**ПОДГОТОВКА И ОФОРМЛЕНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ**

**по курсу**

**«Документирование управленческой деятельности»**

**Калуга 2007**

**Введение**

Студенты, изучающие дисциплину «Документирование управленческой деятельности», выполняют домашнее задание по соответствующим вариантам.

Цель выполнения домашнего задания:

– закрепить и проверить теоретические знания, полученные студентом в процессе лекционных занятий, а также самостоятельного изучения учебного материала;

– показать на практике умение применять основные положения государственного стандарта РФ ГОСТ Р 6.30–2003 Унифицированные системы документации. «Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»;

– получение навыков подготовки и оформления личных документов, бланков распорядительных документов, распорядительных документов и информационно-справочных документов.

Домашнее задание включает 7 вариантов. Номер варианта выбирается в соответствии с номером фамилии студента по списку и выдается преподавателем. Домашнее задание, выполненное не по своему варианту, возвращается студенту без рецензирования.

Приступая к выполнению домашнего задания, студенту необходимо в полном объеме ознакомиться с программой курса по разделам, рекомендуемой литературой, просмотреть конспекты прослушанных лекций.

При оформлении домашнего задания необходимо руководствоваться следующими требованиями:

1. Домашнее задание выполняется на листах формата А4 с использованием персонального компьютера. При оформлении домашнего задания необходимо руководствоваться следующим. Текст работы печатается шрифтом Times New Roman, размер шрифта – 14 (нормальной жирности) с использованием полуторного межстрочного интервала, поля: левое – 20 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм, верхнее – 20 мм. Домашнее задание выполняется на одной стороне листа. Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляется вверху – по центру страницы – без точки в конце. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц, но номер страницы на нем не проставляется.
2. На титульном листе указывается: название университета, факультета и кафедры; номер варианта домашнего задания по курсу «Документирование управленческой деятельности»; фамилия и инициалы студента, курс, группа; фамилия и инициалы преподавателя, проверяющего домашнее задание.

**1. Требования к оформлению документов по личному составу**

Важнейшими вопросами распорядительной деятельности органов управления фирмами являются подбор и расстановка кадров, прием граждан на работу, перевод на другую работу и увольнение. Документы, создаваемые при оформлении приема, увольнения и перемещения сотрудников, предоставления отпуска, поощрения, составляют группу документов по личному составу. Значение кадровых документов определяется тем, что в них фиксируются сведения, необходимые для осуществления гражданами права на труд, образование, пенсионное обеспечение и т.д. К ним относятся: приказы по личному составу, заявления, характеристики, трудовые книжки, личные карточки, а также все документы, входящие в личное дело.

**Личное дело** – это совокупность документов, содержащих наиболее полные сведения о работнике и его трудовой деятельности.

Порядок работы с личными делами не регламентирован общегосударственными нормативами, в связи с чем предприятия по-разному решают вопросы их формирования и ведения. Одни организации заводят личные дела на всех сотрудников, другие – на руководителей и ведущих специалистов. Первоначально в личное дело группируются документы, оформляющие процесс приема на работу, а впоследствии и все остальные документы, появляющиеся в период трудовой деятельности работника на предприятии.

Состав документов, помещаемых в личное дело при поступлении на работу, зависит от того, на какую должность принимается работник, в какой конкретно службе он будет работать, какова специфика его трудовой деятельности и т.п.

Как правило, в личное дело входят следующие документы:

• внутренняя опись документов дела;

• дополнение к личному листку по учету кадров (дополнение к анкете);

• личный листок по учету кадров (анкета);

• автобиография;

• копии документов об образовании;

• копия документа (или выписка из него) об утверждении в должности (в случаях, предусмотренных законодательством);

• характеристики или рекомендательные письма;

• заявление о приеме на работу и (или) трудовой контракт;

• копия приказа о назначении на должность.

В необходимых случаях в личное дело включаются: список научных трудов и изобретений; выписки из протоколов собраний учредителей или трудовых коллективов (для руководителей, которые избирались на должность) и другие документы. В дальнейшем в личное дело включаются документы, подтверждающие изменение анкетно-биографических данных работника и характеризующие его профессиональные, деловые и личные качества, например, аттестационные листы, отзывы, представления о назначении на должность, копии актов ревизий, справки-объективки (биографические справки, содержащие основные анкетные данные работника и краткое описание его трудовой деятельности на предприятии).

