**СЛУЖЕБНЫЕ ЗАПИСКИ, РАСПОРЯЖЕНИЯ, ИНСТРУКЦИИ И ДРУГИЕ ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ КОМПАНИИ.**

**1. Внутренняя документация Вашей компании.**

Обязательно ли формулировать цели работы компании на бумаге?

Очевидно, что любой предприниматель заинтересован в успешной деятельности своей компании. Для успешного начала и поддержания деятельности предприятия его владельцами и управляющими намечаются цели и задачи. Цели — это четко определенные результаты, к достижению которых стремится организация. Система задач — это тот фундамент, на котором базируется ее повседневная деятельность.

Цели могут быть, например, такими: максимальное увеличение чистой прибыли, удовлетворение потребностей клиентов, учет интересов сотрудников, максимальное увеличение доли ранка, принесение пользы обществу.

Ни сами организации, ни специалисты по этим вопросам не пришли к согласию о том, насколько конкретными должны быть цели. Однако все согласны с тем, что они должны быть обязательно (их также называют задачами, миссиями, основными принципами и т.п.).

Цели организации выполняют следующие функции:

Они определяют курс, которому следует организация.

Они устанавливают основные принципы функционирования компании.

Они формируют документ, дающий организации право на существование и функционирование.

Они служат нормами, соблюдение которых может привести к достижению успеха.

Они показывают желаемое состояние дел (а не уже достигнутое).

Хотя цели организации время от времени претерпевают изменения, они важны, так как направляют усилия сотрудников в общее русло.

Нужно ли конкретизировать общие цели компании?

Цели, как правило, бывают выражены общими словами, поэтому они не могут дать работнику представления о том, что должен делать именно он, чтобы их достичь. Поскольку существует множество способов достижения целей, то возникает необходимость в определении конкретной политики работы компании и методов ее осуществления.

Политика компании представляет собой общие принципы работы компании. Политика компании — это каркас, построенный в соответствии с целями организации и предназначенный для того, чтобы помогать менеджерам принимать решения. Поскольку политика представляет собой только основные установки, то менеджеру предоставляется определенная свобода действий в принятии решений. Ниже приведены примеры того, как цели могут соотноситься с политикой (общими принципами работы) компании:

|  |  |
| --- | --- |
| Цель | Политика (общие принципы) |
| Удовлетворение потребностей клиентов  Принесение пользы обществу  Удовлетворение потребностей сотрудников | Если клиент недоволен приобретенным товаром или полученными услугами, то его деньги будут возвращены.  Менеджерам следует использовать любую возможность вовлечения организации в общественную деятельность, в проведение адресных благотворительных акций и т.п.  Все выдвижения на руководящие посты должны осуществляться из числа сотрудников компании. |

В приведенном выше примере обратите внимание на то, каким образом обеспечивается некоторая свобода действий менеджеров и гибкость при принятии ими решений. Чем выше должность менеджера в организации, тем большая свобода действий ему предоставлена.

Сформулированные общие принципы (политика) работы компании помогают ей достигать целей. Наличие политики, во-первых, существенно облегчает процесс принятия решений. Во-вторых, становится возможным избежать конфликтов с сотрудниками. И, наконец, в-третьих, наличие политики может помочь сэкономить время, так как спасает менеджеров от необходимости вновь принимать одни и те же решения.

Конечно, невозможно сформулировать такие принципы, которые соответствовали бы любым обстоятельствам. Невозможно создать политику на все случаи жизни. Очевидно, облегчая процесс принятия решений, политика одновременно несколько ограничивает гибкость менеджеров. В любой политике существуют исключения из правил, и это часто приводит к разочарованию.

Политика компании определяет основные принципы принятия решений. Она создается для того, чтобы помочь компании достичь поставленных целей. Если возникает потребность в более конкретных руководствах по принятию решений, то пишутся методики, правила, положения и инструкции.

Чем методика работы компании отличается от ее политики?

Методикой называется конкретное руководство по принятию решений, которое является инструментом проведения политики в жизнь. Если политика предоставляет определенную свободу действий в принятии решений, то методики предоставляют очень мало таких свобод или не предоставляют их вовсе.

Руководства и положения отличаются от правил. Если методика подразумевает некоторую свободу, то она называется руководством или положением. Если же нет, то она называется правилами. Например:

Цель: Удовлетворение потребностей клиентов

Политика (общие принципы): Если клиент недоволен приобретенным товаром, то его деньги будут возвращены

Методика (руководство или положение): Необходимо тщательно проверить возвращенный товар на предмет того, не был ли он использован не по назначению

Методика (правило): Клиент должен расписаться в акте за возвращенные деньги

Только для одной этой цели можно составить длинный список руководств и правил. Обратите внимание на то, что чем правее графа таблицы, тем меньше свободы имеет сотрудник в своих действиях.

Как определить, нужно ли моей компании сформулировать общие принципы своей работы?

Не все компании имеют письменно оформленную политику и методики ее осуществления. Чем больше размер компании, тем вероятнее наличие письменно оформленной политики и тем большим будет количество имеющихся методик. При изложении основных принципов функционирования компании могут использоваться разные документы, ими необязательно должны быть именно цели, политика и методики, эти же три документа, к примеру, могут быть составляющими одного. Но самым важным является то, чтобы они были ясными и понятными и чтобы им следовали.

Если Вы ответите положительно на хотя бы один из приведенных ниже вопросов, Вам стоит всерьез задуматься о необходимости формулирования в том или ином виде общих принципов работы Вашей организации:

Приходится ли организации часто бросать персонал с одной работы на другую?

Высок ли уровень текучести кадров среди сотрудников?

Не считает ли начальство, что их подчиненные все быстро забывают?

Много ли сотрудникам приходится выполнять сложных и часто повторяющихся действий?

Склонно ли начальство к формализации коммуникаций путем «отражения всего в письменном виде»?

Приходится ли начальникам часто повторять указания?

Бывает ли, что работники забывают важные шаги при решении сложных задач?

Бывает ли, что работники жалуются на то, что они не знали, что при выполнении какой-либо задачи требовалось предпринять тот или иной шаг?

В процессе совей работы Вам, скорее всего, придется столкнуться с необходимостью написания политики/методики работы компании в одной из трех ситуаций: (1) при организации новой компании; (2) если возникает необходимость в новой политике/методике; (3) если перерабатываются уже существующие принципы и методики.

По-видимому, Вам придется разрабатывать политику и методики, посвященные разнообразным вопросам. Во время работы пользуйтесь принципами, упомянутыми ранее. Подготовленный Вами документ должен быть конкретен, понятен, исчерпывающ, последователен и эффективен.

В эффективной политике/методике должны содержаться ответы на пять вопросов: Кто? Что делать? Когда? Как? Почему?

Помните, что политика (общие принципы) должна предшествовать методике (руководствам, положениям и правилам), а методика должна быть расписана по шагам. Старайтесь четко разграничивать шаги методики. Отдельные шаги методики обычно подразумевают разные действия. В идеале в каждом шаге не должно быть описано белее одного действия. Если при выполнении методики должна быть соблюдена какая-либо последовательность действий, то обязательно нумеруйте шаги.

