Государственное образовательное учреждение

среднего профессионального образования

Уфимский колледж библиотечного дела и массовых коммуникаций

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

По дисциплине «Документационное обеспечение управления»

Выполнила: Фахруллина С.Р.

студентка гр. М-31

заочной формы обучения

Руководитель:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л. А. Марешова

Контрольная работа защищена

с оценкой\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2010

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ…………………………………………………………………….3

1. Виды классификаторов используемых в документационном обеспечении управления…………………………………………….....5
2. Составление описей рассылки на заказную корреспонденцию……..9
3. Прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан. Контроль сроков исполнения обращения. Анализ работы с обращениями…...12
4. Подготовка и передача дел в ведомственный архив………………...16

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……………………………………………………………….19

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ………………………….21

**ВВЕДЕНИЕ**

Делопроизводство сегодня определяется стандартом как "отрасль деятельности", обеспечивающая документирование и организацию работы с документами" (ГОСТ Р51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.), т.е. весь процесс от момента создания документа и до его уничтожения или передачи на хранение в архив.

Организация делопроизводства условно делится на две части:

- обеспечение своевременного и грамотного создания документов (документирование);

-организация работы с документами: получение-передача, обработка, учёт, регистрация, контроль, хранение, подготовка в архив, уничтожение.

В настоящее время для большинства российских государственных организаций и коммерческих фирм характерно отсутствие упорядоченной системы ведения делопроизводства, несмотря на то, что именно рациональное и четко организованное делопроизводство, определяющее документационное обеспечение управления организацией, может существенно увеличить эффективность деятельности предприятия.

Организация работы с документами является важной составной частью процессов управления и принятия управленческих решений, существенно влияющей на оперативность и качество управления.

Процесс принятия управленческого решения состоит из получения информации, ее переработки, анализа, подготовки и принятия решения.

Все эти этапы самым тесным образом связаны с документационным обеспечением управления.

Для получения экономического эффекта, прежде всего, важно качество информации, которое определяется не только ее количеством, но и оперативностью, степенью сложности и стоимостью.

Если на предприятии отсутствует четкая организация работы с документами, то, как следствие этого, закономерно появление документов низкого качества как в оформлении, так и в полноте и ценности содержащейся в них информации, увеличение сроков их обработки.

Это приводит к ухудшению качества управления и увеличению сроков принятия решений и числу неверных решений.

Надежность и качество управления зависят от качества и достоверности, оперативности приема-передачи информации, правильной постановки справочно-информационной службы, четкой организации поиска, хранения и использования документов.

К сожалению, в настоящее время документационное обеспечение деятельности российских предприятий осуществляется, в основном, стихийно и не принимает во внимание существующую нормативную базу и богатый опыт совершенствования делопроизводства, накопленный в России за последние 175 лет.

Данная работа посвящена только 4 вопросам документационного обеспечения управления. Но даже в этих вопросах попробуем разобраться по подробнее.

1. **ВИДЫ КЛАССИФИКАТОРОВ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ДОКУМЕНТАЦИОННОМ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ**

Классификаторы предназначены для автоматизации работ с документами. Они позволяют при поиске, сортировке и обработке использовать специальные коды, которые присваиваются документам. Классификаторы – это нормативные документы, которые содержат перечень наименований документов и их кодов в систематизированном виде.

Классификация и кодирование применяются в статистике, экономике, банковском и таможенном деле. Классификаторы сокращают многообразие форм, упрощают обработку, контроль, учет и систематизацию документов.

Все классификаторы, а также методические документы по их разработке составляют Единую систему классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ). В настоящее время действует более 37 общероссийских и общесоюзных классификаторов. По области действия классификаторы подразделяются на общероссийские, отраслевые и классификаторы предприятий.

*К сфере делопроизводства можно отнести следующие классификаторы:*

• Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД);

• Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО);

• Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР).

Рассмотрим каждый классификатор по отдельности.

*Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД).*

ОКУД содержит информацию об унифицированных системах документации и формах документов, разрешенных к применению в народном хозяйстве.

Он предназначен для решения следующих задач:

* регистрации форм документов;
* упорядочения информационных потоков;
* сокращения количества применяемых форм;
* исключения из обращения неунифицированных форм;
* обеспечения учета и систематизации унифицированных форм;
* документов на основе их регистрации;
* контроля над составом документов и исключения дублирования информации, применяемой в сфере управления;
* рациональный организации контроля за применением унифицированных форм документов.