Личные дела имеют длительный срок хранения. Все содержащиеся в них документы должны располагаться в хронологическом порядке. Внесение изменений и дополнений со слов работника не допускается.

Изъятие документов из личного дела может быть проведено лишь с разрешения руководителя организации. Личное дело может быть выдано во временное пользование по запросу государственных органов сроком до 15 суток также с разрешения руководителя.

Раз в год проводится проверка наличия и состояния личных дел, о чем составляется акт. Личные дела уволенных сотрудников в конце года сдаются на хранение в архив учреждения.

Рассмотрим более подробно некоторые документы личного дела.

**Заявление**. При поступлении на работу граждане подают письменное заявление, в котором излагают просьбу о зачислении на предприятие, в организацию, учреждение, указывая свою профессию, квалификацию, специальность, должность.

Заявление о приеме на работу составляется в произвольной форме, пишется от руки или на бланке с трафаретным текстом, в который работником могут быть внесены дополнения. При написании этого документа не рекомендуется употреблять архаизмы и канцеляризмы («весьма убедительно», «заранее признателен», «прошу не отказать» и т.п.).

*Реквизиты заявления:*

* адресат
* дата
* заявитель
* адрес заявителя
* наименование вида документа (заявление)
* текс
* подпись

Заявление является основанием для издания приказа о приеме на работу.

**Автобиография** – документ, в котором описаны этапы жизни и трудовой деятельности работника. Автобиография пишется сотрудником собственноручно. В произвольной форме, без исправлений, в одном экземпляре. В хронологической последовательности.

Реквизиты автобиографии:

* наименование вида документа
* текст
* дата
* подпись

В тексте указываются: фамилия, имя, отчество, год рождения, образование (где, когда учился, в каком заведении), с какого времени началась трудовая деятельность, причины перехода с одной работы на другую, воинское звание (если есть), награды, поощрения, семейное положение, сведения о ближайших родственниках (мать, отец, брат, сестра). Домашний адрес.

**Резюме** – составленный по определенным правилам набор сведений о претенденте на работу.

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу. Поскольку на основании этого документа фирмы производят предварительный отбор кандидатов на вакантные должности или создают базу данных претендентов, его составлению и оформлению следует уделять особое внимание.

*Реквизиты резюме:*

* наименование вида документа;
* дата документа;
* фамилия, имя, отчество;
* почтовый адрес претендента;
* телефон;
* дата и место рождения;
* гражданство;
* семейное положение;
* текст;
* подпись

Текст резюме излагается по разделам.

*Цель.* Указывается место, на которое претендует составитель.

*Образование.* Сначала указывается высшее: какой вуз и когда закончили, полученная специальность. Затем перечисляются в обратном хронологическом порядке другие виды образования до года окончания школы.

*Опыт работы (трудовая деятельность).* Перечень составляют с настоящего времени до момента окончания школы – в обратном хронологическом порядке. Если занимались трудовой деятельностью в студенческие годы, можно также отнести эту информацию к этому разделу.

*Дополнительные сведения.* Может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Текст резюме не должен превышать двух страниц печатного текста. Оформление резюме произвольное. Его следует печатать на бумаге хорошего качества. Резюме рассылается на фирмы почтой (электронной почтой) или по факсу.

**Характеристика** (рекомендательное письмо) – документ, который содержит описание характерных и отличительных черт и качеств работника и отражает мнение администрации о нем.

Характеристику составляют администрация и общественные организации (если они есть) предприятия, по просьбе работника или по запросу других организаций.

Реквизиты характеристики:

* адресат
* наименование вида документа (характеристика)
* дата документа
* заголовок к тексту
* текст
* подпись
* печать

Текст пишется от третьего лица, как правило, состоит из следующих частей:

– вводной, где указываются фамилия, имя, отчество, год рождения, образование, должность, структурное подразделение, стаж работы на предприятии;

– основной, где указываются деловые качества, отношение к работе, профессиональный рост, наличие наград, поощрений, отношения с сотрудниками;

– завершающая часть оформляется если не указан адресат и содержит вывод, в котором указывается назначение характеристики («характеристика выдана для представления в…»)

Подписывает характеристику руководитель фирмы, подразделения, ведущий специалист. Если характеристика утверждается общественной организацией или трудовым коллективом, то делается ссылка на дату и номер протокола заседания, собрания. Подпись заверяется печатью. Характеристика составляется в двух экземплярах.

