

Министерство образования, науки и молодежной политики
Краснодарского края
Государственное казенное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«Армавирский индустриальный техникум для инвалидов»

**Комплект оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации**
в рамках программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих
по профессии среднего профессионального образования 46.01.03
Делопроизводитель

**МДК.01.01 ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

Армавир, 2019

Рассмотрено и одобрено
на заседании МК № 2
Протокол № 3 от «31» 10 2019 г.
Председатель методической комиссии


Н. В. Вашинова

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора ГКПОУ КК АИТИ


В. Камдин



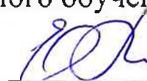
Рассмотрен
на заседании педагогического совета
Протокол № 3 от 03 ноября 2019 года

Комплект контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 034700.03 Делопроизводитель (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 02.08.2013 г. № 639, зарегистрированного в Министерстве юстиции РФ от 20 августа 2013 № 29509), входящей в состав укрупненной группы 46.00.00 История и археология, Профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г., № 276н), "ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) вступившего в силу с 01.07.2018г., положения о формировании фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся в государственном казенном профессиональном образовательном учреждении Краснодарского края «Армавирский индустриальный техникум для инвалидов», (утв. Приказом директора учреждения от 30.08.18 № 155), рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Документационное обеспечение деятельности организации.

Организация - разработчик: ГКПОУ КК АИТИ

Разработчики: 1. Лукинова Елена Ивановна, мастер производственного обучения

ГКПОУ КК АИТИ



(подпись)

2. Ситникова Нина Сергеевна, преподаватель

ГКПОУ КК АИТИ

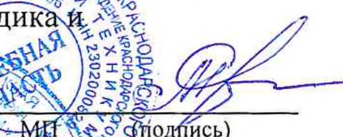


(подпись)

Эксперты:

1. Ситник Марина Олеговна, преподаватель высшей категории ГВПОУ КК АЮТ по дисциплинам: организация секретарского обслуживания, методика и практика архивоведения

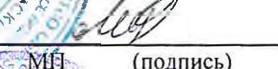
Квалификация по диплому: юриспруденция



МП (подпись)

2. Дмитриевская Марина Сергеевна, преподаватель социально-гуманитарных дисциплин первой категории ГВПОУ КК АМТТ

Квалификация по диплому: учитель истории, профессиональная переподготовка «Документационное обеспечение управления и архивоведение»



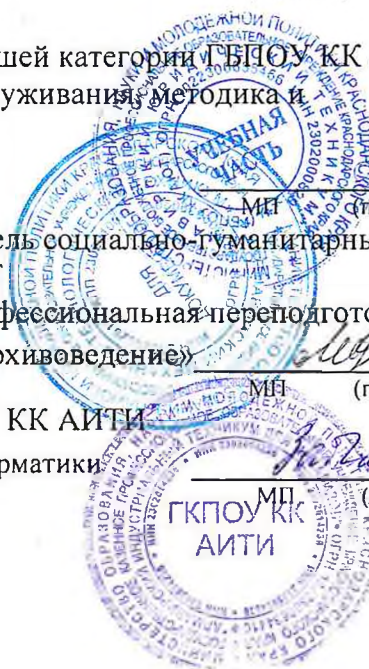
МП (подпись)

3. Забгаева Татьяна Валерьевна, методист ГКПОУ КК АИТИ

Квалификация по диплому: учитель физики и информатики



МП (подпись)



РЕЦЕНЗИЯ

на комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в
форме экзамена
по учебной дисциплине МДК.01.01 Документационное обеспечение деятельности
организации
по профессии 46.01.03 Делопроизводитель

Комплект оценочных средств выполнен в соответствии с требованиями Федерального государственного стандарта по профессии среднего профессионального образования 034700.03 Делопроизводитель (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 02.08.2013 г. №639, зарегистрированного в Министерстве юстиции РФ от 20 августа 2013 №29509), входящей в состав укрупненной группы 46.00.00 История и археология, Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г., №276н), «ГОСТ Р.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом от 08.12.2016 №2004-ст), вступившего в силу с 01.07.2018 г., положением о фонде оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся в государственном казенном профессиональном образовательном учреждении Краснодарского края «Армавирский индустриальный техникум для инвалидов», (утв. Приказом директора учреждения от 30.08.2018 №155), с рабочей программой ПМ.01 Документационное обеспечение деятельности организации.