Обычно заявления о политике и применяемых процедурах должны иметь такой формат:

1. Общие принципы

2. Стратегии, касающиеся конкретных вопросов

3. Методики (руководства, положения, правила)

По своему содержанию общие принципы деятельности компании являются инструктивными документами, поэтому в процессе их подготовки Вы можете также пользоваться рекомендациями, приведенными в п. 5 настоящей главы — «Как написать хорошую инструкцию или основные принципы создания инструктивной документации».

**2. Особенности работы с внутрифирменной документацией.**

Кто в компании должен заниматься работой с внутрифирменной документацией?

Информационно — документационное обеспечение деятельности любой организации является очень важной обслуживающей функцией. В крупных и средних организациях эти функции обычно выполняет специальное структурное подразделение, которое может иметь различные названия: управление делами, общий отдел, канцелярия, секретариат. В небольших компаниях эти функции, как правило, возложены на секретаря.

Основным нормативным документом, определяющим работу по документационному обслуживанию организации, является инструкция по делопроизводству. Разрабатывается она на основе общегосударственных нормативных документов: Основных положений Государственной системы документационного обеспечения управления, Основных правил работы вневедомственных архивов, государственных стандартов на унифицированные системы документации, методических материалов архивных органов, ведомственных правил.

Что такое внутренний документооборот и каковы его основные этапы?

Документооборотом называется движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки. Вся документация организации делится на три документопотока: входящие (поступающие) документы; исходящие (отправляемые) документы; внутренние документы. Каждый из потоков имеет свои особенности в составе, количестве, обработке и движении. Общее количество документов всех потоков за год составляет объем документооборота организации.

От четкости и оперативности обработки и движения документов зависит скорость получения информации, необходимой для выработки решений. В технологической цепочке обработки и движения документов можно выделить следующие этапы:

Прием и первичная обработка документов;

Предварительное рассмотрение и распределение документов;

Регистрация;

Контроль за исполнением;

Информационно — справочная работа;

Исполнение документов и отправка.

Как осуществляется прием и первичная обработка документов?

Эта операция проводится обычно секретарем, а в крупных организациях — специально выделенным работником. Документы могут быть получены по почте, доставлены курьером или посетителем, приняты по телетайпу, факсу, электронной почте.

При получении документов прежде всего проверяется правильность их доставки. Ошибочно полученная корреспонденция возвращается отправителю или пересылается адресату. После вскрытия конвертов проверяется правильность вложения и его целостность, т.е. наличие всех страниц документа и всех приложений. Для факса проверяется как общее количество полученных страниц, соответствие их количества указанному на первом листе факса, так и их читаемость. В случае неполного получения факсимильного сообщения или плохого качества отдельных страниц об этом сообщается отправителю.

Если документы поступили по почте, вскрываются все конверты, за исключением имеющих надпись «лично».

На всех входящих документах должна быть проставлена отметка о поступлении документа в организацию. Она состоит из даты получения и учетного порядкового номера. Кроме того, на ней может быть указано сокращенное наименование организации — получателя. Учетный порядковый номер последнего документа, полученного в текущем году, показывает общее количество поступивших документов. Отметка о поступлении обычно проставляется в виде штампа.

Первичная обработка документов заканчивается их сортировкой на регистрируемые и нерегистрируемые. Нерегистрируемые документы сразу сортируются по исполнителям или структурным подразделениям компании. В организации должен быть список документов, не подлежащих регистрации. Обычно он помещается в виде приложения к инструкции по делопроизводству.

Затем происходит предварительное распределение документов. К руководителю должны поступить документы, касающиеся деятельности организации в целом, по принципиальным вопросам или несущие новую информацию, распорядительные документы вышестоящих организаций, если таковые имеются. Остальные документы должны передаваться непосредственно исполнителям — специалистам.

Обработка и передача документов исполнителям проводится в день их поступления. Если документ предназначен к исполнению несколькими структурными подразделениями или лицами, то с него снимается копия или устанавливается очередность исполнения.

Как документы регистрируются?

На формальном языке регистрация документов определяется как «фиксация факта создания либо получения документов путем присвоения им порядковых номеров и записи установленных сведений о них».

Регистрация имеет три цели: учет документов, контроль за их исполнением и справочная работа по документам. Регистрации подлежат все документы, требующие специального учета, исполнения и использования в справочных целях независимо от способа получения или отправки. Процесс регистрации представляет собой снятие с документа определенной информации (реквизитов) для создания базы данных о документах организации.

Из документа выписываются, как правило, следующие сведения: дата получения, входящий номер (индекс), дата документа, индекс (исходящий номер) документа, автор (т.е. чей это документ), заголовок (о чем этот документ), резолюция руководителя, срок исполнения, исполнитель (кто с ним работает), процесс исполнения (фиксируются все перемещения документа внутри компании и как исполнен), номер дела (куда документ помещен после исполнения).

Формы регистрации могут быть трех видов: журнальная, карточная и электронная.

Хорошо организованная система регистрации документов позволяет в любой момент найти ответы на вопросы:

У кого, на какой стадии работы находится любой документ;

В каких документах можно найти информацию по конкретному вопросу.

В этом заключается информационно — справочная работа, осуществляемая, как правило, секретарем.

Как осуществляется контроль за исполнением документов?

Контроль исполнения полученного задания является одной из функций управления. Контроль по существу исполнения поручения осуществляет руководитель или специально уполномоченные лица, а контроль за сроками исполнения документов ведет секретарь.

Контроль за сроками исполнения помогает вести картотека с 32-мя подвижными разделителями, 31 из которых — это числа месяца, а 32-й разделитель предназначен для документов, срок исполнения которых истекает в следующем месяце. Такая картотека позволяет вести не только текущий, но и предупредительный контроль, давая возможность секретарю напоминать сотрудникам о заданиях, срок исполнения которых истекает через 3 дня. Срок исполнения документов определяется руководителем или внутренними инструкциями. Когда документ исполнен, на обратной стороне карточки делается отметка об исполнении, указывается, как решен вопрос, за каким номером и когда отправлен документ.

Существует ли специальная процедура отправки документов?

Обработка и отправка исходящих документов, так же, как прием и обработка входящих, проводятся, как правило, секретарем.

Получив документ к отправке, прежде всего проверяют правильность его оформления: наличие подписи, наличие даты (если ее нет на отправляемом документе, ее проставляют), наличие заголовка, правильность адресования, наличие адреса, наличие всех страниц в документе и всех указанных приложений.

Эти элементы оформления обязательны при отправке документа как по почте, так и по факсу. Если документ оформлен неправильно или представлен не в полном комплекте, он возвращается исполнителю для доработки.

При отправке документа по почте он вкладывается в конверт. Документы, отправляемые в один адрес, вкладываются в один конверт. Оформление документов, предназначенных к почтовой отправке, проводится в соответствии с требованиями Почтовых правил.