**2. Требования к бланкам документов**

**Бланк** – стандартный лист бумаги, на котором заранее воспроизводится информация об организации, авторе, от имени которого документ издается.

Сегодня все организационно-распорядительные документы, отправляемые из организации, оформляются на бланках, как в государственных, так и коммерческих организациях. Бланк может быть заранее отпечатан в типографии (наиболее распространенный способ), изготовлен с помощью средств оперативной полиграфии, а при использовании ПЭВМ бланк может быть введен в память машины и автоматически выведен при распечатке конкретного документа.

Однако бланки с изображением герба Российской Федерации или субъектов Российской Федерации могут быть изготовлены только полиграфическим способом.

Изготавливать бланки лучше на белой бумаге, но допускается и бумага светлых тонов. При изготовлении бланков используют два стандартных формата бумаги: А4 (210 х 297 мм) и А5 (148 х 210 мм).

Бланки документов должны иметь поля не менее:

20 мм – левое;

10 мм – правое;

20 мм – верхнее;

20 мм – нижнее.

Расположение реквизитов на бланках всех видов предусмотрено государственным стандартом в двух вариантах:

* **продольном –** в этом случае все реквизиты бланка располагают вдоль верхнего поля и выравнивают либо по ширине, либо по центру.
* **угловом –** при угловом расположении реквизиты занимают площадь (72,8 х 88,6 мм) в левом верхнем углу листа и выравниваются либо по левому полю, либо по центру отведенной площади.

Угловой вариант позволяет более экономно использовать площадь листа бумаги, так как правый угол документа остается свободным для размещения грифа утверждения (в таких документах, как положения, акты, инструкции), адресования (в письмах, докладных записках, заявлениях), для написания резолюции. На бланках допускается располагать ограничительные отметки в виде уголков, штрихов или других обозначений для размещения отдельных реквизитов (дата, регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и дату документа, заголовок к тексту, адресат, отметка о контроле и др.), а также для фальцовки и подшивки.

В организации обычно применяется три вида бланков

* бланк письма;
* общий бланк;
* бланк конкретного вида документа.

Руководители могут иметь должностной бланк.

Бланк письма и общий различаются набором реквизитов.

Максимальный набор реквизитов и отметок для реквизитов на бланках:

|  |  |
| --- | --- |
| Бланк письма | Общий бланк |
| Герб  (Эмблема организации)  Наименование организации – автора документа  Справочные данные об организации – авторе  Дата документа  Регистрационный номер документа  Ссылка на регистрационный номер и дату документа | Герб  (Эмблема организации)  Наименование организации  автора документа  Место для наименования вида документа (или вид документа)  Дата документа  Регистрационный номер документа  Место составления или издания документа |

Изложенные требования к бланкам документов являются едиными для страны и обязательны при проектировании и изготовлении бланков. Не допускается

• размещение на бланке только сокращенного наименования организации – автора документа, отсутствие сведений о ведомственной принадлежности и организационно-правовой форме;

• «украшение» бланка рисунками, которые можно принять за эмблему;

• размещение на бланке справочных данных об авторе, его местонахождении, не соответствующих данным государственной регистрации;

• произвольного расположения реквизитов бланка, не соответствующих требованиям государственного стандарта;

• размещение дополнительных элементов в оформлении (лишние линии, штрихи, вензеля, другие «художественные» украшения);

• размещение реквизитов на бланках российских организаций по образцам бланков зарубежных партнеров, что нарушает отечественные традиции оформления документов и уместно только для совместных предприятий.

**3. Порядок подготовки и оформления распорядительных документов**

Руководство любой организации независимо от организационно-правовой формы характера и содержания деятельности организации, ее компетенции, структуры и других факторов наделяется правом осуществлять исполнительно-распорядительную деятельность и соответственно издавать распорядительные документы.

