Содержание

[1.История управления и делопроизводства 1917-1941гг. 2](#_Toc282304529)

[2.ГОСТ Р 6.30.-2003. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учёт(6), код формы документа(7), наименование организации(8).-Структура, содержание, место расположения, требование к оформлению 13](#_Toc282304530)

[3.Печатание и размножение документов. Рабочее место делопроизводственного персонала. Организация рабочих мест. 16](#_Toc282304531)

[4.Информационное письмо-определение, применение, содержание. Приведите пример информационного письма составленного с соблюдением требований ГСДОУ 24](#_Toc282304532)

[5.Приказ. Определение. Подготовка проектов приказов. Реквизиты, части приказа; содержание и правил оформления 25](#_Toc282304533)

[Список литературы 29](#_Toc282304534)

[Приложения 30](#_Toc282304535)

# 1. История управления и делопроизводства 1917-1941гг.

Если представления ученых об истории становления и развития учреждений управления, делопроизводства до октября 1917 г. имеют Давнюю традицию и сложились в достаточно четкую и стройную систему знаний, то советский период нуждается в переосмыслении Фактов, событий, концепций, учитывая неоднозначность в трактовке многих вопросов развития управленческой мысли, научной организации труда и делопроизводства в этот период. В историографии декларировалось положение о качественном отличии новой системы, строившейся после общественных потрясений 1917 г. и ликвидации старой буржуазной монархии. Многие современные исследователи напрочь вычеркивают историческую ценность последующего времени. Главный недостаток обоих подходов - игнорирование преемственности в развитии любой системы, в том числе и системы делопроизводства.

Концепция "эшелонов развития" цивилизации, выдвинутая историками и экономистами еще в 80-е гг., при спорности отдельных ее построений, во многом объясняет особенности социально-экономического, политического и культурного развития России, дает ключ к пониманию ее развития на протяжении советского периода. Эти особенности влияли самым непосредственным образом на создаваемую систему управления, поскольку любая власть объективно нуждается в укреплении и упорядочении своего положения. Она не может стабильно существовать в условиях беспорядочного управления с неграмотными исполнителями. Поэтому, несмотря на страшную цену проводимых в советской России реформ, они приносили и позитивные результаты, прежде всего в экономической сфере, неизмеримо в меньшей степени - в социальной.

Октябрьский переворот 1917 г., нацеленный на коренной слом старого государственного аппарата, на приобщение к его деятельности широких трудящихся масс, по форме кардинально изменил государственный аппарат. Всероссийский съезд Советов стал высшим органом государственной власти. В период между его съездами избирался ВЦИК - исполнительная власть. Для непосредственного управления страной образовано первое советское правительство -Совет Народных Комиссаров (Совнарком). Для руководства отдельными отраслями государственного управления постановлением Съезда были созданы первые 13 народных комиссариатов (наркоматов).

По составу новый аппарат принципиально отличался от старого: фактическое отстранение от власти бывших помещиков, дворян, представителей купечества закреплено декретом ВЦИК и СНК РСФСР от 11 ноября 1917 г. "Об уничтожении сословий и гражданских чинов". Для. работы в советских учреждениях были привлечены рабочие, солдаты и пр., не имеющие специального образования. Уровень документационного обеспечения управления понизился. В то же время на своих местах оставались многие царские чиновники, саботировавшие новую власть. Председатель СНК В.И. Ленин признал, что "...культурный уровень не поднят, и поэтому бюрократы .занимают старые места". Необходимо было законодательно оформить деятельность властных структур, упорядочить процессы документирования. 30 октября 1917 г. СНК издает декрет "О порядке утверждения и опубликования законов". Для оформления административных документов принято постановление СНК от 2 марта 1918 г.

"О форме бланков государственных учреждений", в котором перечислялись обязательные реквизиты бланка документов. В период становления советского государственного аппарата много внимания уделялось упрощению и рационализации делопроизводства. Так, 8 декабря 1918 г. Совет рабочей и крестьянской обороны издал постановление "О точном и быстром исполнении распоряжений центральной власти и устранении канцелярской волокиты".

При рационализации технологии управления использовался опыт работы предшественников. Например, при создании "Положения о письмоводстве и делопроизводстве" за основу взят аналогичный по наименованию и по содержанию документ военного ведомства 1911 г. Изменения в новом проекте были незначительными и касались исключения устаревших канцелярских шаблонов при составлении текстов документов, рекомендаций по использованию меньших форматов бумаги в целях ее экономии и т.п.). При оценке этого периода надо учитывать тяжелые условия Гражданской войны, разрухи. Классовые битвы не способствовали стабилизации и упорядочению деятельности аппарата, а долгая и упорная борьба с бюрократизмом не приводила, да и не могла привести, к ощутимым положительным результатам. Тем не менее период 20-х гг. можно считать наиболее благотворным с точки зрения:

- организации исследований в области управления, научной организации труда (НОТ) и делопроизводства;

- вышедших наиболее важных нормативно-методических документов в сфере документационного обеспечения управления (ДОУ);

- практики работы ведомств, учреждений, организаций по документированию управленческой деятельности "общего делопроизводства" и специальных систем документации.