Как происходит систематизация документов?

Чтобы быстро найти необходимый документ среди множества других, их необходимо правильно систематизировать, т.е. разложить по признакам сходства. Простейшей классификацией документов является их группировка в дела. Группировка, как правило, осуществляется в соответствии со следующими признаками: номинальный, предметно-вопросный, авторский, корреспондентский, географический, хронологический, экспертный.

Номинальный признак предполагает группировку в одно дело документов одного вида — приказов, протоколов, актов и т.д.

Предметно-вопросный признак — это объединение в одну папку документов по одному вопросу, например: «Судебное дело» или «Документы о строительстве нового учебного корпуса».

Авторский признак берется за основу систематизации, когда в дело собираются документы одного автора (комиссии, учреждения, лица и т.п.).

Корреспондентский признак используется, когда формируется переписка с определенным корреспондентом, например: переписка с фабрикой «Рассвет».

В практике работы организаций часто бывает удобно сгруппировать в одну папку документы нескольких авторов или корреспондентов, находящихся на определенной территории (край, область, район). Такая группировка дела ведется по географическому признаку, например: переписка с дилерами Красноярского края о проведении совместной рекламной кампании.

Хронологический признак выступает на первый план, когда важно указание на временные параметры документов в деле, например: Отчеты об отгрузке товаров за январь (чаще всего этот признак используется при группировке бухгалтерских документов).

Кроме того, при раскладке документов в дела учитываются сроки их хранения — экспертный признак, так как документы с постоянным сроком хранения (свыше 10 лет) и временным (до 10 лет) не могут группироваться в одно дело.

При классификации документов, как правило, используется несколько признаков и всегда учитывается экспертный. Признаки группировки документов отражаются в заголовке дела. Например: Приказы директора института за 2001 год (номинальный, авторский, хронологический), Заявки дилеров Липецкой области на поставку холодильников (номинальный, географический, предметно-вопросный).

Что такое номенклатура дел?

Номенклатура дел — это специальный классификационный справочник, закрепляющий заголовки дел и определяющий порядок раскладки документов в дела. Основное требование, предъявляемое к номенклатуре, — охват всех документов, получаемых извне и создаваемых в процессе деятельности организации. Номенклатура должна давать возможность найти место для любого документа организации. Общие требования к номенклатурам изложены в основных нормативных документах по организации делопроизводства и архивного дела: Государственная система документационного обеспечения управления и Основные правила работы вневедомственных архивов.

Номенклатура дел бывает трех видов: конкретная (номенклатура дел организации), примерная и типовая. Типовые и примерные номенклатуры дел позволяют установить единую систему формирования дел, унифицировать заголовки дел однородных документов, установить для них единые сроки хранения. Разрабатывают такие номенклатуры дел документационные службы и архивы центральных ведомств для подведомственных им организаций. У каждой организации есть своя конкретная номенклатура дел, которая при наличии соответствующих примерных и типовых номенклатур должна на них основываться.

При формулировании заголовков дел, включенных в номенклатуры, учитывается требование краткости и предельной точности, так как именно по заголовку дела идет в дальнейшем поиск нужного документа. Начинается заголовок с указания рода заводимого дела (переписка, дело, документы) или вида документа (приказы, протоколы, планы, отчеты), затем уточняется автор, вопрос, корреспондент и период, за который откладываются документы. Заголовки дел в номенклатуре располагаются в определенной последовательности, с учетом важности документов и их взаимосвязи.

Как осуществляется формирование и хранение дел?

Под формированием дел понимается отнесение документов к определенному делу и систематизация документов внутри дела. Распределение документов в дела производится в соответствии с номенклатурой дел. Основными нормативными документами, в которых достаточно полно изложены требования к формированию, оформлению и хранению дел, являются «Основные правила работы вневедомственных архивов» и «Государственная система документационного обеспечения управления».

Формируют и хранят дела либо в структурных подразделениях по месту образования документов, либо в секретариате (канцелярии). Если появляются документы, дело для которых не предусмотрено номенклатурой, то на них заводится самостоятельное дело, название которого дописывается в номенклатуру под резервным номером.

Для текущего хранения документов используют папки-скоросшиватели или папки-регистраторы. Документы подшиваются в дело в одном экземпляре. Толщина дела не должна превышать 250 листов (3-4 см). Если документов набирается больше, формируются новые тома. Как правило, документы формируются в дело за один календарный год. Внутри дела документы помещаются в хронологическом порядке в сочетании с вопросно-логическим (т.е. документ-ответ за документом-запросом). Возможна также алфавитная систематизация однородных документов внутри дел, когда используются фамилии авторов, названия учреждений, корреспондентов, наименования административно-территориальных единиц и т.п. Документы, имеющие порядковую нумерацию (квитанции, накладные и т.п.) группируются в нумерационном порядке.

Дела хранятся по месту формирования до передачи их в архив организации. Подготовка дел к сдаче в архив для их последующего хранения и использования — завершающий этап работы с документами в текущем делопроизводстве. Дела для сдачи в архив готовятся в соответствии с требованиями, разработанными архивными учреждениями (см. Основные правила работы вневедомственных архивов). Подготовка дел и сдача их в архив включает: проведение экспертизы научной и практической ценности документов, оформление дел, составление описей на дела с постоянным и долговременным сроками хранения.

Экспертиза ценности документов должна проводиться систематически с целью установления сроков их хранения. Конкретные сроки хранения документов устанавливаются с помощью специально разработанных и утвержденных архивными учреждениями перечней наиболее типичной для большинства организаций и предприятий документации. Коммерческие организации могут также пользоваться вышедшим в 1996 г. справочным пособием «Управленческие документы постоянного срока хранения, образующиеся в деятельности негосударственных коммерческих организаций (хозяйственных товариществ и обществ, производственных кооперативов)».

В зависимости от значимости документов сроки их хранения устанавливаются постоянные или временные: один год, три года, пять лет, десять лет, пятнадцать лет и т.д. Срок хранения исчисляется на 1 января года, следующего за годом окончания дела.

Уточнив сроки хранения документов, приступают к оформлению дел. На дела с истекшими сроками хранения, отобранные к уничтожению, составляют акт. Оформление дела зависит от ценности собранных в нем документов и сроков их хранения. Дела временного (до 10 лет) хранения подлежат упрощенному оформлению. Проверяется их наличие в соответствии с номенклатурой дел, проводится их систематизация, и они передаются в архив. Такие дела остаются на скоросшивателях и не нумеруются.

Дела постоянного хранения, временного (свыше 10 лет) и по личному составу подлежат полному оформлению, которое включает: переплет или подшивку дела, нумерацию листов, оформление реквизитов обложки. В конце дела вкладывают чистый бланк формы листа-заверителя (приведена в приложениях к Основным правилам работы вневедомственных архивов) для заверительной надписи. Затем дело подшивают в твердую папку (обложку) в 4 прокола или переплетают. На листе-заверителе делается надпись, в которой цифрами и прописью указывается количество пронумерованных листов. Для особо ценных дел составляются внутренние описи.