Основное назначение распорядительных документов – регулирование и координация деятельности, позволяющие органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач, получать максимальный эффект от своей деятельности. Распорядительные документы содержат управленческие решения, обязательные для выполнения.

Распорядительные документы содержат решения, идущие сверху вниз по системе управления: от управляющего органа к управляемому, от руководителя организации к структурным подразделениям и работникам. Именно эти документы реализуют управляемость объектов по вертикали.

В состав распорядительных документов входят:

1. указы,
2. распоряжения,
3. постановления,
4. приказы,
5. решения,
6. указания.

Подготовка распорядительных документов складывается из следующих этапов:

• изучение управленческого вопроса;

• подготовка проекта распорядительного документа;

• согласование документа;

• подписание документа.

**Выбор вида документа**, предназначенного для документирования распорядительной деятельности, определяется:

1. Уровнем органа управления или власти, компетенцией должностного лица.

С точки зрения уровня органа управления или власти, компетенцией должностного лица Президент Российской Федерации издает – указы, распоряжения; Правительство Российской Федерации издает – постановления, распоряжения; Федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации издают нормативные правовые акты – постановления, приказы, распоряжения; руководители учреждений, организаций и предприятий издают – приказы, распоряжения, указания.

2. Порядком принятия управленческого решения.

С точки зрения порядка разрешения вопросов (принятия решений) все распорядительные документы делятся на две группы:

• документы, издаваемые в условиях коллегиальности;

• документы, издаваемые в условиях единоличного принятия решений.

В условиях коллегиального принятия решений, как правило, издаются постановления, реже – решения.

В условиях единоличного принятия решений издаются приказы, распоряжения, указания.

**Решение –** распорядительный документ, издаваемый органами, действующими на основе коллегиальных принципов управления (муниципальные органы управления, ученые и методические советы, советы директоров, правления кооперативов, общие собрания акционеров и др.).

Решения оформляются, как правило, на общих бланках и включает следующие реквизиты:

* наименование организации;
* наименование вида документа (решение);
* дата и регистрационный номер;
* место составления или издания;
* заголовок к тексту;
* текст;
* подпись.

Текст решения состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. Если решение издается по инициативе данного органа управления, то в констатирующей части указывают причины издания и цели, которые должны быть достигнуты при его выполнении. Если решение издается на основании распорядительного документа вышестоящего органа управления, то в констатирующей части дается ссылка на него.

Распорядительная часть решения начинается с названия органа, его принимающего, и слова РЕШИЛ, которое пишется прописными буквами. Распорядительная часть, как правило, состоит из нескольких пунктов, в каждом из которых указываются исполнитель (организация, должностное лицо), предписываемое действие и срок исполнения. В последнем пункте решения называют лицо, на которое возлагается контроль за исполнением.

Юридическую силу решение обретает после его подписания председателем и секретарем коллегиального органа (или председателем и членами коллегиального органа), присвоения документу номера (т.е. регистрации) и проставления даты. Датой решения является дата проведения заседания коллегиального органа, на котором оно было принято.

**Приказ –** наиболее распространенный правовой акт, издаваемый руководителем учреждения (организации, предприятия), действующим на основе принципа единоначалия, в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным учреждением.

Приказы издаются и по административным вопросам, требующим правового решения.

Приказ оформляется на бланке, где указаны название данного учреждения (организации, предприятия), его вышестоящего органа, вид документа (приказ), место его издания, предусмотрено место для проставления индекса документа, даты, заголовка к тексту.

По содержанию и способам оформления приказы делятся

* на приказы по основной деятельности
* по личному составу.

Последние используются для документирования приема, перевода, увольнения и другого движения кадров. Правила оформления приказов по личному составу существенно отличаются от оформления приказов по основной деятельности.

Текст приказа по основной деятельности состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. Приказы могут издаваться как инициативные, так и во исполнение распорядительных документов вышестоящих организаций, органов власти и управления. В инициативных приказах в констатирующей части излагаются цели и задачи предписываемых приказом управленческих действий, дается объяснение необходимости издания приказа. В приказах, издаваемых во исполнение распорядительных документов вышестоящих организаций, констатирующая часть содержит название вида документа, автора, дату, номер и заголовок этого документа. Если предписываемое действие не нуждается в разъяснении, констатирующая часть может не составляться.