Общественно-политическая и научная жизнь России 20-х гг. изобилует противоречиями. С одной стороны, пресечение деятельности видных ученых, с другой - активная и успешная работа теоретиков и практиков управления (Гастев А.К., Керженцев П.М., Богданов А.А., Витке Н.А., Вызов Л.А., Дрезен Э.К., Бурдянский И.М. и др.), существование нескольких вполне самостоятельных школ управленческой мысли. Например, школы крупного исследователя НОТ и Управления Гастева А.К. (руководителя Центрального института труда), выдвинувшей оригинальную и содержательную концепцию трудовых установок; направление, возглавляемое Керженцевым П.М. (создателем в 1923 г. и руководителем самой массовой общественной организации в стране - Лиги "Время", в дальнейшем переименованной в Лигу "НОТ" - 1924 г.). Керженцев П.М. сделал в своих исследованиях важный вывод о перенесении универсальных организационных принципов деятельности объектов из одной сферы в другую. Он писал: "... опыт военный в какой-то мере использовать в промышленности или организационные методы индустрии использовать в деле культурной работы и т. д." Значительный круг ученых объединяла школа Розмирович Е.Ф. Ее представители в основном работали в Институте техники управления (ИТУ) при Народном Комиссариате Рабоче-крестьянской инспекции СССР, директором которого была сама Розмирович Е.Ф. Развитие управленческой мысли - "производственная трактовка" управленческих процессов представлено в литературе Бызовым Л.А., Дрезеном Э.К., Розмирович Е.Ф. и др. Исходной методологической посылкой их теоретических построений и практической рационализаторской деятельности явилось утверждение о наличии общих черт в производственных и управленческих процессах. Несмотря на определенную ограниченность функционально-технического подхода к изучению управления, авторы данной концепции смогли эффективно решать с ее позиций многие "локальные" управленческие вопросы: рационализацию структур; совершенствование документирования исполнения, планирования и учета; рационализацию технологии и техники управленческих процедур и операций. Институт издавал рекомендации по улучшению делопроизводства в аппарате управления.

Организационно-научная деятельность по оптимизации в сфере управления была закреплена нормативными документами и созданием целой сети общественных организаций, институтов и лабораторий, занимавшихся вопросами НОТ и делопроизводства. Так, в 1922 г. при общем управлении НК РКИ СССР создан отдел нормализации, состоящий из пяти секций. В секции делопроизводства занимались совершенствованием структуры делопроизводственных служб в партийном и государственном аппарате, рационализацией контроля исполнения, разработкой обоснованных норм выработки для отдельных категорий управленческих работников. На базе отдела нормализации в июле 1923 г. организована Секция административной техники, продолжавшая и расширявшая направления исследований своего предшественника (обследование государственного аппарата с использованием хронометража, анкетирования; консультации по улучшению деятельности "низовых" органов управления, методическая помощь и т. д.).

Для координирования работы по НОТ в масштабах всей страны в декабре 1923 г. образован Совет научной организации труда, производства и управления (СовНОТ). По Положению о Совете, утвержденному 26 декабря 1923 г., он стал постоянно действующим совещательным органом при коллегии НК РКИ СССР и был призван вырабатывать основные принципы техники администрирования и научной организации управления, в частности его документационного обеспечения. Совет занимался также рационализацией техники и технологии производства.

В середине 20-х гг. дополнительно создаются две новые крупные организации: 1 января 1925 г. Оргстрой, а в феврале 1926 г. Государственный институт техники управления (ИТУ). Обе организации работали в постоянном и тесном контакте. Причем деятельность Оргстроя носила преимущественно прикладной характер (разработка образцов канцелярской мебели, оборудования, средств оргтехники), тогда как ИТУ больше внимания уделял теоретическим исследованиям в области управления. Реализация теоретических положений проходила по линии Оргстроя или силами самого института, имевшего тесные связи с низовыми органами НОТ (опытно-рационализаторскими станциями, оргбюро предприятий, ячейками по НОТ, лабораториями и др.).

Наиболее интересные и перспективные разработки проблем делопроизводства велись в ИТУ по следующим основным направлениям:

- документооборот учреждений и методы его оптимизации;

- способы регистрации документов, выбор рациональных методов учета документации;

- контроль исполнения документов;

- хранение документов.

Движение основных документопотоков учреждений исследовалось с использованием графических методов, предлагались оптимальные варианты работ с документацией, сокращались инстанции прохождения документов и операции, выполняемые с ними, разрабатывались маршруты курьерской связи. В рекомендациях ИТУ по выполнению учреждениями операций регистрации предлагалось, по возможности, отказаться от регистрации исходящей корреспонденции. Пропагандировалась "безрегистрационная система", базировавшаяся на принципе направления документов непосредственно исполнителям. Однако низкая общая культура управления работников советских ведомств и учреждений стала причиной того, что внедрение данной системы во многом себя не оправдало.

По системе и направлениям обследования объектов ИТУ практически не отличался от зарубежных консультационно-внедренческих фирм и от организаций, которые работают в этой области на современном этапе. В результате детального обследования учреждений создавался проект реорганизации общего делопроизводства, состоящий из двух основных частей. Первая содержала краткую характеристику существующего положения дел в организации; во второй - намечались конкретные пути реорганизации и улучшения деятельности делопроизводства. Описание делопроизводства велось в соответствии со стадиями обработки документов: прием, регистрация, разметка корреспонденции, курьерская связь, порядок исполнения и контроль, отправка документации.