После подшивки и нумерации оформляется обложка дела. Ее элементы определены ГОСТ 17.914-72 «Обложки для длительного хранения. Типы, размеры, технические требования».

На все оформленные и подготовленные к сдаче в архив дела составляются описи. По каждому делу в опись вносятся: порядковый номер, индекс дела, заголовок дела (в т.ч. и аннотация), дата, количество листов, примечания, срок хранения дела. Все эти данные переписываются с обложки дела. Если дело состоит из нескольких томов, то каждый том описи получает самостоятельный номер.

Дела постоянного срока хранения в установленном порядке передаются в государственные архивы. Руководителям негосударственных предприятий часто неизвестно, что их документы составляют негосударственную часть Архивного фонда Российской Федерации. Собственники таких документов имеют право на передачу их по соглашению на хранение в государственные архивы (см. Основы законодательства Российской Федерации об Архивном фонде Российской Федерации и архивах).

**3. Правила подготовки служебных записок.**

В чем заключаются функции служебных записок?

Служебная записка — это письменное сообщение для использования внутри организации. Традиционно письма применяют для внешних связей, в то время как служебные записки обычно предназначены исключительно для внутренних коммуникаций. Исследователи обнаружили, что 90% сообщений, написанных деловыми людьми, существует в форме писем или служебных записок. Эти же исследователи выяснили, что деловые люди пишут больше служебных записок, чем писем.

Основное объяснение популярности служебных записок заключается в том, что в организациях, особенно в больших, внутренние коммуникации чрезвычайно нужны. Организации растут, проблемы координации становятся все более серьезными. Служебные записки помогают различным подразделениям организации поддерживать связь.

Служебные записки выполняют множество функций: передают информацию из одного отдела в другой, поддерживают связь между филиалами, их могут подшивать в архив, чтобы обратиться к ним еще раз. Фактически, служебная записка — это наиболее широко используемая форма письменной коммуникации внутри организации.

Каковы преимущества служебных записок как средства внутренней коммуникации?

Так как служебные записки предназначены для осуществления внутренних коммуникаций, то может показаться, что легче просто поговорить с человеком, чем написать служебную записку. Иногда это верно, однако использование служебных записок дает определенные преимущества:

Служебная записка сохраняется в письменном виде. В отличие от устной беседы служебная записка может быть подшита в архив для дальнейшего использования. Ею могут пользоваться как автор, так и получатель. Наиболее вероятно, что служебные записки, затрагивающие важные вопросы, будут сохранены. Ссылка на регистрационный номер предыдущей записки в служебной записке с более поздней датой напомнит как получателю, так и отправителю такие детали, как дата, персональная ответственность и крайние сроки выполнения работ.

Служебная записка удобна для передачи сложной информации. Когда устное сообщение содержит слишком много очень специфических деталей или его сложно передать в устной форме, слушателю трудно запомнить содержание. Запутанные инструкции нелегко понять, а когда их произносят вслух, то вероятность ошибки восприятия возрастает. Таким образом, служебные записки становятся прекрасными «шпаргалками».

Служебные записки могут быть доступны сразу нескольким читателям одновременно. Если Вы хотите передать сообщение нескольким сотрудникам сразу, то на индивидуальное общение с каждым потребуется время. Несоответствия в расписании работы могут затруднить сбор группы для встречи, а служебная записка может быть передана большому количеству адресатов одновременно.

Занимаясь подготовкой служебной записки, помните, какое значение она может иметь для Вашей организации, а также для Вас лично. Не забывайте, что Вы производите впечатление не только на тех сослуживцев, с кем Вы непосредственно общаетесь. Какое-то впечатление о Вас создается у всех, кто читает Ваши служебные записки. Вы можете воспользоваться этим обстоятельством для формирования благоприятного мнения о себе.

Готовя служебную записку, старайтесь делать это с некоторой долей осторожности, помня о том, что иногда служебная записка, предназначенная для внутреннего использования, неумышленно или намеренно предается публичной огласке. Это может негативно повлиять на репутацию Вашей компании, однако не может быть поводом для отказа от использования служебных записок вообще.

С чего следует начать подготовку служебной записки?

Независимо от ситуации, в которой пишется служебная записка, начинать необходимо с ее планирования. Прежде всего, определите Ваши цели. Зачем Вы пишете? Затем постарайтесь проанализировать предполагаемую аудиторию, ответив на вопрос: Кому Вы пишете? И, наконец, выберите основные идеи, подумав, что конкретно Вы хотите донести до читателя.

Служебную записку изобрели для того, чтобы упростить коммуникативный процесс внутри организации, поэтому при ее подготовке и написании некоторые детали и изысканность стиля приносятся в жертву краткости. Обычно деловые люди, которым приходится часто писать, при подготовке служебной записки меньше задумываются над подбором наиболее подходящих слов, чем при подготовке письма. Служебная записка, как правило, менее формальна и более конкретна, чем письмо.

Тем не менее, при подготовке служебных записок нелишне руководствоваться приемами написания эффективных деловых писем, представленными в Главе 3. Как и в письмах, в служебных записках информация с хорошими или нейтральными новостями должна располагаться в прямой последовательности. Если записка содержит негативную информацию, то будет лучше, если ее основные идеи будут располагаться в обратном порядке.

Какими могут быть основные цели подготовки служебных записок?

Служебные записки готовят в самых разнообразных ситуациях. Стандартные цели включают в себя:

Запрос информации;

Выдачу инструкций;

Сопровождение другого сообщения (сопроводительная записка);

Объявления (извещения).

Служебная записка с запросом информации составляет часть внутренней деятельности любой организации. В одних случаях на изучение и подготовку ответа на такой запрос читателю требуются многие часы работы, в других случаях читатель может написать ответ прямо на оригинале и вернуть отправителю. Можно выделить три этапа подготовки служебной записки с запросом информации:

1. Обозначьте основную мысль — запрос.

2. Изложите необходимые детали.

3. Напомните читателю основную мысль и предоставьте дополнительную уточняющую информацию.

Эффективность записки-запроса зависит в основном от ясности и обоснованности содержания сообщения, а также от того, как автор определяет свои цели.

При передаче инструкций с помощью служебной записки Вы должны попытаться так преподнести информацию, чтобы ни одного вопроса предполагаемого читателя не осталось без ответа. В то же время старайтесь избегать «пережевывания» и повторения очевидного.

Сопроводительная служебная записка представляет читателю более длинное сопровождаемое сообщение. При этом Вы можете выйти за рамки простого представления сообщения и тем или иным образом интерпретировать его читателю, или, по крайней мере, описать его основные положения.

Служебная записка может быть также использована для сообщения о таких событиях, как перемещения персонала, встречи или изменения в деловой политике компании. Иногда записки-извещения широко распространяются по всей организации, иногда они могут предназначаться только для узкого круга лиц, а иногда их вывешивают на доске объявлений компании.

