумя парами арабских цифр, разделенными точкой; год — четырьмя арабскими цифрами. Например, дату 3 ноября 2010 г. Следует оформлять 03.11.2010. Допускается словесно-цифровой способ

оформления даты, например 03 ноября 2010 г.

При написании даты в документе, которым будут пользоваться иностранные партнеры, следует помнить, что во многих западных странах сначала пишется месяц, потом число, потом год, поэтому в таких документах дату лучше писать словесно-цифровым способом

(3 ноября 2010 года). Однако допустимо оформление даты в последовательности: год, месяц, день месяца, например: 2010.11.03. В факсимильных сообщениях и телеграммах кроме даты проставляются часы и минуты.

12. Регистрационный номер документа. Одновременно с датой проставляют регистрационный номер документа. Для внутренних документов (например, приказов) это обычно порядковый номер дела с начала года. Для исходящих документов он складывается из нескольких частей: индекс структурного подразделения, номер дела по номенклатуре, где будет храниться копия документа после его отправки, порядковый номер документа. Например: 04-12/57, где 04 — индекс структурного подразделения, 12 — номер дела по номенклатуре, 57 — порядковый номер отправляемого документа. На документах, составленных совместно несколькими организациями, регистрационные номера проставляют через косую черту в порядке указания авторов на документе.

13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа. Этот реквизит проставляется только на ответных письмах. Дата и номер для ссылки переписываются из инициативного письма. Оформляется следующим способом: на № 02-13/36 от 04.09.2010. Данная ссылка поможет организации, получившей письмо-ответ, найти копию инициативного письма.

14. Место составления или издания документа указывают в том случае, если затруднено его определение по реквизитам «Наименование организации» и «Справочные данные об организации». Целесообразно его представление на всех документах. Место составления или издания указывают с учетом принятого административно-территориального деления, оно включает в себя только общепринятые сокращения.

15. Адресат. В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица. В состав реквизита «Адресат» может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи. При заполнении реквизита «Адресат» необходимо придерживаться следующих правил. При адресовании письма в организацию указывают ее наименование, затем почтовый адрес. Если документ адресован организации или ее подразделению, то сначала указывается наименование организации (ее подразделения) в именительном падеже, затем почтовый адрес.

Нижегородский государственный
педагогический университет
603003 г. Нижний Новгород,
ул. Ульянова, д.1

При адресовании документа должностному лицу сначала приводится должность (инициалы указываются перед фамилией в дательном падеже), затем — адрес предприятия. В переписке с юридическими, физическими лицами перед фамилией пишется «г.» или «г-ну» (господину). Перед фамилией при наличии указываются ученая степень, звание и пр.

Ректору НГПУ
г-ну А.А. Федорову
Россия, 603003 г. Нижний Новгород,
ул. Ульянова, д.1

Если документ отправляется не на имя руководителя, а другому должностному лицу, то сначала указывается организация в именительном падеже, а затем должность и фамилия – в дательном.

Если документ адресуется физическому лицу, то сначала указывают фамилию и инициалы получателя, затем — почтовый адрес

Если документ направляется в несколько адресов, то они должны быть указаны друг под другом. Каждый адрес размещается на отдельной строке.

И. А. Коноплевой
246087, Москва,
пр. Космонавтов, д. 187, кв. 56
И. В. Поповой
163061, Архангельск,
ул. Гагарина, д. 12, кв. 7

16. Гриф утверждения документа. Утверждение санкционирует распространение действия документа на определенный круг организаций, должностных лиц и граждан. Документ, подлежащий утверждению, приобретает юридическую силу только с момента его утверждения. Документы утверждаются соответствующими должностными лицами.

УТВЕРЖДАЮ

Директор _____ А. В. Сметанин
(подпись)

Дата

При утверждении документа постановлением, решением, приказом, протоколом гриф утверждения состоит из слова УТВЕРЖДЕН, наименования утверждающего документа в творительном падеже, его даты и номера. Гриф утверждения документа располагают в правом верхнем углу документа. (6_п_5)

УТВЕРЖДЕН

решением общего собрания
акционеров от 12.04.2015 № 14
или

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора СГМУ
от 05.05.2015 №82

17. Резолюция, написанная на документе соответствующим должностным лицом, включает в себя:

- фамилии, инициалы исполнителей;
- содержание поручения (при необходимости);
- срок исполнения;
- подпись;
- дату.

Резолюция пишется от руки и проставляется в верхнем правом углу над текстом документа. (6_п_6)

М. И. Кошелевой

О. А. Савиной

Прошу подготовить проект договора
на оказание стоматологических услуг
фирме «Стройинвест» к 05.10.2010

(подпись)

Дата

18. Заголовок к тексту. Данный реквизит является обязательным для всех документов. Заголовок может отсутствовать на кратких документах, выполненных на бумаге формата А5 (сопроводительные письма). Заголовок должен быть максимально коротким и точным. В заголовке должно отражаться краткое содержание документа. Он необходим для поиска и регистрации документов без предварительного прочтения всего текста. Заголовок должен грамматически согласовываться с названием вида документа, отвечая на вопрос «о чем?» или «чего?».