В проекте "новой системы делопроизводства" ИТУ излагались следующие общие принципы оптимизации деятельности обследуемых объектов:

- организация делопроизводства должна быть единой для всего учреждения;

- регистрация документов должна быть однократной и производиться в самой упрощенной форме; отказ, где возможно, от регистрации;

- количество инстанций, через которые проходит каждый документ, сокращается до минимума;

- справочная работа обеспечивается с наименьшей затратой энергии и времени;

- контроль исполнения документов должен быть проверкой по существу, не носить формальный характер;

- наблюдение, руководство и ответственность за постановку делопроизводства возлагается на определенное лицо.

После изложения общих принципов давались конкретные рекомендации по совершенствованию делопроизводства для обследуемого объекта. ИТУ и Центрархивом РСФСР подготовлены "Правила постановки архивной части делопроизводства в государственных, профессиональных и кооперативных учреждениях и предприятиях РСФСР", изданные в 1928 г. В них давались рекомендации по составлению перечней категорий и дел, циркулирующих в учреждениях, и правила их уничтожения (для документов с истекшими сроками хранения).

Важным этапом в развитии проблем делопроизводства можно считать подготовленный ИТУ проект "Общих правил документации и документооборота" (издан в 1931 г.). В нем аккумулирован передовой практический опыт, накопленный к этому времени различными ведомствами и организациями, обобщены исследования отечественных и зарубежных ученых. Предполагалось ввести "Общие правила" в качестве типовых и единых для всех учреждений. Основным исполнительным органом по реализации всех делопроизводственных операций, по замыслу авторов, должен был стать секретариат. В "Правилах" определялись функции работников секретариата, их обязанности и содержание работ. Изложение материала в "Правилах" можно сравнить с содержанием современных обучающих инструкций к компьютерным программам. Например, детально описывался порядок обработки корреспонденции и указывалась методика выполнения каждой операции.

Разработанные составителями "Правил" признаки группировки дел (корреспондентский, предметно-вопросный, номинальный, географический и хронологический) актуальны в делопроизводстве и сейчас. В "Правилах" последовательно и полно представлена вся технология выполнения операций, включая подготовку дел к сдаче в архив и их архивное хранение. Вполне уместно, учитывая высокий научный уровень исполнения "Правил", их общегосударственную значимость, сравнение этого документа с Единой государственной системой делопроизводства (ЕГСД). К сожалению, "Правила" не были доработаны по отзывам учреждений и окончательно не утверждены. ИТУ ликвидировали в апреле 1932 г.

При всем разнообразии видов и форм документов, реально циркулирующих в советских учреждениях, продолжали оставаться неупорядоченными по форме и содержанию потоки документации. В этой связи к концу 20-х гг. остро встала проблема их унификации и стандартизации. В ИТУ организовали специальное структурное подразделение, занимавшееся этими вопросами на общесоюзном уровне - Кабинет стандартизации. Им были разработаны стандарты служебных писем, телеграмм, телефонограмм, протоколов, извещений и др. Стандартизировались материалы, применяемые в делопроизводстве (бумага, чернила, ленты для пишущих машинок и т.п.); средства и предметы конторского труда, включая офисную мебель. Успешной была деятельность Кабинета по стандартизации форматов бумаги (использовался, в частности, опыт Германии).

В 20-е гг. развивались и системы специальной документации. С учетом полного доминирования концепции построения социализма акцент был сделан на документировании таких функций, как планирование, учет, контроль. В феврале 1921 г. образована Государственная общеплановая комиссия (Госплан РСФСР), решавшая задачу выработки общехозяйственного плана с учетом перспективного и текущего развития отраслей и отдельных предприятий. Постепенно документы, создаваемые в сфере планирования, становились более упорядоченными по структуре, содержанию показателей и по форме. В конце 20-х гг. появляются планы комплексного развития народного хозяйства СССР на пятилетие. Первый такой план разработан и принят в 1928 г. В соответствии с утвержденными пятилетними планами предприятия и организации составляли свои планы с разбивкой по годам. Они представляли собой развернутую программу производственно-финансовой деятельности.

Статистическая документация - важный и эффективный инструмент в управлении хозяйством. Уже в июле 1918 г. были сформированы центральные (ЦСУ) и местные органы статистики, которые проводили обследования по состоянию и перспективам развития советской экономики. В это время шла интенсивная работа по организации текущей статистики промышленности, форме периодичной отчетности по специальным бланкам. В декабре 1926 г. проведена первая Всесоюзная перепись населения. В качестве документальной основы использовались личные, посемейные и нехозяйственные бланки. Статистическая документация была единообразной по форме и включаемым показателям.

Бухгалтерская документация, отражая и фиксируя движение финансовых средств, уже в силу своей специфики должна быть унифицирована в большей мере, чем другие системы. Эта задача, в основном, и решалась исследователями. При рационализации объемных массивов бухгалтерской документации широко использовался опыт царской России, западноевропейских стран. Правильная организация учета на всех уровнях управления, совершенствование учетных форм документации - таковы актуальные вопросы развития бухгалтерского учета и его документирования в рассматриваемый период.