Распорядительная часть приказа начинается со слов ПРИКАЗЫВАЮ (без кавычек), которое печатается прописными буквами с новой строки (без абзаца). После слова ПРИКАЗЫВАЮ ставится двоеточие. Текст приказа обычно делится на пункты, которые нумеруются арабскими цифрами. Пункты приказа формулируют различные по характеру исполнения действия. Каждый пункт распорядительной части начинается с указания исполнителя (им может быть организация, структурное подразделение или отдельное должностное лицо). Предписываемое действие формулируется в тексте приказа глаголом в неопределенной форме (осуществить, обеспечить, подготовить, отгрузить и т.д.). Срок исполнения приводится либо в каждом пункте приказа, либо выделяется в один обобщенный пункт для всех предписываемых действий. В отдельном пункте приказа называются лица, на которых возложен контроль за его исполнением: «Контроль за исполнением приказа возложить на…». В случае, если издаваемый документ отменяет ранее изданный приказ, в последнем пункте указывается: «Приказ от 00.00.0000 №00 считать утратившим силу (считать недействительным)». Если приказ отменяет только один (или несколько) пунктов ранее изданного, то отменяются соответствующие пункты.

В управленческой практике принято согласовывать проект приказа с заинтересованными структурными подразделениями и юрисконсультом, который, визируя проект документа, проверяет его соответствие действующим нормативным, законодательным и распорядительным актам.

Приказ вступает в силу с момента его подписания и регистрации, которая проводится отдельно от других документов. Регистрационные индексы присваиваются приказам в пределах календарного года.

В ряде случаев ответственному исполнителю для выполнения работы не требуется полный текст приказа. В этом случае делается выписка из него. По составу реквизитов и оформлению выписка практически не отличается от самого приказа. В выписке лишь уточняется название документа: вместо слова ПРИКАЗ печатаются слова ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА. Вместо полного текста печатаетсята часть приказа (пункт, пункты), которая касается непосредственно конкретного исполнителя. Выписка из приказа может быть оформлена (на ПК, пишущей машинке) на чистом листе бумаги формата А5 в угловом варианте расположения постоянных реквизитов флаговым способом. Часть постоянных реквизитов при этом опускается. Выписка, например, заверяется секретарем или инспектором отдела кадров и выдается ответственному исполнителю под расписку.

**Распоряжение –** распорядительный документ, издаваемый руководителем коллегиального органа для единоначального решения оперативных вопросов.

Распоряжения издают также заместители первого руководителя, главные специалисты, руководители структурных подразделений по оперативным вопросам хозяйственной, производственной, административной деятельности. Как правило, распоряжение имеет ограниченный срок действия и распространяется на узкий круг исполнителей (структурных подразделений).

По составу реквизитов и их расположению распоряжение не отличается от приказа, однако часто не содержит констатирующей части. В таком случае текст распоряжения начинается непосредственно с пунктов, формулирующих распорядительные действия. Если необходимость объяснения издания распоряжения все-таки существует, то текст распорядительной части начинается со слова ПРЕДЛАГАЮ или ОБЯЗЫВАЮ.

**Указание –** правовой акт, издаваемый органом государственного управления преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других актов данного или вышестоящего органа управления.

Право издания указаний принадлежит также руководителям организаций, учреждений и предприятий при оформлении решения оперативных производственных и административных вопросов.

Указание по оформлению не отличается от приказа, имеет такой же формуляр как по составу, так и по расположению реквизитов. Однако указание должно иметь конкретных адресатов (исполнителей), а его распорядительная часть начинается со слова ПРЕДЛАГАЮ.

**4. Порядок подготовки и оформления информационно-справочных документов**

Процесс принятия управленческих решений основан на сборе и обработке информации о фактическом состоянии дел в системе управления. Важнейшее место среди системы организационно-распорядительных документов занимают информационно-справочные документы.

Особенностью этих документов является то, что они идут **снизу вверх по системе управления**:

* от работника к руководителю подразделения,
* от руководителя подразделения к руководителю организации,
* от подведомственной организации в вышестоящую.