Каков должен быть формат служебной записки?

Формат служебной записки предназначен для упрощения и ускорения процессов внутренней коммуникации. Как правило, это достигается за счет унификации структуры информации. Обязательные элементы служебной информации размещаются в верхней части страницы и включают в себя:

Кому:

От:

Дата:

Тема:

Введя этот формат, компания обеспечивает появление информации определенного типа в одной и той же части служебной записки, что в дальнейшем облегчит работу с ней.

Ниже приведен пример служебной записки:

Кому: Всем руководителям отделов

От: Сергей Иванов, руководитель службы персонала

Дата: 22 марта 2002 г.

Тема: Составление графика отпусков

В связи с приближением летнего сезона прошу Вас представить в службу персонала графики отпусков сотрудников Ваших подразделений не позднее 30 марта с.г. Любые корректировки графика после его утверждения руководством, начиная с 15 апреля с.г. необходимо представлять в службу персонала не позднее, чем за месяц до предполагаемых изменений.

Длина служебных записок может быть различной. Одни записки кратки и, возможно, не превышают нескольких предложений, в то время как другие могут занимать несколько страниц. Когда объем служебной записки превышает одну страницу, каждая последующая должна содержать заголовок с именем адресата, номера страницы и даты, так же как и в обычном письме. В некоторых организациях в такой заголовок также включается тема служебной записки.

**4. Записки и сообщения по электронной почте.**

Зачем нужны записки?

Памятная записка, или просто записка, обычно используется для коротких сообщений внутри организации. Она имеет широкое многообразие применения и может использоваться для делового общения как между отдельными лицами, так и между группами. Официальные записки главы компании или глав ее подразделений используются для внутренних уведомлений по вопросам оплаты, графика работы и т.д. Записки такого типа обычно размещаются на досках объявлений для возможности ссылок на них в дальнейшем. Формат записки с подходящими заголовками и подзаголовками применяется также для некоторых коротких деловых отчетов.

Во многих организациях такие записки постепенно уступают место сообщениям по электронной почте, посылаемым по внутренней сети, именуемой иногда «Intranet».

Конечно, электронная почта широко используется и во внешней коммуникации, однако в данной главе будет рассказано только об использовании электронных средств для внутрифирменной коммуникации.

От чего зависит формат электронной записки?

Большинство организаций старается поддерживать некий собственный «домашний стиль» таких документов. Форматы электронной почты также существенно зависят от используемого программного обеспечения. Далее мы поговорим о некоторых общих правилах внутрифирменной электронной коммуникации.

Обязательно ли писать заголовок для электронной записки?

Краткий описательный заголовок поднимаемого в Вашей записке вопроса позволяет получателю сразу понять, о чем идет речь. Ваш получатель, вероятно, просматривает большое количество сообщений электронной почты. Наличие заголовков позволяет ему замечать наиболее важные из них.

Нужны ли в электронных записках приветствия?

Электронные записки должны быть деликатными, но краткими. Поэтому в них можно опускать официальные обращения — приветствия (например, «Уважаемый...», «Искренне Ваш...», «С почтением...» и др.), обязательные для деловых писем.

Как быть с подписью?

Некоторым людям нравится подписывать свои записки или ставить инициалы, чтобы подчеркнуть свое авторство. Это полезный способ обретения уверенности в том, что Вы отправили окончательный вариант документа, а не более ранний черновик. Программные пакеты электронной почты позволяют добавлять адресные детали в качестве своего рода электронной подписи.

Можно ли отправлять по электронной почте конфиденциальные материалы?

Если содержание записки считается личным или конфиденциальным, обязательно сделайте об этом пометку в заголовке записки или сообщения по электронной почте. Для обеспечения конфиденциальности получаемой электронной почты необходима система входных номеров и паролей («login») для ограничения доступа к личному почтовому ящику.

Однако, если коллеги работают на Вашем компьютере в течение дня, имейте в виду, что они могут случайно наткнуться на Вашу конфиденциальную входящую почту.

Как подтолкнуть получателя к своевременному ответу на электронное сообщение?

Если Вы предполагаете получить ответ от своего адресата, то устанавливайте в своем сообщении реалистичный, но четко оговариваемый крайний срок. Это лучше сделать деликатно, а можно и подкрепить кратким пояснением или стимулом. Например: «В целях своевременного бронирования места, пожалуйста, подтвердите свое прибытие до вторника 18 июня». Избегайте неопределенных заявлений типа «...в нужное время...». Получатели будут интерпретировать это, как свидетельство низкого приоритета сообщения и вряд ли станут отвечать на него. Заголовок с пометкой «срочно» остается эффективным лишь до той поры, пока не начинает использоваться без надобности или слишком часто.

К сожалению, ответы на многие записки и сообщения по электронной почте не будут приходить с первого раза. Электронная почта обладает преимуществом возможности автоматического подтверждения получателем факта прочтения сообщения. Однако, возможно, Вам все-таки придется посылать напоминания тем, кто не дает ответа.

**5. Как написать хорошую инструкцию.**

Что такое инструкция?

Инструкция — это правовой акт, издаваемый или утверждаемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их подразделений и служб), должностных лиц и граждан. Основной целью инструктивной документации является обучение последовательности действий или оказание помощи в качестве справочной информации по обучению.

Инструкции издаются также в целях разъяснения и определения порядка применения законодательных актов и распорядительных документов (например, приказов). Постоянно издаются инструкции по заполнению и ведению бухгалтерских документов.

На каждого работника учреждения (организации) составляется должностная инструкция. Должностная инструкция имеет унифицированную форму и одинаковую для всех должностей структуру текста: общие положения, функции, должностные обязанности, права, ответственность, должностные взаимоотношения.

Инструктивная документация может быть также представлена описанием операционной системы компьютера, инструкциями по выполнению рабочего или специального задания или руководством по программному обеспечению.

Каковы основные принципы создания инструктивной документации?

Хорошие инструкции точно сформулированы, понятны, полны, последовательны и эффективны. Каждая из этих характеристик является ориентиром для автора инструкций.

Первый принцип: избегайте неопределенности. Чем более конкретна инструкция, тем лучше. Лучше сказать: «свернуть налево у большого дуба, где стоит дом с зеленой черепичной крышей с надписью «продается»», чем просто сказать: «Свернуть у большого дерева». Описывая доходчиво, избегайте слов, имеющих множественный смысл или бессмысленных. Точность — важный аспект ясности.

Второй принцип: будьте понятны. Инструкции следует готовить для конкретных получателей. Нацеливайте Ваше сообщение на предполагаемую аудиторию. Если Вы готовите документацию для компьютерной системы, Вам необходимо учесть уровень информированности о системе Вашей аудитории. Использование жаргона и акронимов может быть допустимо в одних аудиториях и неприемлемо в других. Кроме того, инструкции можно сделать более понятными, используя короткие предложения, общепринятые слова и хорошие связки.