Объектами классификации в ОКУД являются общероссийские (межотраслевые, межведомственные) унифицированные формы документов, утверждаемые министерствами (ведомствами) Российской Федерации - разработчиками унифицированных систем документации (УСД).

Коды ОКУД в соответствии с ГОСТЗ6.30-944 «Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» представляются в унифицированных формах документов.

*Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО).*

ОКПО содержит восьми- или десятизначный номер юридического лица, указываемый в бухгалтерских документах.

Изменения к ОКПО вносятся Росстатом в составе Статистического регистра хозяйствующих субъектов с использованием информационно-вычислительной сети Росстата.

Классификатор используется для ведения списка юридических лиц во всех государственных классификаторах и базах данных РФ для облегчения связывания данных о юридических лицах и учета статистики.

ОКПО является кодом вида деятельности организации, но не кодом самой организации.

*Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР).*

Классификатор предназначен для решения задач, связанных с оценкой численности рабочих и служащих, учетом состава и распределением кадров по категориям персонала, уровню квалификации, степени механизации и условиям труда, вопросами обеспечения занятости, организации заработной платы рабочих и служащих, начисления пенсий, определения дополнительной потребности в кадрах и другими на всех уровнях управления народным хозяйством в условиях автоматизированной обработки информации.

Объектами классификации в ОКПДТР являются профессии рабочих и должности служащих.

ОКПДТР состоит из двух разделов:

* профессии рабочих;
* должности служащих.

Первый раздел - профессии рабочих - включает профессии рабочих в соответствии с Единым тарифно-квалификационным справочником работ и профессий рабочих (ЕТКС), а также профессии рабочих, права и обязанности которых предусмотрены в уставах, специальных положениях и соответствующих постановлениях, регламентирующих состав профессий в отраслях экономики.

Второй раздел - должности служащих - разработан на основе Единой номенклатуры должностей служащих, Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, действующих постановлений и других нормативных документов по вопросам оплаты труда с учетом наименований должностей, применяемых в экономике.

1. **СОСТАВЛЕНИЕ ОПИСЕЙ РАССЫЛКИ НА ЗАКАЗНУЮ КОРРЕСПОНДЕНЦИЮ**

Обработка и отправка документов осуществляется централизованно в отделе организации надзора Управления в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 N221 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N17, ст.1556) (в территориальном отделе – уполномоченным лицом).

Обработка отправляемой корреспонденции включает сортировку и вложение в конверты, адресованные (при направлении документа более чем в 4 адреса - в соответствии с указателем рассылки, который составляется исполнителем документа), определение и проставление стоимости отправления, составление списка (описи, реестра) и передачу на отправку в местное отделение связи.

Отправлять документы заказной почтой без крайней необходимости не рекомендуется.

Документы для отправки передаются в отдел организации надзора Управления полностью оформленными, подписанными и зарегистрированными с отметкой о категории почтового отправления.

Перед упаковкой проверяется правильность оформления документов, наличие приложений, соответствие количества экземпляров количеству адресатов. Неоформленные или неправильно оформленные документы подлежат возврату исполнителю на доработку.

Документы, отправляемые одновременно в один адрес, вкладываются в один конверт.

Документы, подлежащие отправке, обрабатываются и отправляться в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня. Срочная корреспонденция отправляется в первую очередь.

Досылка или замена разосланного ранее документа осуществляется по указанию лица, подписавшего документ.

Отправляемая корреспонденция учитывается в:

- журнале - простая корреспонденция (рис. 1);

- описях – заказная корреспонденция, отправляемая сторонним организациям (рис. 2, 3).

Заказная корреспонденция Управления оформляется с использованием автоматизированной почтовой программы Part Post 111 (для достоверного ведения базы программы, заполняются отдельные описи по г.Уфа, Республики Башкортостан и другим регионам Российской Федерации; в описи обязательно указывается индекс).

**Журнал**

**учета простой письменной корреспонденции**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата принятия на отправку** | **№ исходящего документа** | **Кому** | **Куда** | **Исполнитель** | **Отправитель** | |
| **Дата**  **отправки** | **Подпись отправителя** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Рис. 1**

Примечание:

1. Столбцы с 1 по 6 заполняются отделом, представившим простую корреспонденцию на отправку;
2. Столбцы 6 и 7 заполняются ответственным специалистом отдела организации надзора.