В 30-е гг. формируется и укрепляется жесткая, централизованная административно-командная система управления, исключающая возможность рассмотрения альтернативных подходов к организации государственного делопроизводства. В результате рушатся структуры, занимавшиеся исследованиями вопросов НОТ и делопроизводства; ликвидируются практически все крупные научно-исследовательские внедренческие центры, а их руководители в лучшем случае заканчивают свою жизнь в полном забвении, в худшем - репрессируются. Атмосфера этого периода наиболее ярко проявлялась в социальных заказах власти науке - в частности, усилия были направлены на "закрепощение" правовыми средствами населения страны. В этих целях, например, совершенствовалась система учета советских граждан.

Конституция 1936 г. существенно изменила политическую систему, иерархию и полномочия высших органов власти. Верховный Совет СССР стал высшим и единственным законодательным органом, таких прав лишились Съезд Советов СССР, ЦИК СССР и его Президиум, СНК СССР. Установилась жесткая система полномочий в издании определенных видов документов для каждой иерархической структуры. Указанные нововведения упростили и упорядочили процессы документирования в высших эшелонах власти.

Значительное сокращение масштабов исследований в области управления и делопроизводства не означает, что в 30-е гг. работы в этой сфере прекратились. Усилия ученых и практиков реализовались в деятельности только отдельных крупных ведомств, где издавались отраслевые, нормативные и методические материалы: инструкции по ведению делопроизводства, указания, правила и т. п. В этот период проводились исследования по стандартизации и унификации специальных систем документирования.

Определенные успехи были достигнуты в рационализации бухгалтерской и кадровой документации, предпринимались неоднократные попытки властных структур изменить к лучшему работу с заявлениями, жалобами и письмами трудящихся. Отсутствие единого методического центра по координированию работы учреждений в области управления и делопроизводства, разнобой в деятельности ведомств и организаций в вопросах документирования поставили на повестку дня проблему концентрации в общегосударственном масштабе научных сил и их организационного оформления. В 1941 г. собирается Первое межотраслевое совещание по оргтехнике. В проекте программы, выдвинутой участниками совещания, нашли широкое отражение следующие вопросы документационного обеспечения управления:

- создание организационно-методического центра для руководства постановкой делопроизводства;

- разработка нормативной базы деятельности служб делопроизводства;

- механизация труда "канцелярских" работников;

- проведение унификации и трафаретизации управленческой документации;

- установление единой системы подготовки и переподготовки работников делопроизводства;

- создание всесоюзного научно-исследовательского института для разработки комплекса проблем документационного обеспечения.

Однако практической реализации выдвинутой программы помешала начавшаяся Великая отечественная война.

# 2. ГОСТ Р 6.30.-2003. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учёт(6), код формы документа(7), наименование организации(8).-Структура, содержание, место расположения, требование к оформлению

Существуют единые требования и правила оформления писем в организациях, на предприятиях (независимо от форм собственности и вида деятельности) и ведется делопроизводство традиционным способом или на основе современной информационной технологии.

Порядок оформления реквизитов письма определен Типовой инструкцией по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (М., 2001) и государственным стандартом ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Выполнение единых правил оформления документов обеспечивает:

• юридическую силу письма;

• качественное и своевременное составление и исполнение письма;

• организацию оперативного поиска писем.

При подготовке письма используются следующие реквизиты:

01. Государственный герб Российской Федерации (если учреждение государственное);

02. Герб субъекта Российской Федерации (в учреждениях субъектов РФ);

03. Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания);

04. Код организации;

05. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;

06. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП);

07. Код формы документа;

08. Наименование организации;

09. Справочные данные об организации;

11. Дата документа;

12. Регистрационный номер документа;

13. Ссылка на регистрационный номер и дату документа;

15. Адресат;

17. Резолюция (при поступлении письма в организацию);

18. Заголовок к тексту;

19. Отметка о контроле;

20. Текст документа;

21. Отметка о наличии приложения;

22. Подпись;

24. Визы согласования письма;

25. Оттиск печати (гарантийные письма);

26. Отметка о заверении копии (если необходима копия письма);

27. Отметка об исполнителе;

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

29. Отметка о поступлении документа в организацию;

30. Идентификатор электронной копии документа.

Рассмотрим подробнее следующие реквизиты:

Реквизит 06 – Идентификационный номер налогоплательщика ИНН/КПП 0000000000/000000000.

Реквизит 07 –Код формы документа. Код формы документа проставляется по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД) (класс 0200000). Код организации проставляется по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО).

Реквизит 08 – Наименование организации. Оно должно соответствовать наименованию, закрепленному в уставе, положении. Данный реквизит указывает автора документа. Автором документа может быть предприятие или должностное лицо.

Наименование организации указывается в именительном падеже. Например:

ЗАО «Кристалл»

или

Генеральный директор ООО «Граф»

Данный реквизит печатается прописными буквами и располагается в левом углу при угловом расположении реквизитов, вверху по центру – при продольном расположении реквизитов.

# 3. Печатание и размножение документов. Рабочее место делопроизводственного персонала. Организация рабочих мест.

Документы могут изготавливаться на пишущей машинке или при помощи печатающих устройств средств ЭВТ в зависимости от степени ограничения доступа и степени защиты технических средств и программного обеспечения работниками спецподразделения, непосредственным исполнителем, или в случае необходимости – технической службой (секретарь, инспектор, оператор и т.д.).