Третий принцип: предоставляйте полную информацию. Инструкции могут быть ясными и понятными, но все же неудачными, если они неполные. Если упустить какой-нибудь важный шаг при описании методики, то это может привести в невозможности выполнения задания. Кроме определения всех основных действий или элементов Ваших инструкций предусматривайте возможность возникновения различных проблем или вопросов. В качестве одного из средств проверки Ваших инструкций на полноту задавайте себе вопросы: Кто? Что? Когда? Где? Как? Почему?

Четвертый принцип: будьте последовательны. Выдаваемые инструкции будет легче осуществить, если они последовательны и согласованы. Различайте структурные уровни внутри Ваших инструкций и делайте их очевидными для получателя. Например, в письменных инструкциях трактуйте каждый основной шаг одинаково, каждый шаг следующего уровня также согласовывайте, и т.д. Каждый основной шаг предпочтительно начинать с новой страницы, использовать один и тот же шрифт и форматы и начинать с краткого обобщения.

Пятый принцип: будьте эффективны. Эффективность означает сведение к минимуму текста инструкции при соблюдении четырех предшествующих принципов. Эффективности достигнуть нелегко, поскольку ясные, однозначные, понятные, последовательные инструкции, вероятно, будут длинными. Однако следует искать способы минимизировать Ваши инструкции. Например, начинать каждое из семи действий с фразы «Ваш следующий шаг при выполнении задачи...» неэффективно. Вместо этого используйте подобную фразу однажды, а затем, после двоеточия, перечислите все семь действий.

Эффективность часто достигается посредством использования кратких обобщений, характеризующих содержание инструкции, например: «Установка этого программного обеспечения включает три основных этапа и занимает восемь минут. Однако перед установкой Вы должны выяснить свой серийный номер и количество оперативной памяти Вашего компьютера». Краткие обобщения (обзоры предполагаемых действий) помогают избежать неэффективности прохождения части описанного в инструкции пути до того момента, когда Вам станет ясным, что у Вас не хватает оборудования или информации для того, чтобы завершить задачу.

С чего следует начать подготовку инструкции?

При создании инструктивной документации кроме применения основных принципов также следует учитывать, каким образом данная информация может быть использована Вашей аудиторией. Пилот самолета обращается к списку необходимых действий и условий каждый раз перед взлетом. Специалист, работающий с компьютером, обращается к инструкции для того, чтобы вспомнить комбинацию клавиш для редко используемой команды. Новый служащий следует наставлениям, подготовленным его предшественником, чтобы справиться со сложной задачей. Претендент на какую-либо должность изучает должностные инструкции, чтобы оценить уровень своего интереса к этой должности.

Каждый из этих документов имеет четкую цель и особенности, связанные с его предполагаемым применением. При подготовке инструкций Вам поможет следующий список вопросов, на которые Вы должны найти ответы, прежде чем приступать к написанию документации:

Для чего предназначена эта документация?

Я составляю документацию для отдельного пользователя или для группы пользователей?

Будет ли пользователь обращаться к этой документации более одного раза?

Как долго будет использоваться данная версия документации? (Каков срок ее жизни?)

Нужен ли глоссарий?

Проверена ли мною документация на восприятие неподготовленным пользователем?

Подходит ли стиль написания для самого низкого уровня потенциальных пользователей?

Следует ли включать предметный указатель?

Какое визуальное подкрепление, наглядные пособия могли бы быть полезными?

Как следует оформлять официальные внутрифирменные инструкции?

Инструкция оформляется на общем бланке. Она утверждается специальным распорядительным актом или непосредственно руководителем, о чем свидетельствует соответствующий по форме гриф утверждения. Гриф утверждения имеет два варианта оформления:

УТВЕРЖДАЮ

Президент Акционерного общества «Олимп»

подпись В.Л. Плотников

30.03.02

УТВЕРЖДЕНО

Приказ министра здравоохранения России

15.11.99 № 287

На инструкции может быть сделана отметка о том, что она является приложением к распорядительному документу. При утверждении инструкции распорядительным документом (например, приказом) в нем устанавливается срок введения инструкции, перечисляются необходимые организационные мероприятия, указываются ответственные исполнители.

**6. Составление организационно-распорядительных документов.**

В чем заключается процесс подготовки распорядительных документов?

Наиболее распространенными видами распорядительных документов, издаваемых в организациях различных форм собственности, относятся постановления, решения, приказы, распоряжения (указания). Все распорядительные документы должны строго соответствовать закону, ни один из них не может содержать положений, противоречащих существующим законодательным актам.

Подготовка основных видов распорядительных документов в основном аналогична. Она представляет собой достаточно сложный процесс, имеющий различия в конечной стадии оформления документов, отражающих результат коллегиальной деятельности (постановления и решения) и единоначалия (приказ, распоряжение).

Можно выделить следующие стадии подготовки распорядительного документа: изучение существа вопроса, подготовка проекта документа, согласование документа, подписание. Для постановлений и решений добавляется стадия обсуждения и принятия этих документов на заседании коллегиального органа.

С чего начинается процесс подготовки распорядительных документов?

Юридическим основанием разработки распорядительного документа может быть издание документа органами власти и управления, конкретное поручение вышестоящего органа, необходимость осуществления исполнительной и распорядительной деятельности для реализации задач предприятия или организации.

Первая стадия разработки проекта распорядительного документа, как и всякого другого, — определение круга вопросов, которые предстоит в нем отразить. Подготовка проекта распорядительного документа требует сбора необходимой информации по существу поставленного вопроса. Только собрав и изучив необходимые материалы, получив полную ясность по предмету изучения, четко определив цель издания распорядительного документа, приступают к составлению его проекта. Основное внимание следует сконцентрировать на формулировании основных положений конкретного решения. Сначала нужно сделать это вчерне, а затем отредактировать и уточнить части в порядке согласования.

Каковы общие принципы подготовки текста распорядительных документов?

Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей — констатирующей и распорядительной (постановляющей). Констатирующая часть является введением в существо рассматриваемого вопроса и призвана объяснить, чем вызвано появление распорядительного документа. В ней могут быть перечислены факты, события, дана оценка. Нередко в констатирующей части дается пересказ акта вышестоящего органа, во исполнение которого издается данный распорядительный документ (чаще всего приказ). В этом случае указывается вид акта, его автор, дата и номер, полное название (заголовок), т.е. приводятся все поисковые (ссылочные) данные. Констатирующая часть необязательна, она может и отсутствовать, если нет необходимости давать разъяснения.

Основную нагрузку в распорядительных документах несет распорядительная часть, которая излагается в повелительной форме. В зависимости от вида документа она начинается словами: «постановляет» («постановил») — в постановлении; «решает» («решил») — в решении; «предлагаю» — в распоряжении; «приказываю» — в приказе. Вид распорядительного документа предопределяет и характер изложения его текста. Слова «постановляет» («ПОСТАНОВИЛ»), «решает» («РЕШИЛ»), «предлагаю», «ПРИКАЗЫВАЮ» печатаются прописными буквами или строчными вразрядку, т.е. они зрительно выделяются и таким образом отделяют констатирующую часть документа от распорядительной. Располагаются эти слова на отдельной строке прямо от полей.