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО:**  **Руководитель (заместитель руководителя)**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Опись документов, вложенных для отправки заказным письмом, по Республики Башкортостан (другим регионам РФ)**

**от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индекс** | **Куда** | **Кому** | **№ исх. документа или № постановления** | **Наименование приложений (при наличии)** | **Количество листов** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Рис. 2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель:  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | Принято в «канцелярию»:  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | Отправлено:  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) |

**Рис. 3**

Примечание:

- опись полностью составляется отделом, представившим заказную корреспонденцию на отправку, согласовывается у руководителя Управления (заместителя руководителя) и представляется для отправки в отдел организации надзора для последующей отправки адресату.

Документы, переданные на отправку, обрабатываются и отправляются в тот же день или не позднее первой половины следующего рабочего дня.

1. **ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН. КОНТРОЛЬ СРОКОВ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ.**

Обращения граждан делятся на следующие виды:

* + Предложения;
  + Заявления;
  + Жалобы.

Под *предложениями* обычно понимаются обращения в соответствующие учреждения или к должностным лицам, содержащие идеи по совершенствованию политических, социально-культурных сфер деятельности, не связанных с нарушением прав самого гражданина. Это желание автора включиться в общественную жизнь.

Под *заявлением* подразумевается обращение граждан по поводу реализации личных прав или законных интересов, не связанных с нарушением этих прав и интересов.

Под *жалобой* понимается обращение о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан.

Основополагающими принципами работы с этими документами являются право каждого гражданина обжаловать незаконные действия любого должностного лица или учреждения; всемерное расширение и упрочение связей с широкими массами; гласность работы по рассмотрению обращений граждан. Обращение следует рассматривать и как важное средство осуществления и охраны прав личности.

Обращения граждан выражаются как в письменной, так и в устной форме. Должностные лица государственных и общественных органов обязаны проводить личный прием граждан. Обязательно ведется документирование приема граждан по личным вопросам: заполняется карточка приема, в которой отражается решение по данному вопросу. Руководители учреждений должны сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях,

принятых по их обращениям.

Обращения разрешаются в срок до одного месяца со дня регистрации, а не требующие законодательного изучения — безотлагательно, но не позднее 15 дней. Сроки рассмотрения жалоб определены в законодательных актах, они могут продлеваться, если жалоба требует специального изучения и дополнительных проверок.

Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от общего делопроизводства, регламентируется Инструкцией по делопроизводству по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в организации, разработанной на основании Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам.

Устанавливается следующий порядок рассмотрения обращений граждан. Все обращения регистрируются в день поступления и учитываются на регистрационной карточке (имеется унифицированная форма). Индекс состоит из начальной буквы фамилии автора письма и порядкового номера поступившего документа, например, К-12 от 12.06 2000 г. Картотеки из РКК могут формироваться по алфавитному, географическому и тематическому признакам. Сами обращения записываются в специально отведенной для этого книге.

Контроль за разрешением обращений граждан в государственных органах возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечить своевременное и полное рассмотрение писем и исполнение принятых по ним решений. Обращения, на которые дается промежуточный ответ, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению вопроса.

Предложения, заявления и жалобы граждан возвращаются после их разрешения должностным лицам, ведущим их делопроизводство в организации, со всеми сопутствующими материалами и карточками для централизованного оформления дел. Хранение дел у исполнителей запрещается. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке, при этом каждое заявление со всеми относящимися к ним материалами составляют единую группу, куда подшиваются также повторные письма и вновь поступившие материалы. Ответственность за сохранность документов этого вида несут руководитель учреждения и лицо, ответственное за ведение делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

Установлен пятилетний срок хранения обращений граждан и

документов по их разрешению.

*Анализ работы с обращениями.*

После внесения обращения в книгу лицо, ответственное за ее ведение, должно ознакомить руководителя организации с содержанием записи. Руководитель принимает решение о рассмотрении замечания или предложения, определяет конкретного исполнителя (исполнителей) и срок исполнения. Принятое решение оформляется в виде резолюции, которая должна быть датирована и подписана.

В книге не предусмотрена графа для оформления резолюции руководителя. Потому в организации необходимо определить, где она будет оформляться, а также установить порядок, в соответствии с которым задание руководителя по исполнению замечания или предложения будет доводиться до исполнителя (исполнителей).

Рассмотрим возможные варианты.

*Вариант 1*

После внесения гражданином обращения в книгу, оно передается ответственным лицом руководителю. Он знакомится с содержанием замечания или предложения и записывает принятое решение в виде резолюции в графе «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения, дата рассмотрения, наименование должности, подпись и фамилия лица, внесшего сведения». Затем с этой страницы книги снимается копия, которая передается исполнителю.