На первом листе каждого документа указывается количество отпечатанных экземпляров, фамилия исполнителя, фамилия ответственного за распечатку документа и дата печатания документа (если документ печатался на принтерах средств ЭВТ – дополнительно указывается наименование файла, в котором набирался текст). Отпечатанные и подписанные документы вместе с их черновиками и вариантами передаются для регистрации сотруднику, осуществляющему их учет. Черновики и варианты уничтожаются этим сотрудником с подтверждением факта уничтожения записью на копии исходящего документа: «Черновик
(и варианты) уничтожены. Дата. Подпись». Технология дальнейшей работы с документами, находящимися в памяти средств ЭВТ, должна быть оговорена специальными инструкциями.

Реферативные информационные издания в журнальном или сброшюрованном карточном исполнении, в которых содержатся сведения о документах и изданиях с ограниченным доступом, выпускаются с этим же грифом. Изъятые из этих изданий реферативные информационные карточки и листы учитываются и хранятся как несекретные материалы. Факт изъятия карточек и листов заверяется подписями двух лиц на обложке этих изданий.

Размножение документов и изданий производится под контролем службы ДОУ или другого подразделения, выполняющего соответствующие функции, по разрешению руководителя организации или структурного подразделения. Учет размноженных документов и изданий осуществляется поэкземплярно. Рассылка тиражированных документов и изданий производится на основании подписанных руководителем организации (структурного подразделения) списка адресов с указанием учетных номеров отправляемых экземпляров.

Пересылка документов и дел в другие организации в пределах страны осуществляется, как правило, заказными или ценными почтовыми отправлениями, а также с курьерами организации. Доставка документов и дел через представителей других организаций производится на основании доверенности.

Отправляемые документы, дела и издания помещаются в конверты, либо упаковываются. Использовать конверты с прозрачными «окошками» для пересыпки этих документов запрещается.

На упаковке указываются адреса и наименования (открытые или условные) получателя и отправителя, номера вложенных документов с добавлением грифа ограничения доступа.

На упаковке документов не указывают фамилии и должности руководителей и сотрудников, а также наименования структурных подразделений. Передача документов иностранным учреждениям, организациям, фирмам и их представителям допускается в каждом отдельном случае по письменным разрешениям руководителя организации.

Если в документах содержатся сведения, относящиеся к компетенции других организаций, передача их за границу может быть осуществлена только с согласия организаций.

Интерьер служебного помещения и оборудование рабочего места оказывает большое влияние на эффективность работы любого сотрудника. Место секретаря обычно располагается в приемной" руководителя или фирмы. Если учесть, что приемная и секретарь-это визитная карточка учреждения, по которой оценивается культура труда в целом, создается первое впечатление о фирме (учреждении), то становится понятно значение, которое придается оборудованию приемной и рабочего места секретаря.

Рабочее место секретаря состоит из трех зон; основная, где находится его стол с приставками и необходимой оргтехникой, зона обслуживания посетителей и вспомогательная зона, где располагаются шкафы, копировальный аппарат, факс и т.д.

Если в комнате работают несколько человек, то в соответствии с действующими нормативами норма площади служебных помещений должна составлять не менее 4 м2 на одного работника. Общая площадь приемной, где находится секретарь, не должна быть менее 12-16м2. Помещение должно быть хорошо проветриваемым или оборудованным кондиционерами.

Интерьер приемной следует хорошо обдумать. Сегодня фирма может воспользоваться услугами дизайнера. Помещение должно быть решено в красивой цветовой гамме светлых тонов с продуманным освещением и озеленением. Недостаток освещения часто является одной из причин быстрой утомляемости. Наилучшим признано естественное освещение. Свет должен падать слева или спереди. При наличии компьютеров для устранения бликов на экране дисплея светильники общего освещения монтируются не на потолке, а в верхней части стенных панелей.

Интерьер приемной хорошо оживляют живые растения.

Живые растения - не только украшение помещения. Многие фирмы и учреждения нахо-I дятся в центральной части города, выходят на шумные загазованные магистрали. С помощью растений можно создать микроклимат, организовать соответствующий психологический настрой, в определенной степени снять стрессовые состояния, успокоиться. Растения снижают шум, с их помощью можно создать условия, отвечающие вашим потребностям, способствующие лучшему самочувствию.

Растения не только улучшают состав воздуха в помещении, но еще и увлажняют его, испаряя воду листьями, что особенно важно в помещениях с паровым отоплением, отличающихся большой сухостью. Растения для помещений надо подбирать умело. Крупные растения хорошо разместить в большой приемной или зале на фоне свободной стены. Если помещение узкое и длинное, то крупные растения, установленные в дальнем углу, зрительно уменьшают длину комнаты, делают ее более пропорциональной. Отдельно стоящее крупное растение сразу привлекает внимание. Поэтому оно должно быть особенно тщательно подобрано и обладать хорошими декоративными качествами.

Главное условие - растения должны помогать, но ни в коем случае не мешать людям. А это означает, что цветы не должны стоять на пути, чтобы их приходилось обходить, наклоняться под висящими растениями, заботиться, чтобы не уколоться, проходя мимо, о колючку кактуса или не быть окропленным водой чрезмерно политого цветка. С этих позиций и надо подойти, выбирая место для цветов.

Большое значение имеет выбор мебели. Непосредственно в состав рабочего места секретаря входят стол с приставками, поворотный стул или кресло, стул для посетителя.

В зоне обслуживания посетителей должны быть несколько (2-3) стульев или кресел и небольшой столик.