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины МДК.01.01 Документационное обеспечение деятельности организации.

В него входят паспорт: область применения, цели и задачи дисциплины, пакет экзаменатора, результаты обучения, формы и методы контроля.

Данный комплект включает задания для проведения промежуточной аттестации, в которых предусмотрены теоретические вопросы, касающиеся знаний основных положений ЕГСД, по видам и функциям, правилам их составления и оформления документов, порядка документирования информационно-справочных материалов, правил делового этикета и делового общения.

Заключение:

Данный комплект контрольно-оценочных средств может быть рекомендован для использования в учебном процессе по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

Рецензент:

1. Забгаева Татьяна Валерьевна, методист КГПОУ КК АИТИ
Квалификация по диплому: учитель физики и информатики



РЕЦЕНЗИЯ

на комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в
форме экзамена
по учебной дисциплине МДК.01.01 Документационное обеспечение
деятельности организации
по профессии 46.01.03 Делопроизводитель

Комплект оценочных средств выполнен в соответствии с требованиями Федерального государственного стандарта по профессии среднего профессионального образования 034700.03 Делопроизводитель (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 02.08.2013 г. №639, зарегистрированного в Министерстве юстиции РФ от 20 августа 2013 №29509), входящей в состав укрупненной группы 46.00.00 История и археология, Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г., №276н), «ГОСТ Р.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом от 08.12. 2016 №2004-ст), вступившего в силу с 01.07.2018 г., положением о фонде оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся в государственном казенном профессиональном образовательном учреждении Краснодарского края «Армавирский индустриальный техникум для инвалидов», (утв. Приказом директора учреждения от 30.08.2018 №155), с рабочей программой ПМ.01 Документационное обеспечение деятельности организации.

В комплекте оценочных средств сгруппированы близкие по содержанию результаты обучения (знания и умения).

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины МДК.01.01 Документационное обеспечение деятельности организации.

В него входят паспорт: область применения, цели и задачи дисциплины, пакет экзаменатора, результаты обучения, формы и методы контроля.

Заключение:

Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации в форме экзамена по учебной дисциплине МДК.01.01 Документационное обеспечение деятельности организации рекомендуется для студентов в учебном процессе по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

Рецензент:

1. Ситник Марина Олеговна преподаватель высшей категории ГБПОУ КК АЮТ по дисциплинам: организация секретарского обслуживания, методика и практика архивоведения
Квалификация по диплому: юриспруденция



РЕЦЕНЗИЯ

на комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в
форме экзамена
по учебной дисциплине МДК.01.01 Документационное обеспечение деятельности
организации
по профессии 46.01.03 Делопроизводитель

Комплект оценочных средств выполнен в соответствии с требованиями Федерального государственного стандарта по профессии среднего профессионального образования 034700.03 Делопроизводитель (утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 02.08.2013 г. №639, зарегистрированного в Министерстве юстиции РФ от 20 августа 2013 №29509), входящей в состав укрупненной группы 46.00.00 История и археология, Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 мая 2015 г., №276н), «ГОСТ Р.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом от 08.12. 2016 №2004-ст), вступившего в силу с 01.07.2018 г., положением о фонде оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся в государственном казенном профессиональном образовательном учреждении Краснодарского края «Армавирский индустриальный техникум для инвалидов», (утв. Приказом директора учреждения от 30.08.2018 №155), с рабочей программой ПМ.01 Документационное обеспечение деятельности организации.

Комплект контрольно-оценочных средств состоит из паспорта, в котором описана область применения, четко сформулированы цели и задачи дисциплины, результаты обучения, формы и методы контроля.

Данный комплект включает задания для проведения промежуточной аттестации, в которых предусмотрены теоретические вопросы, касающиеся знаний основных положений ЕГСД, по видам и функциям, правилам их составления и оформления документов, порядка документирования информационно-справочных материалов, правил делового этикета и делового общения.

Заключение:

Данный комплект контрольно-оценочных средств может быть рекомендован для использования в учебном процессе по данной профессии.