ПРИКАЗ

«О создании научного центра»

ПОЛОЖЕНИЕ

«О бухгалтерии»

19. Отметка о контроле. Данный реквизит проставляется на документах, исполнение которых взято на особый контроль по поручению руководителя. Отметка о контроле — буква «К» — проставляется цветным (красным синим, зеленым) карандашом, фломастером или специальным штампом «Контроль».

Располагается на уровне заголовка на левом поле документа.

20. Текст документа составляют на русском или национальном языке в соответствии с законодательством РФ и субъектов РФ. Тексты документов оформляют в виде анкеты, таблицы, связного текста или в виде соединения этих структур.

В документах (приказ, распоряжение и т. д.) организаций, действующих на принципах единоначалия, а также документах, адресованных руководству организации, текст излагают от первого лица единственного числа («ПРИКАЗЫВАЮ», «ПРЕДЛАГАЮ», «ПРОШУ»).

В документах коллегиальных органов текст излагают от третьего лица единственного числа («ПОСТАНОВЛЯЕТ», «РЕШИЛ»).

В совместных документах текст излагают от первого лица множественного числа («ПРИКАЗЫВАЕМ», «РЕШИЛИ»),

Глаголы в тексте протокола ставят в форме множественного числа прошедшего времени («СЛУШАЛИ», «ВЫСТУПИЛИ», «ПОСТАНОВИЛИ», «РЕШИЛИ»).

21. Отметка о наличии приложения. Часть служебных документов имеет приложения, которые дополняют, разъясняют или детализируют отдельные вопросы, затронутые в тексте. В распорядительных документах сведения о наличии приложений указывают в тексте. Сведения о наличии приложений к письмам, справкам, планам, отчетам и т. д. оформляются в соответствии с определенными правилами.

Если в тексте документа есть полное наименование приложения, то отметка о наличии приложений оформляется сокращенно:

Приложение: на 2 л. в 3 экз.

Если документ имеет приложения, не названные в тексте, то в отметке о наличии приложений необходимо указать полное наименование документов, входящих в приложение:

Приложение: 1. Инструкция по охране труда на 10 л. в 3 экз.

2. Отзыв на проект инструкции на 4 л. в 2 экз.

22. Подпись — это один из основных способов удостоверения документов. Подпись является обязательным реквизитом. Подпись на документе проставляет лицо, которое несет ответственность за содержание данного документа. В состав реквизита «Подпись» входят: наименование должности лица, подписавшего документ (полное, если документ оформлен не на бланке документа, и сокращенное — на документе, оформленном на бланке); личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия):

Генеральный директор _____ О. В. Кузнецова
(подпись)

При подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагают на одном уровне.

Директор института _____ Е. Ю. Ветошкин
(подпись)

Главный бухгалтер _____ Л. Н. Акатьева
(подпись)

Несколькими лицами подписываются документы коллегиальных органов и документы, составленные комиссией. В первом случае документ подписывают председатель и секретарь. Если же документ составлен комиссией, то он подписывается всеми членами комиссии. При этом указываются не должности лиц, а распределение обязанностей в составе комиссии, причем фамилии членов комиссии указываются в алфавитном порядке.

Председатель комиссии _____ Е. Ю. Васильева
(подпись)

Члены комиссии _____ И. И. Матвиенко
(подпись)

_____ А. В. Шумилова
(подпись)

23. Гриф согласования документа состоит из слова СОГЛАСОВАНО, должности лица, с которым согласован документ (включая наименование организации), личной подписи, расшифровки подписи и даты согласования.

СОГЛАСОВАНО

Директор ОАО «Винчестер»

_____ Т. Е. Котенко

(подпись)

Дата

24. Визы согласования документа. Согласование документа оформляют визой согласования документа (далее — виза), включающей в себя подпись и должность визирующего документ, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату подписания.

Начальник юридического

отдела _____ Т. Е. Котенко

(подпись)

Дата

25. 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. Печать должна быть хорошо читаема и по возможности захватывать часть наименования должности. Различаются печати гербовые и печати организации. В коммерческих структурах гербовые печати не используются.

26. Отметка о заверении копии. Заверение копии документа производится для придания ей юридической силы. Отметка о заверении копии состоит из заверительной надписи «Верно», наименования должности сотрудника, заверившего копию, его личной подписи, ее расшифровки и даты заверения. При необходимости при пересылке копии с документа в другие организации или выдаче ее на руки отметка о заверении должна удостоверяться печатью, определяемой по усмотрению организации.

27. Отметка об исполнителе. Данный реквизит необходим для оперативной связи с тем, кто составил документ, для разъяснения и уточнения затронутых в документе вопросов. Отметка об исполнителе включает фамилию (или фамилию, имя, отчество) исполнителя документа и номер его телефона. Отметку об исполнителе располагают в соответствии со стандартом: на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.

28. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

Данный реквизит проставляется на исполненных документах, подлежащих списанию в дело для последующего хранения и использования в справочных целях.

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело проставляется на первой странице документа.