Вспомогательная зона оборудуется шкафами (чаще встроенными) какдля хранения дел, так и платяным (если в учреждении отсутствует централизованная раздевалка) и сейфом.

Габариты мебели должны соответствовать площади помещения, она не должна загромождать приемную. Сегодня выпускается достаточно большое количество рациональных комплектов мебели для приемной и рабочего места секретаря.

Располагается рабочее место секретаря рядом с входом в кабинет руководителя обязательно так, чтобы хорошо видеть всех входящих в приемную, встречать их лицом, а не спиной. Так как секретарю в течение рабочего дня приходится много сидеть, он должен иметь возможность свободно встать, вытянуть ноги, изменить позу. Учитывая необходимость секретаря поворачиваться к столам-приставкам, стул или рабочее кресло обязательно должно быть подъемно-поворотным, а для расширения рабочей зоны - на колесиках. Такое кресло можно отрегулировать по высоте, обеспечив удобную посадку.

Особое значение придается оборудованию рабочего места оргтехникой, сокращающей время и трудозатраты на создание, хранение, передачу и использование документов и информации. Сегодня средства оргтехники позволяют максимально механизировать и автоматизировать практически все технические и формально-логические процедуры создания и обработки документов. Совершенно ясно, что к 2000 году повсеместно будут применяться новые информационные технологии, основанные на использовании компьютеров и средств связи. Поэтому современное место секретаря немыслимо без персонального компьютера, включающего монитор, системный блок, мышь и клавиатуру. Их удобнее разместить на специальном столе-приставке. Если в обязанности секретаря входит ввод бумажных документов, то к компьютеру должен быть подключен сканер. На этом же столе, где расположен компьютер, или рядом с ним, но в пределах досягаемости располагается принтер. При больших объемах множительных работ устанавливается копировальный аппарат или принтер соответствующей производительности, оснащенные сортировальным устройством, а при необходимости - дуплексом и степлером. Эта техника размещается на специальной подставке во вспомогательной зоне.

Само собой разумеется, что компьютер должен иметь соответствующее программное обеспечение.

Как правило, компьютер секретаря связан с компьютером руководителя или подключен к локальной сети фирмы (учреждения), а в случае выполнения секретарем приема-передачи факсов и электронной почты „ к телефонной сети. Для подбора необходимой руководителю информации компьютер может иметь доступ в Internet.

На рабочем столе или на отдельной приставке располагаются телефонный аппарат (с автоответчиком), селектор или мини-АТС. Во вспомогательной зоне может располагаться столик с факсимильным аппаратом, если приходится получать и отправлять большое количество корреспонденции.

На столе секретаря должны быть только предметы, необходимые для оперативной работы. Текущие документы, с которыми секретарь работает в течение дня, раскладываются по папкам или многоярусным лоткам. Одно из главных правил - на столе секретаря находятся только поступающие документы и требующиеся по работе, все остальные должны быть разложены по папкам и убраны в стол или шкаф. Кроме того, на столе должна быть настольная лампа, календарь-еженедельник, настольный органайзер с ручками, карандашами и другими канцелярскими принадлежностями, блокнот для записи.

Все, что постоянно требуется во время работы, должно размещаться в пределах вытянутой руки, чтобы можно было взять не вставая. Каждый предмет должен лежать на постоянном, раз установленном месте. Располагать все надо компактно, систематизировав по видам работы. Так, блокнот для записи и ручка лежат рядом с телефонным аппаратом.

Основные принципы эргономичной организации рабочего места - комфорт и минимизация нагрузок. Как бы странно это не звучало, но сидеть на стуле вредно для организма. На табуретке или обычном стуле без вреда для здоровья можно провести не более 15 минут в день. Сиденье, сводящее риск к нулю, должно быть снабжено подлокотниками и подголовником, снимающими нагрузку с мышц плечевого пояса. Упругая спинка анатомической формы уменьшает нагрузку на позвоночник. В результате конструкция равномерно поддерживает тело по всей площади его соприкосновения с креслом.

Интересна разработка Glide-tec, позволяющая креслу имитировать положение "сползающий человек" за счет выдвигающегося вперед сиденья и одновременного отклонения спинки. Так достигается максимальное расслабление. То же устройство дает возможность настроить и другие опции стула - высоту и глубину сиденья, а также степень посадки, в зависимости от веса и роста человека.

Сидячая продолжительная работа вредна человеку в принципе: вы сутулитесь или подаетесь вперед и ваш позвоночник деформируется, травмируя диски; вы поднимаете плечи и сгибаете руки, держа их в напряжении – и естественно, они начинают болеть. Пережимая сосуды, вы перегружаете сердце; ну а о хронических растяжениях сухожилий кистей рук и постоянно ухудшающемся зрении можно не говорить. Поза, а следовательно, и здоровье зависят от размеров и дизайна рабочего места.

Среди столов наиболее эргономичной признана криволинейная угловая форма. За счет вогнутости большая часть их площади оказывается используемой, поскольку попадает в зону охвата руками человека, равную 35-40 см. Но если край стола закруглен слишком плавно или его поверхность Г-образной формы, то придется тянуться за бумагами. Площадь столешницы хорошего стола не может быть меньше 1 м2. Высота от пола до столешницы, как правило, должна равняться рекомендованным европейскими нормами 74 см.