Каковы особенности текста распорядительной части документов?

Текст распорядительной (постановляющей) части документа следует с новой строки абзаца. К формулировкам этой части документа предъявляются особенно жесткие требования. Они должны быть конкретными, четкими, ясными, не допускающими различных толкований, а также не противоречить по смыслу ранее изданным распорядительным документам. В них рекомендуется избегать неконкретных выражений типа поднять, повысить, усилить, улучшить, активизировать, обратить внимание и т.д. Сформулированные таким образом поручения расплывчаты, проверка их выполнения затруднительна.

Если распорядительная часть предполагает различные по характеру действия и нескольких исполнителей, она делится на пункты, которые нумеруются арабскими цифрами. В каждом пункте указываются исполнитель (организация, структурное подразделение, конкретное должностное лицо), предписываемое действие и срок исполнения. Исполнитель указывается в дательном падеже. Можно указывать и обобщенно, например: начальникам отделов, деканам факультетов и т.п. Предписываемое действие выражается глаголом в неопределенной форме — «подготовить», «зачислить», «организовать», «обеспечить», «возложить», «разработать» и т.д. Срок исполнения должен быть реальным, соответствовать объему предполагаемых работ. Распорядительный документ может иметь общий для всех пунктов исполнительный срок. Однако чаще срок исполнения устанавливается для каждого задания в отдельности. В конце текста распорядительного документа помещается перечень документов, утративших силу или подлежащих изменению с изданием данного акта.

Какова процедура дальнейшего оформления и издания распорядительных документов?

Распорядительные документы могут иметь приложения, указания на которые даются в соответствующих пунктах текста. Реквизит «Приложение» после текста распорядительных документов самостоятельно не оформляется.

Текст распорядительного документа должен иметь заголовок.

Подготовив текст распорядительного документа, приступают к его оформлению. Распорядительные документы оформляются на общем бланке, формат А4.

Завершающим этапом работы с проектами распорядительных документов является их согласование и подписание.

Проекты распорядительных документов, принимаемых коллегиальными органами, — постановлений и решений — обсуждаются и принимаются на заседаниях. В ходе обсуждения в них можно вносить поправки и дополнения. Доработанные проекты выносятся на утверждение на следующее заседание.

Полностью подготовленные проекты документов представляются на подпись. Приказы и распоряжения подписываются руководителем или его заместителем. Постановление и решение имеют две подписи — председателя и секретаря (управляющего делами) коллегиального органа. Подписывается первый экземпляр документа, изготовленный на бланке. Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания или доведения до сведения исполнителя. В ряде случаев срок вступления в силу и срок действия акта управления указываются в самом документе.

Особое значение придается доведению распорядительного документа до сведения исполнителя. Постановления, решения, распоряжения, приказы тиражируются и рассылаются в соответствии со списком, подготовленным составителями проекта документа.

В каких случаях издаются приказы?

Приказ — это правовой акт, издаваемый руководителем предприятия, действующего на основе единоначалия, для решения основных и оперативных задач, стоящих перед данным предприятием.

Оформлению приказами подлежат:

Решения и поручения, связанные с организацией работы, порядком деятельности предприятия и другими основными вопросами деятельности, имеющие постоянный характер и обязательные для исполнения, а также возникающие при проведении важных организационных мероприятий;

Утверждение и введение в действие положений, уставов, правил, инструкций и т.п. и при необходимости решение вопросов по проведению определенных организационных мероприятий, связанных с введением этих документов;

Вопросы реорганизации, создания, ликвидации структурных подразделений;

Итоги работы предприятия, объявления результатов проверок и ревизий;

Прием на работу, перевод на другую работу, увольнение работников;

Поощрение работников, наложение дисциплинарных взысканий и другие кадровые вопросы.

Приказы должны издаваться только в случаях действительной необходимости. Изменения и дополнения в приказы, а также их отмена производятся только приказами.

Юридическим основанием для издания приказов являются:

Законы Российской Федерации;

Указы, распоряжения Президента Российской Федерации;

Постановления, распоряжения Правительства Российской Федерации;

Необходимость правового регулирования деятельности предприятия и решения основных и оперативных задач, стоящих перед предприятием.

Приказы подразделяются на приказы по основной деятельности и приказы по личному составу.

Каковы особенности подготовки и оформления приказов по основной деятельности?

Проекты приказов, как и проекты других распорядительных документов, должны составляться на основе тщательного и всестороннего изучения затрагиваемых в них вопросов с тем, чтобы содержащиеся в проектах предложения:

Были конкретными и реальными, соответствовали действующему законодательству, компетенции подразделения предприятия;

Обеспечивались необходимыми материально-техническими средствами и финансированием;

Исключали необходимость выпуска дополнительных приказов в связи с неполнотой или недоработкой предыдущего приказа.

Если ранее изданный приказ подлежит изменению частично, то в проекте приказа дается новая редакция конкретного пункта, например: «Пункт 5 приказа от\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_ изложить в следующей редакции:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (далее дается новый текст).

Приказы, являющиеся дополнением к ранее изданным, должны иметь в тексте оговорку:

«В дополнение к приказу от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

Наличие приложений к приказу должно обязательно оговариваться в конце соответствующего пункта. Если в приказе дается ссылка «согласно приложению» или «прилагается», то на первой странице приложения в правом верхнем углу пишется:

Приложение к приказу

От 00.00.0000 № 00

При наличии нескольких приложений они нумеруются без знака №:

«Приложение 1 к приказу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

Если приложением к приказу является утвержденный им документ, который впоследствии действует в виде самостоятельного документа, то на нм в правом верхнем углу проставляется гриф в соответствии с ГОСТ 6.38-90:

Утверждено

Приказом от 00.00.0000 № 00

В приказах по основной деятельности не рекомендуется отражать вопросы по личному составу, так как сроки хранения этих документов различны. Допускается в приказах по созданию, реорганизации, ликвидации подразделений предприятия наряду с изложением задач нового подразделения указание о назначении его руководителя.

Приказ оформляется на специально разработанном бланке «Приказ» или на общем бланке с указанием вида документа. Заголовок приказа начинается с предлога «О» («Об»), например: О создании..., Об утверждении..., Об итогах... и пр.

Текст констатирующей части приказа обычно начинается с формулировки: «В соответствии...», «Во исполнение...», «В целях...», «Для...».

Последним пунктом приказа должно быть определено структурное подразделение или должностное лицо, ответственное за исполнение приказа в целом: «Контроль за исполнением приказа возложить на...».

Проект приказа до представления на подпись должен быть тщательно отредактирован, согласован с заинтересованными структурными подразделениями, завизирован на первом экземпляре должностными лицами, которых он касается, и пройти юридическую экспертизу.

Роекты приказов, выполнение которых требует финансового обеспечения, согласовываются с финансовым директором или главным бухгалтером.