*Вариант 2*

После внесения гражданином обращения в книгу с соответствующей ее страницы снимается копия и передается руководителю для оформления резолюции, которая переносится ответственным лицом в графу книги «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения, дата рассмотрения, наименование должности, подпись и фамилия лица, внесшего сведения». После этого копия с резолюцией направляется исполнителю.

В обоих случаях изготавливаются два экземпляра копий: один передается исполнителю, другой остается у ответственного лица для контроля за сроком исполнения. При необходимости могут быть изготовлены дополнительные экземпляры копий - по числу исполнителей.

*Вариант 3*

После внесения гражданином обращения в книгу, оно передается ответственным лицом руководителю, который знакомится с содержанием замечания или предложения и записывает принятое решение в виде резолюции в графе «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения, дата рассмотрения, наименование должности, подпись и фамилия лица, внесшего сведения». Ответственным лицом заполняется два экземпляра регистрационно-контрольной карточки (далее - РКК), куда наряду с фамилией, именем, отчеством гражданина, адресом его места жительства и (или) работы, содержанием замечания или предложения и иными сведениями, изложенными на соответствующей странице книги, переносится резолюция руководителя. Один экземпляр карточки передается исполнителю, другой помещается в контрольную картотеку. При необходимости могут быть заполнены дополнительные экземпляры РКК.

1. **ПОДГОТОВКА И ПЕРЕДАЧА ДЕЛ В ВЕДОМСТВЕННЫЙ АРХИВ**

Значение и практическая ценность документов организации различна. Одни документы используются длительное время для справочно-информационной работы, другие — очень быстро утрачивают свою значимость.

Для долговременного хранения документов создается архив организации.

Работу по организации и проведению экспертизы ценности документов должна проводить постоянно действующая экспертная комиссия (ЭК), которая назначается приказом руководителя и состоит из 3—5 человек.

Экспертиза ценности документов постоянного и временного сроков хранения должна проводиться ежегодно. Отбор документов постоянного срока хранения проводится на основании Номенклатуры дел организации с обязательным полистным просмотром дел. При полистном просмотре дел постоянного срока хранения подлежат изъятию дублирующие экземпляры документов, черновики, неоформленные копии документов и документы с временным сроком хранения. Одновременно проводится и отбор документов и дел долговременного (до 10 лет) хранения с истекшими сроками хранения.

По результатам экспертизы ценности документов составляются описи дел постоянного, долговременного сроков хранения и документов по личному составу (отдельно по каждому виду), а также акты о выделении дел к уничтожению. Формы описей и акта унифицированы.

Дела включаются в акт об уничтожении, если предусмотренный для них срок хранения истек к 1 января того года, в котором составлен акт. Например, дела с трехлетним сроком хранения, законченные делопроизводством в 1994 году, могут быть включены в акт, который будет составлен не ранее 1 января 1998 года.

*Дела могут быть уничтожены только после того, как описи на дела постоянного срока хранения за соответствующий период утверждены и переданы в ведомственный архив организации.*

Описи дел постоянного, временного (свыше 10 лет) срока хранения и по личному составу, а также акты о выделении дел к уничтожению рассматриваются на заседании ЭК предприятия и согласовываются с ведомственным архивом.

Законченные делопроизводством дела постоянного, временного (свыше 10 лет) срока хранения и по личному составу после окончания календарного года, в котором они заведены, должны быть подготовлены к передаче в ведомственный архив.

Предархивная подготовка дел включает две процедуры: *оформление и описание дел.*

Оформление дел производится лицом, ответственным за работу с документами. Полное или частичное оформление дел производится в зависимости от сроков хранения документов. Дела постоянного хранения подлежат полному оформлению, временного — частичному.

Полное оформление предусматривает:

* перегруппировку документов дела в прямой хронологической последовательности с января по декабрь (взамен обратной хронологической последовательности — с декабря по январь, возникающей при формировании дел в течение года);
* нумерацию листов в деле черным графитным карандашом в верхнем правом углу арабскими цифрами;
* составление для наиболее ценных дел внутренней описи документов дела (личные дела и др.);
* составление заверительной надписи дела;
* подшивку дела в твердую темную обложку из картона на 4 прокола без металлических зажимов или переплет документов дела;
* внесение необходимых уточнений в реквизиты обложки дела: *уточнение названия структурного подразделения, если оно менялось, делопроизводственного индекса, заголовка дела, даты и др.*