Для полноценной работы офисного сотрудника также необходимы разного рода надстройки, лотки, подставки, а также прочие функциональные аксессуары. Но важно не загромождать ими стол. Лучше воспользоваться навесными полками или тумбочками на колесах, которые помогут организовать рабочее место по принципу "все под рукой", когда необходимые для ежедневной работы полки, тумбы, шкафы находятся на расстоянии вытянутой руки.

Работа с клавиатурой. Неправильное положение рук при печатании на клавиатуре приводит к хроническим растяжениям кисти. Важно не столько отодвинуть клавиатуру от края стола и опереть кисти о специальную площадку, сколько держать локти параллельно поверхности стола и под прямым углом к плечу. Клавиатура должна располагаться в 10-15 см (в зависимости от длины локтя) от края стола. В этом случае нагрузка приходится не на кисть, в которой вены и сухожилия находятся близко к поверхности кожи, а на более "мясистую" часть локтя. Глубина стола позволяет полностью положить локти на стол, отодвинув клавиатуру к монитору. Рабочая площадь для работы с компьютером должна соответствовать стандартам ANSI на ширину и глубину рабочих поверхностей.

Расположение монитора. Монитор, как правило, располагается чрезмерно близко. Существует несколько научных теорий, по-разному определяющих значимые факторы и оптимальные расстояния от глаза до монитора. Например, рекомендуется держать монитор на расстоянии вытянутой руки. Однако, большинство ученых считает, что человек сам должен решать, насколько далеко будет стоять монитор. Именно поэтому конструкция столов должна позволять менять глубину положения монитора в широком диапазоне.

Такое расположение мебели позволяет исключить ненужные затраты энергии и направить все силы на выполнение своих обязанностей. Специальными исследованиями доказано, что благодаря соблюдению норм эргономики экономится около 30% рабочего времени и, соответственно, на столько же увеличивается производительность труда.

Общепринятыми считаются две концепции оформления офиса: классическая "закрытая" (кабинетно-коридорная система) и Open Space (открытое пространство).

# 4. Информационное письмо-определение, применение, содержание. Приведите пример информационного письма составленного с соблюдением требований ГСДОУ

**Информационное письмо** – служебное письмо, в котором адресату сообщаются сведения официального характера. (см. Приложение 1)

Информационные письма нередко носят типовой характер и рассылаются органами власти и управления различных уровней подведомственным организациям или организациям определенного типа. В информационных письмах могут дословно приводиться отдельные положения законодательных и иных нормативных правовых документов, могут содержаться рекомендации и предложения.2

Информационные письма могут содержать приложения. Объем информационного письма колеблется от одного абзаца до нескольких страниц. Как правило, информационные письма подписываются руководителем организации.3

Информационное письмо оформляется на бланке письма.

**Обязательными** реквизитами **информационного письма являются:** наименование организации, справочные данные об организации, код организации, основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица, идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет, дата, регистрационный номер, адресат, заголовок к тексту (при составлении письма на бланке формата А4), подпись, отметка об исполнителе.

# 5. Приказ. Определение. Подготовка проектов приказов. Реквизиты, части приказа; содержание и правил оформления

Приказ - это правовой акт руководителя организации или его заместителей, содержащий обязательные поручения для подчиненных структурных подразделений, должностных лиц и рядовых работников. ( см. Приложение 2)

Приказы подразделяются на три группы, в каждой из которых целью издания документа является:

1. По организационным вопросам:

* создание, ликвидация или реорганизация предприятия, учреждения, организации в целом или отдельных структурных подразделений;
* образование коллегиальных или совещательных органов (советов, комиссий и т. п.);
* утверждение организационной структуры управления, штатного расписания и их корректировку;
* координация работы всех звеньев системы управления организации, предприятия, фирмы (разграничение полномочий между должностными лицами, предоставление права подписания документов и т. д.);
* утверждение и введение в действие организационно-методических документов (положений, уставов, инструкций, регламентов и др.).

2. По основной производственной деятельности:

* обеспечение и регулирование порядка финансирования деятельности организации;
* обеспечение материалами, оборудованием, помещениями для эффективной работы организации;
* формирование и осуществление научно-технической политики;
* обеспечение выпуска качественной продукции;
* подведение итогов работы организации, оформление результатов проверок, ревизий;
* решение других вопросов, вытекающих из отраслевой и иной специфики организации.

3. По личному составу (кадрам) организации:

* обеспечение отбора и приема на работу персонала;
* создание условий обучения и служебно-профессионального продвижения персонала;
* оформление перевода на другую работу;
* оформление командированных работников;
* оформление поощрений работников и наложения взысканий;
* оформление высвобождения (увольнения) работников;
* решение ряда социальных вопросов (гарантии беременным женщинам, дополнительные отпуска, охрана труда и др.)

Текст приказа должен быть написан грамотно, состоять из простых предложений, быть терминологически точным, с использованием "стандартных" словосочетаний и клише, свойственных официально-деловому стилю. Следует избегать сокращений слов, аббревиатур, кроме общепринятых, не включать бессодержательных поручений типа "обратить внимание", "усилить контроль" и т. п.

Содержащиеся в проекте приказа поручения должны быть увязаны с ранее изданными распорядительными документами: иметь ссылку на них, отменять или оговаривать их корректировку.

Наименования органов власти и управления, организаций, фирм, структурных подразделений, упоминаемых в тексте, должны записываться в полном соответствии с юридически установленным их написанием. Повторные приказы по одному и тому же вопросу допускаются как исключение с соответствующими организационными и административными выводами.