Информационно-справочные документы инициируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ управленческого воздействия. С помощью этих документов доводятся до сведения руководства информация о положении дел в организации, учреждении, на предприятии. Они носят вспомогательный характер по отношению к организационно-распорядительным документам, не являются обязательными к исполнению в отличие от них. Информация, содержащаяся в них, может служить основанием для издания распорядительных документов или может быть лишь принята к сведению.

Информационно-справочными являются подавляющее большинство документов, отправляемых из учреждений и фирм и направляемых им.

К информационно-справочным документам относятся:

* протокол;
* справка;
* докладная и объяснительная записка;
* предложение;
* служебная записка;
* сводка;
* заключение, отзыв;
* перечень и список
* акт;
* телеграмма и телефонограмма, факс;
* письма.

Рассмотрим правила подготовки и оформления некоторых из них.

**Докладная записка-**документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения и информирующий его о сложившейся ситуации, имевшем место явлении или факте, о выполненной работе, содержащий выводы и предложения составителя.

В зависимости от адресата докладные записки делятся на

1. Внутренние.

Докладные записки, подаваемые руководителю структурного подразделения или руководителю учреждения, оформляются на простом листе бумаги по типу общего бланка. Машинописным способом воспроизводятся реквизиты: наименование структурного подразделения-автора, вид документа (докладная записка), дата. Подписывает внутреннюю докладную записку составитель.

1. Внешние

Внешняя докладная записка, адресуемая в вышестоящие инстанции, оформляется на общем бланке учреждения и подписывается руководством и включает следующие реквизиты:

* наименование организации;
* наименование вида документа;
* дата и регистрационный номер;
* место составления или издания;
* адресат;
* заголовок к тексту;
* текст;
* подпись.

**Служебная записка** – документ, по назначению близкий докладной записке, но составляемый работником или руководителем подразделения на имя руководителя или специалиста другого подразделения.

Служебные записки составляются по вопросам материально-технического, информационного, хозяйственного обеспечения и др.

Служебная записка оформляется на стандартном листе бумаги и адресуется руководителю структурного подразделения или иному должностному лицу.

Обязательными реквизитами служебной записки являются:

* наименование организации;
* наименование структурного подразделения;
* наименование вида документа;
* дата и регистрационный номер;
* место составления или издания;
* адресат;
* заголовок к тексту;
* текст;
* подпись.

Текст служебной записки, как правило, состоит из двух частей – обоснования (изложение причин составления) и предложения, просьбы, заявки и т.п.

Служебная записка подписывается составителем или руководителем подразделения.

**Акт –** документ, составленный несколькими лицами для подтверждения установленного факта, события, действия.

Чаще всего акты составляются комиссиями как постоянно действующими, так и назначаемыми распорядительным документом (обычно приказом).

В отдельных случаях акт может быть составлен одним уполномоченным лицом или несколькими должностными лицами. Поводы для составления акта могут быть различными, отсюда и большое количество разновидностей актов:

* акты ликвидации (учреждений, предприятий, организаций);
* приема-передачи (при смене руководства, передаче дел, материальных ценностей и т.д.);
* дегустации;
* приема объектов;
* проведения испытаний;
* уничтожения дел, испорченных товаров и т.п.;
* списания;
* инвентаризации;
* ревизии;
* расследования несчастных случаев, аварий и др.

Если нет установленной нормативным документом формы акта, то независимо от разновидности они составляются по единой схеме.

Акт оформляется на общем бланке. Дата и место составления, проставляемые в бланке акта, должны соответствовать дате и месту актируемого события.

Утверждение оформляется грифом в соответствии с установленными требованиями.

Текст акта делится на три части:

1. Введение

Текст введения во всех актах формализован. В нем указывается основание для составления акта (распорядительный документ, нормативный документ, договор и т.п.), перечисляются лица, составляющие акт (могут быть указаны и присутствующие при этом лица). Начинается эта часть акта словом «Основание», которое печатается через 2–3 интервала после заголовка, с абзаца. После слова «Основание» ставятся две точки и указывается наименование распорядительного документа в именительном падеже, его дата, номер и заголовок.