Визы проставляются в соответствии с ГОСТ 6.38-90 на первом экземпляре приказа после реквизита «подпись». Виза включает должность визирующего, подпись, расшифровку его подписи и дату согласования. Возражения, замечания или дополнения к проекту документа излагаются на отдельном листе. В этом случае виза имеет следующую форму:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| С проектом не согласен. | Замечания прилагаются. | |
| Начальник планового отдела | Подпись | Сидоров И.И. |
| Дата |  |  |

Приказы по основной деятельности подписываются руководителем, а в его отсутствие — заместителем, исполняющим обязанности руководителя в соответствии с приказом о распределении обязанностей между руководством или специально изданным по данному вопросу.

Не допускается подписывать приказ с предлогом «за» или проставлением косой черты перед наименованием должности. Если должностное лицо, подпись которого заготовлена на проекте приказа, отсутствует, то он перепечатывается.

Регистрация приказа должна проводиться в день его подписания. Индекс приказа состоит из порядкового регистрационного номера документа в пределах календарного года, например: Приказ № 000, 20 января 2002 года.

Что характерно для приказов по личному составу?

Приказами по личному составу документально оформляются: прием, перевод на другую работу, увольнение, изменение условий труда, присвоение разрядов, установление размеров оплаты труда, предоставление отпусков, командирование сотрудников, наложение дисциплинарных взысканий и пр.

По структуре приказы могут быть простыми и сложными. Если приказ касается одного лица, то он называется простым (индивидуальным). В заголовках к текстам таких приказов пишется: О приеме на работу..., О переводе на другую работу..., О поощрении... и пр.

Объединение в приказе нескольких распорядительных пунктов делает приказ сложным. Заголовок в таких приказах часто отсутствует или делается общим («По личному составу»). Практика создания сложных приказов нерациональна, так как затрудняет их исполнение и формирование.

Распорядительная часть приказа начинается с указания фамилии (печатается ПРОПИСНЫМИ буквами), имени и отчества (печатается полностью строчными буквами); в ней должны быть точные формулировки решения того или иного кадрового вопроса. В сложных приказах распорядительная часть делится на пункты. Действие одного характера, касающееся одного или нескольких лиц, оформляется отдельным пунктом, например:

1. Перевести:

1.1. АЛЯБЬЕВА Ивана Николаевича...

1.2. ПЯТКИНА Семена Викторовича...

2. Уволить:

2.1. ЖУКОВА Сергея Ивановича...

В таких приказах, как правило, существует определенная последовательность расположения отдельных вопросов. Сначала — назначение на должности, затем — перевод на другие должности, далее — освобождение от занимаемых должностей.

Если в пункте перечисляется несколько фамилий, то они следуют в алфавитном порядке. Приказ по личному составу должен по каждому пункту содержать основание (в сложных — по каждому пункту и подпункту), в котором указываются документы, послужившие основанием для его издания. В приказе по личному составу обязательна запись:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| С приказом ознакомлен | Подпись | Расшифровка подписи |
| Дата |  |  |

Приказы по личному составу визируются лицом, ответственным за кадры, и руководителями тех структурных подразделений, чьих сотрудников касается приказ. Приказы по вопросам увольнения, перевода, наложения взыскания визируются юристом (если таковой имеется на предприятии). Бухгалтером визируются приказы по вопросам увольнения, направления в командировку, предоставления очередного отпуска, вызова из отпуска, премирования.

Индекс приказа по личному составу имеет порядковый регистрационный номер в пределах календарного года и буквенный индекс «л/с» (личный состав), «к» (кадры).

Приказы по личному составу регистрируются, рассылаются и формируются в дела отделом кадров. Основания к приказам включаются в личные дела работников или образуют самостоятельное дело приложений к приказам по личному составу.

Как готовятся и оформляются распоряжения?

Распоряжение — документ, издаваемый по вопросам информационно-методического и оперативного характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других нормативных документов данной организации или вышестоящих органов. Указание (распоряжение) имеет силу в пределах данного предприятия.

Подготовка и оформление распоряжений производится аналогично порядку подготовки и оформления приказов, только констатирующая часть завершается словами «обязываю», «предлагаю».

Если указание содержит только разъяснения о порядке применения какого-либо нормативного документа, то в нем могут быть опущены слова «обязываю» и пр., и оно приобретает форму информационного письма.

Распоряжение оформляется на общем бланке, подписывается руководителем или его заместителем, имеющим право подписи по курируемому им направлению деятельности, если это право оговорено в специальном приказе или другом документе.

Подписанные распоряжения регистрируются и формируются отдельно от приказов. Регистрационный номер распоряжения состоит из порядкового номера документа в пределах календарного года и буквенного индекса «р». Буквенный индекс «и» проставляется в том случае, если указание приобрело форму информационного письма (которое печатается уже на бланке письма).

Отмена ранее изданных распоряжений или информационных писем может быть проведена приказами, распоряжениями.

**Полезные советы**

СИСТЕМА ВНУТРЕННЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ДОЛЖНА БЫТЬ ЕДИНООБРАЗНОЙ ВО ВСЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ, Т.Е. УСТАНАВЛИВАЕТСЯ ОДИНАКОВАЯ СИСТЕМА СОСТАВЛЕНИЯ БУМАГ, ИХ РЕГИСТРАЦИИ, ХРАНЕНИЯ, КОНТРОЛЯ НАД ИСПОЛНЕНИЕМ И ПР.

НАЧИНАЙТЕ СОСТАВЛЕНИЕ ЛЮБОЙ ДЕЛОВОЙ БУМАГИ С ПОСТАНОВКИ ЦЕЛИ

ПОМНИТЕ, ЧТО ХОРОШО НАПИСАННЫЕ ИНСТРУКЦИИ ДАЮТ НАМ ВОЗМОЖНОСТЬ ДОБИВАТЬСЯ НОВЫХ И НОВЫХ УСПЕХОВ ГОРАЗДО БЫСТРЕЕ

РЕГУЛЯРНО АРХИВИРУЙТЕ ДОКУМЕНТЫ И СВОЕВРЕМЕННО УНИЧТОЖАЙТЕ АРХИВЫ, НЕ ПОЗВОЛЯЯ СЕБЕ СТАНОВИТЬСЯ РАБОМ БУМАГ

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ УПРОЩЕНИЯ ВНУТРЕННЕЙ КОММУНИКАЦИИ

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ, ЧТО ИНФОРМАЦИЯ И КОММУНИКАЦИИ — ОСНОВА СУЩЕСТВОВАНИЯ ЛЮБОЙ ОРГАНИЗАЦИИ. ЕСЛИ НАРУШАЮТСЯ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТОКИ ВНУТРИ ПРЕДПРИЯТИЯ ИЛИ СВЯЗИ С ВНЕШНИМ МИРОМ, САМО ЕГО СУЩЕСТВОВАНИЕ ОКАЗЫВАЕТСЯ ПОД УГРОЗОЙ