Приказы по основной деятельности оформляются на специальном бланке приказа или на общем бланке организации с указанием вида документа - ПРИКАЗ.

После составления текста приказ согласовывают с должностными лицами. Согласование оформляется в виде визы. Визируют его: начальник отдела, подготовившего приказ, руководители других заинтересованных подразделений, а также юрисконсульт – по вопросам увольнения, перевода, наложения взысканий; бухгалтер – по вопросам увольнения, направления в командировку, предоставления отпуска, вызова из отпуска, премирования; профком – по вопросам увольнения, объявления благодарности, наложения взыскания.

Визы проставляют на первом экземпляре проекта приказа. Тщательно выверенный (проверяются цифровые данные. фамилии, названия подразделений) и завизированный первый экземпляр приказа, напечатанный на общем бланке, подписывается руководителем или его заместителем. С момента его подписания приказ вступает в силу (если в тексте не указан другой срок введения его в действие).

С приказом должны быть ознакомлены все поименованные в нем лица. На экземпляре, который идет в дело, на нижнем поле документа или на обороте листа или на отдельном листе сотрудник пишет «с приказом ознакомлен», ставит подпись и дату ознакомления.

Виды приказов:

* приказ о переводе на другую должность
* приказ о переводе на другую работу
* приказ о дисциплинарном взыскании
* приказ о снятии дисциплинарного взыскания
* приказ о возложении обязанностей
* приказ на право подписи
* приказ о поощрении
* приказ об изменении режима работы
* выписка из приказа
* приказ по личному составу
* оформление приказа
* приказ на списание основных средств
* приказ о командировке
* журнал приказов
* приказ об изменении оклада
* приказ об увольнении за прогул
* приказ об отмене приказа
* приказ отзыв из отпуска
* приказ о подотчетных лицах
* приказ на главного бухгалтера
* приказ о проведении инвентаризации
* приказ о приеме на работу
* приказ об увольнении
* приказ о выговоре
* приказ нормы расхода топлива
* приказ на списание топлива
* приказ о сокращении штата
* приказ об учетной политике
* приказ о назначении директора
* приказ об утверждении штатного расписания
* приказ о сокращении
* приказ по охране труда
* приказ на отпуск
* приказ о стажировке

# Список литературы

1. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации "Унифицированная система организационно - распорядительной документации. Требования к оформлению документов" (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 3 марта 2003 г. N 65-ст).
2. Делопроизводство (Организация и технологии документационного обеспечения управления) / под ред. Т.В. Кузнецовой. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
3. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – 2-е изд., перераб. и доп. / В.В. Галахов, И.К. Корнеев и др.; Под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2007. – 456 с.
4. Спивак В.А. Делопроизводство. - Ростов Н/Д: Феникс, 2008

# Приложения

Приложение 1

Организационно-аналитическое Префекту Восточного АО

управление делами мэрии Москвы С. С. Сидорову

Тверская ул ,д. 1 Преображенская пл., д. 1

Москва, 123456 Москва, 123456

Тел./факс 000-00-00

11.01.2011 №1-23-456/7

На № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_

О совещании

 Доводим до Вашего сведения, что 13 января 2011 г в 11.00 состоится совещание руководителя Аппарата Правительства Москвы с руководителями аппаратов префектур административных округов города Москвы, руководителями структурных подразделений Аппарата Правительства Москвы.

 Совещание будет проводиться в зале заседаний Правительства Москвы.

Приложение: повестка дня совещания на 2 л. в 1 экз.

С уважением

Начальник

Организационно-аналитического

управления делами мэрии Москвы Подпись П.П. Петров

Иванов И.И.

000-00-00

Приложение 2

Унифицированная форма № Т-1

Утверждена постановлением Госкомстата РФ

от 5 января 2004 г. № 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Код |
|  | Форма по ОКУД | 0301001 |
| Закрытое акционерное общество «Название компании» (ЗАО «НК») | По ОКПО | 12345678 |
| наименование организации |  |  |
|  |  |  |
|  |  | Номер документа | Дата составления |
|  | ПРИКАЗ | 164/08 - лс | 01.02.2011 |

(распоряжение)о приеме работника на работу

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Принять на работу |  | Дата |
|  | с | 01.02.2011 |
|  |  | по |  |
|  | Табельный номер |
| Иванова Ивана Ивановича | 0025 |
| фамилия, имя, отчество |  |
| в | Департамент внутреннего контроля и аудита |
|  | структурное подразделение |
| Ведущий аудитор |
| должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации |
|  |
|  |
|  |
| условия приема на работу, характер работы |
| с тарифной ставкой (окладом) | 45 000 | руб. | 00 | коп. |
|  | цифрами |  |  |  |
|  надбавкой | -- | руб. | -- | коп. |
|  | цифрами |  |  |  |
| с испытанием на срок | 3 (три) | месяца (ев) |
| Основание:Трудовой договор от « | 01 | » | февраля | 20 | 11 | г. № | 27 |
| Руководитель организации | Генеральный директор |  |  |  | Петров П.П.. |
|  | должность |  | личная подпись |  | расшифровка подписи |
| С приказом (распоряжением) работник ознакомлен |  | « |  | » |  | 20 |  | г. |
|  | личная подпись |  |  |  |  |  |  |  |