Данный реквизит включает в себя:

- слова «В дело» и номер дела, в котором будет храниться документ с указанием года;
- при отсутствии копии ссылка на номер и дату ответного документа (если таковой имеется), который свидетельствует об исполнении; краткие сведения об исполнении документа, если отсутствует документ, свидетельствующий об исполнении;
- подпись исполнителя документа и дату проставления отметки.

29. Отметка о поступлении документа в организацию. По возможности

ставится на первом листе входящих документов, как правило, с помощью штампа. Данный реквизит включает в себя: наименование получающей организации, дату поступления документа, его входящий регистрационный номер (при необходимости — часы и минуты). Допускается отметку о поступлении документа проставлять в виде штампа.

30. Отметка для автоматического поиска 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.

Бланк и оформление текста

Бланк, используемый для документа, представляет собой лист бумаги стандартного формата с воспроизведенными типографским способом обязательными элементами (реквизитами, указанными выше), расположенными в рассмотренном порядке. Остальные реквизиты в печатаются машинописным способом или на персональном компьютере.

Текст документа рекомендуется печатать через 1,5 интервала (18 пт). Документы мелкого формата допускается печатать через один интервал (12 пт). Если документы предполагается издать типографским способом, они печатаются через два интервала. Конкретный набор реквизитов для каждого документа определяется его разновидностью. Отдельные реквизиты являются обязательными для каждого документа независимо от его вида.

К обязательным реквизитам прежде всего относятся постоянные реквизиты. Они заранее наносятся на стандартный лист бумаги типографским способом, с помощью компьютера или (реже) специального штампа, и образуют официальный бланк документа. Применение бланков сокращает время, затрачиваемое на составление документа, повышает культуру документационного обеспечения управления.

Установлено два стандартных формата бланков документов — А4 (210x297 мм) и А5 (148x210 мм).

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

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

Бланки документов изготавливаются на белой бумаге или бумаге светлых тонов.

Для организации, ее структурного подразделения, должностного лица устанавливают следующие виды бланков документов: общий бланк, бланк письма, бланк конкретного вида документа.

Бланк для письма

В бланке для письма могут быть проставлены следующие реквизиты:

герб, эмблема предприятия, код по ОКПО, код по ОКУД, наименование министерства или ведомства, наименование предприятия, адресные данные. Кроме того, в бланке ограничительными отметками — черточками и уголками — отмечают места для таких реквизитов, как дата, индекс, ссылка на индекс и дату входящего документа, место адресата, заголовков к тексту, отметка о контроле.

Таковыми же ограничительными метками могут быть отмечены поля документа.

Общий бланк организации

Общий бланк имеет несколько отличий от бланка для писем. Вместо реквизита «Адресные данные» в общем бланке оставлено место для проставления реквизита «Название вида документа». Вместо «Ссылка на регистрационный номер и дату документа» — «Место составления или издания»; эти реквизиты являются взаимоисключающими.

Кроме того, на общем бланке не проставляется код формы документа по ОКУД, так как данный реквизит зависит от конкретного вида документа и будет проставлен при его составлении.

Реквизиты 01,02,03 помещают над серединой реквизита 06. Реквизит 06 допускается располагать на уровне реквизита 03. Реквизиты 06, 07, 08, 12, ограничительные отметки для реквизитов 09, 10, 11 в пределах границ зон расположения реквизитов размещают одним из способов:

- центрованным (начало и конец каждой строки реквизита одинаково удалены от границ зоны расположения реквизитов);
- флаговым (каждая строка реквизита начинается от левой границы зоны расположения реквизитов).

Бланки организации и конкретных видов документов

Бланки организации и конкретных видов документов (бланк приказа, бланк акта и т. д.) изготавливаются только типографским способом, а средства вычислительной техники (персональные компьютеры) используются для изготовления бланков для писем и общих бланков. Это оправдано в случае составления данного вида документа более 200 раз в год. Для документов постоянного применения (например, договоров, актов и т. д.) могут быть изготовлены бланки с трафаретным текстом и пропусками для внесения переменной информации. Бланки могут иметь как продольное, так и угловое расположение реквизитов.

При **продольном** расположении реквизиты на бланке документа располагаются по центру вдоль верхней части листа.

Вариант бланка с **угловым** расположением реквизитов является наиболее удобным и экономичным по использованию площади листа. Такое размещение является наиболее рациональным для писем, так как правый верхний угол письма используется для указания адреса получателя. Угловое расположение реквизитов предпочтительнее также для тех видов документов, которые требуют утверждения, резолюции, так как эти реквизиты также располагаются в правом верхнем углу.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ:

- Белоусова Т. Всё про этикет. Полный свод правил светского и делового общения / АСТ, Астрель-СПб, 2015. – 288с.
- Руденко А.М. Деловые коммуникации: учебник /А.М. Руденко.- Ростов/нД: Феникс, 2013.- 350с.
- Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева М.А. Деловое общение. Учебник для вузов/ Под ред. проф. П.И. Сидорова.- 2-е изд., перераб..- М.: Инфра-М, 2012. – 384 с.
- Этикет: краткая энциклопедия. – Эксмо. – 2011.- 256с.

Спасибо за внимание!