На обложке дела постоянного срока хранения указываются: *наименование предприятия, наименование структурного подразделения, индекс дела, номер дела, номер тома, части, заголовок дела, аннотация к документам дела (для особо ценных документов), дата, количество листов, срок хранения дела.*

С целью систематизации и закрепления перечня заголовков дел внутри фонда составляется опись дел. Опись является учетным документом и основной частью научно-справочного аппарата архива, обеспечивающей оперативный поиск документов. Опись составляется в трех экземплярах: один — передается вместе с делами в ведомственный архив, второй — прилагается в качестве основания к протоколу заседания экспертной комиссии, третий — остается в качестве контрольного экземпляра в аппарате предприятия.

На дела постоянного, долговременного сроков хранения и по личному составу составляются отдельные описи.

Дела постоянного и долговременного срока хранения находятся в архиве организации 10 лет, после чего передаются на государственное хранение; дела по личному составу хранятся в архиве организации 75 лет.

Итак, наиболее важные документы в делах сданы на хранение в архив организации по описи (экземпляр описи подшивается к номенклатуре и акту об уничтожении); утратившие свою значимость документы уничтожены по акту, а документы, необходимые для справочно-информационной работы, остаются для работы в подразделении. Дела расположены по годам, допускается в одном деле подшивать документы нескольких лет, но документы одного года должны быть отделены разделителем от документов следующего года. Они хранятся период в соответствии с номенклатурой и производственной необходимостью.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В заключении подведем основные итоги данной работы.

Документирование — регламентированный процесс записи информации на бумаге или ином носителе, обеспечивающий ее юридическую силу.

Документ, как носитель информации, выступает в качестве непременного элемента внутренней организации любого учреждения, предприятия, фирмы, обеспечивая взаимодействие их частей. Информация является основанием для принятия управленческих решений, служит доказательством их исполнения и источником для обобщений, а также материалом для справочно-поисковой работы.

Кроме того, документирование во многих случаях является обязательным, предписывается законом и актами государственного управления, поэтому оно является одним из средств укрепления законности и контроля.

От четкости и оперативности обработки и движения документов в конечном итоге зависит быстрота принятия решений. Поэтому в рациональной организации документообороту всегда уделяется большое внимание.

С научно-технической точки зрения рассмотрены: классификаторы применяемые в ДОУ, правила работы с корреспонденцией, основные требования к хранению документов, работа с гражданами.

Классификаторы сокращают многообразие форм, упрощают обработку, контроль, учет и систематизацию документов. Благодаря им работа с документами становиться проще.

Печатные документы имеют свои преимущества и недостатки. Печатный документ доводит информацию до исполнителя, не имеющего персонального компьютера. К данному документу всегда можно вернуться, при условии его длительного хранения в архиве.

Руководители организаций должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления и жалобы граждан, содержащиеся в них замечания, с целью своевременного устранения порождающих их причин.

Передача дел в ведомственный архив осуществляется, как правило, по графику, составленному заведующим ведомственным архивом (или лицом, ответственным за архив), предварительно согласованному с руководителями структурных подраделений и утвержденному руководителем учреждения.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Румынина Л.А. Делопроизводство: учеб. пособие / Румынина Л.А. – М.: Мастерство, 2002
2. Галахов В.В. Делопроизводство: образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – 2-е изд., перераб. и доп. / Галахов В.В., Корнеев И.К. и др.; под ред. Корнеева И.К., Кудряева В.А. – М.: Проспект, 2004
3. Корнеев И.К. Деловая переписка и образцы документов: учеб.-практическое пособие / Корнеев И.К., Пшенко А.В. – М.: Проспект, 2008
4. Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: учеб. Пособие – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Феникс, 2000
5. Пшенко А.В Документационное обеспечение управления: учеб. пособие – 6-е изд. – М.: «Академия», 2007
6. Кабашов С.Ю. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях / Кабашов С.Ю., Асфандиярова И.Г. – 2-е изд., перераб. и доп. – Уфа: ДизайнПолиграфСервис, 2008
7. Крылова И.Ю. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие. – СПб.: «Бизнес-пресса», 2004
8. Андреева В.И. Делопроизводство. Изд. 6-е, перераб. и доп. — М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2000.
9. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Издательство стандартов, 2003
10. Кирсанов М.В. Курс делопроизводства: Документационное обеспечение управления: учеб. пособие / Кирсанов М.В., Аксенов Ю.М. – М.: ИНФРА-М., 2002