С новой строки прямо от полей с прописной буквы пишется слово «Составлен» и далее перечисляются фамилии с инициалами составителей акта или состав комиссии.

Фамилии членов комиссии и присутствующих располагаются по алфавиту. В название должности входит и название учреждения.

2. Констатирующая часть.

Констатирующая часть начинается с абзаца. В ней излагаются цели, задачи и существо работы, проделанной составителями акта, установленные факты, результаты. Констатирующая часть может быть оформлена таблицей.

1. Выводы.

В заключительной части акта делаются выводы или даются рекомендации. Эта часть текста не обязательна. Акт может заканчиваться и констатацией фактов.

Количество экземпляров акта определяется наличием заинтересованных в этом документе сторон или нормативными документами, регламентирующими его составление. В этом случае после текста перед подписями указывают количество составленных экземпляров акта и их местонахождение. Эта часть акта также не обязательна.

Завершают текст акта подписи. Акт подписывают председатель и все составители. При подписании должности перед фамилиями не указываются.

Если кто-либо из составителей не согласен с актом, он подписывает его с оговоркой о своем несогласии. Его особое мнение оформляется на отдельном листе и прилагается к акту.

**Служебные письма –** обобщенное название большой группы управленческих документов, которые служат средством общения с учреждениями и частными лицами, сообщения чего-нибудь, уведомления о чем-нибудь.

Служебные письма применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, возникающих в управленческой деятельности, отсюда вытекает разнообразие содержания писем: запросы, уведомления, приглашения, претензии, изменения, уточнения, задания, сообщения, разъяснения, напоминания, подтверждения, рекомендации, предложения, замечания, просьбы, требования и т.п.

Так как служебные письма выступают связующим звеном между предприятиями, учреждениями и организациями, они занимают до 80% входящей и исходящей документации учреждения. Поэтому, стремясь к сокращению документооборота, прежде всего следует обратить внимание на обоснованность составления этой группы документов. Письмо должно составляться только в тех случаях, когда невозможно решение вопроса при устном общении (снятие вопроса по телефону или в личном разговоре).

Текст служебного письма должен быть простым, т.е. освещать один вопрос. Это не только упростит технические операции по обработке письма в учреждении-получателе (прежде всего регистрацию, контроль, формирование в дела), но и ускорит исполнение документа, так как при наличии в письме нескольких вопросов снимается копия или устанавливается очередность исполнения вопросов. Поэтому если с одним адресатом надо решить несколько вопросов, по каждому следует составить отдельный документ. Несколько вопросов излагаются в одном письме только в случае их взаимосвязанности.

Текст письма, как правило, состоит из двух частей.

* В первой части излагаются мотивы, побудившие составить документ, здесь же могут быть сделаны ссылки на решения вышестоящих органов, явившиеся основанием составления письма.
* Во второй части излагается основная часть документа, ради которой он составлялся: выводы, просьбы, предложения, замечания и т.п.

Главная цель служебного письма – побудить к действию, убедить, показать, разъяснить. Это достигается ясностью, четкостью и краткостью текста. Слова должны точно отражать смысл. Многословие мешает выделить суть документа.

Приводимые факты должны быть объективны, обязательно проверены, цифровые данные – точны. **Тон** **письма** должен быть **нейтральным**.

Письма оформляются на специальном бланке для писем. Составитель документа кроме текста должен сформулировать заголовок письма (для формата А4), отвечающий на вопрос «о чем», указать адресат, должность, фамилию и инициалы подписывающего, свою фамилию, имя, отчество и номер телефона (реквизит «отметка об исполнителе»), проверить наличие приложений (если они есть).

Если письмо направляется более чем в 4 адреса, его составитель обязан представить список на рассылку.

Письма, отправляемые из учреждения, делятся на две группы

* инициативные
* ответные.

**Инициативные письма** – это письма, требующие ответа.

Большая категория таких писем выражает просьбу (предложение, запрос) к адресату в решении каких-либо вопросов. Это самая распространенная разновидность писем, тематика которых не ограничена. Однако их характер предполагает вариантность положительного или отрицательного решения поставленного вопроса.

**Письма-ответы** – по своему содержанию носят зависимый характер от инициативных писем, так как тема их текста уже задана и остается изложить характер решения поставленного в инициативном письме вопроса: принятие или отказ от предложения, выполнения просьбы. Ответ всегда должен быть изложен в конкретной и четкой форме: все ли просьбы могут быть удовлетворены, в какой мере, в какие сроки. Если письмо содержит отказ, он должен быть хорошо аргументирован. Если письмо является ответом, составитель указывает дату и номер инициативного документа, на который он отвечает. Этот реквизит переносится в бланк из инициативного письма при окончательном оформлении письма-ответа.

По характеру информации письма подразделяются на большое количество разновидностей.

**Сопроводительное письмо** – часто составляемый документ, который информирует адресата о направлении к нему прилагаемых к письму документов.

Начинаются письма этой разновидности словами: «Посылаем», «Направляем», «Возвращаем», «Прилагаем» и т.п., далее указываются заголовки и поисковые признаки (дата и номер) направляемого документа. Обычно текст сопроводительного письма очень короток, умещается на формате А5 и не имеет самостоятельного заголовка.

Письма-приглашения предлагают адресату принять участие в каком-либо проводимом мероприятии.

Они могут адресоваться как конкретным лицам, так и учреждениям. Часто эти письма начинаются словами:

*«Приглашаем Вас»* или *«Просим Вас принять участие».*

В них раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются сроки проведения и условия участия в нем.

Информационное письмо – сообщает адресату о каком-либо факте или мероприятии.

Наиболее часто с помощью информационных писем пропагандируют деятельность организаций, выпускаемую продукцию, издаваемую литературу.

Рекламное письмо – разновидность информационного письма, направляется конкретному адресату и содержит подробное описание рекламируемых услуг или товаров.

**Письмо-извещение** по своему стилю близко к письмам-приглашениям и информационным письмам. Составляется для конкретного адресата и чаще всего является ответом на запрос.

Начинается словами: «Извещаем», «Сообщаем», «Ставим Вас в известность» и т.п., далее излагаются какие-либо факты.

**Письмо-подтверждение** – содержит сообщение о получении какого-либо отправления (письма, телеграммы, перевода, бандероли, товаров, ценностей и т.п.), о том, что ранее составленный документ остается в силе (например, договор, инструкция и т.п.). Письмо может подтверждать какой-либо факт, действие, телефонный разговор. Начинается эта разновидность письма словами, образованными от глагола «подтверждать».

**Письмо-напоминание** – содержит указание на приближение или истечение срока исполнения какого-либо обязательства или проведения мероприятия. Такое письмо может быть особенно лаконичным и содержать одну заключительную часть.

Эта разновидность писем, как правило, начинается словом «Напоминаем».

**Гарантийное письмо** – документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств.

В нем адресату обычно гарантируется оплата или предоставление чего-либо (места работы, проведения исследований и т.п.). Эти письма имеют повышенную правовую функцию, поэтому изложение текста должно быть предельно четким и ясным.

Гарантийные письма обычно имеют две подписи (руководителя и бухгалтера), на них проставляется печать.

**Протокол** – документ, который фиксирует ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях, других формах работы коллегиальных органов.

Протокол может фиксировать решение об утверждении какого-либо документа (он прилагается к протоколу). При проведении выборов указываются результаты голосования по каждой кандидатуре.

Секретарь редактирует текст, знакомит каждого выступавшего с записью его выступления и получает подпись.

**Список литературы**

1. ГОСТ Р 6.30–2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации: Требования к оформлению документов М., 2003.
2. Басаков М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: Учебное пособие для студентов экономических вузов и колледжей. – 2-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: Изд-во «Феникс», 2000.-320 с. (Серия «Учебники и учебное пособие»)
3. Басаков М.И. Кадровое делопроизводство. Учебно-методическое пособие // Серия «Учебники и учебные пособия». – Ростовн/Д: изд-во «Феникс», 2002.-352 с.
4. Стенюков М.В Справочник по делопроизводству. – М.: ПРИОР, 2001.-192 с.
5. Делопроизводство: Учебник для вузов / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Г.Ю. Максимович, Л.В. Санкина; под общ. ред. проф. Т.В. Кузнецовой. – М.: МЦФЭР, 2004.-544 с.
6. 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, 2004 -456 с.