Рецензент:

Дмитриевская Марина Сергеевна, преподаватель социально-гуманитарных дисциплин первой категории ГБПОУ КК АМТТ

Квалификация по диплому: учитель истории, профессиональная переподготовка «Документационное обеспечение управления и архивоведение»



1. Паспорт комплекта оценочных средств

1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины МДК 01.01 Документационное обеспечение деятельности организации в составе ПМ. 01 Документационное обеспечение деятельности организации.

Таблица 1

Результаты освоения ¹ (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
Знать: -основные положения Единой государственной системы делопроизводства; -виды, функции документов, правила их составления и оформления; -порядок документирования информационно-справочных материалов; -правила делового этикета и делового общения.	-Демонстрация знаний по основным положениям ЕГСД; -Демонстрация знаний по видам документов, функциям документов, правилам их составления и оформления; -Демонстрация знаний порядка документирования информационно-справочных материалов; - Демонстрация знаний правил делового этикета и делового общения.	теоретическое	Экзамен

2. Комплект оценочных средств

2.1. Задания для проведения экзамена

ЗАДАНИЕ *теоретическое*

Текст задания:

Билет №1.

1. История отечественного делопроизводства. Советский период (1917-1991).
2. Способы унификации текстов документов. Стандартизация.

Билет №2.

1. Классификация документов.
2. Номенклатура дел, содержание, использование.

Билет №3.

1. Организация контроля за исполнением документов.
2. Индексация документов.

Билет №4.

1. Регистрация документов и построение справочного аппарата.
2. Этапы обработки входящих документов.

Билет №5.

1. Отметки на документах, порядок их ведения, требования к ним.
2. Документация по личному составу.

Билет №6.

1. Оформление дел с документами.
2. Порядок передачи дел в архив учреждения.

Билет №7.

1. Стадии создания документов.
2. Согласование, подписание и утверждение документов.

Билет №8.

1. Устав организации.
2. Определение ценности документов и документной информации

Билет №9.

1. Общие правила размещения реквизитов на бланках. (ГОСТ Р.7. 0.97-2016).
2. Сроки исполнения документов

Билет №10.

1. Основные задачи и функции службы документационного обеспечения управления (ДОУ).
2. Формы организации работы с документами.

Билет №11.

1. График документооборота.
2. Права и ответственность службы документационного обеспечения управления ДОУ.

Билет №12.

1. Система грифовая (маркирования) документов ограниченного доступа.
2. Правила оформления справки.

Билет №13.

1. Требования, предъявляемые к докладной и объяснительной запискам.
2. Компьютерные технологии подготовки документов.

Билет №14.

1. Краткая характеристика ГОСТ Р 7. 0.97-2016
2. Правила ведения деловой беседы.

Билет №15.

1. Основные функции документа.
2. Виды приказов. Особенности их написания.

Билет №16.

1. Назначение и классификация деловых писем.
2. Порядок обработки исходящих документов.

Билет №17.

1. Инструкция по делопроизводству.
2. Правила оформления делового письма

Билет №18.

1. Понятие ЕГСД и ее основные положения.
2. Правила составления протокола.

Билет №19.

1. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения.
2. Правила оформления акта.

Билет №20.

1. Документооборот организации.
2. Правила оформления телеграмм.

Билет №21.

1. Автоматизированные системы делопроизводства.
2. Хранение и учет документов.

Билет №22.

1. Правила оформления телефонограмм
2. Взаимоотношения секретаря с коллективом.

Билет №23.

1. Характеристика официально-деловых писем
2. Инициативная группа и ее работа по применению ЕГСД

Билет №24.

1. Организация изучения основных положений ЕГСД
2. Прием посетителей.

Билет №25.

1. Характеристика частных деловых писем
2. Оформление результатов применения основных положений ЕГСД

Билет №26.

1. Подготовка приказа по применению ЕГСД.
2. Правила ведения телефонных переговоров.

Билет №27.

1. Механизация делопроизводственных процессов
2. Практическое применение ЕГСД в работе ведомств и учреждений.

Билет №28.

1. План мероприятия по применению ЕГСД
2. Документы, не подлежащие регистрации службой делопроизводства.

Билет №29.

1. Формы регистрации документов.
2. Общая характеристика распорядительных документов.

Билет №30.

1. Регистрация обращений граждан.
2. Общая характеристика отчетной документации.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания кабинет документационного обеспечения деятельности организации
2. Максимальное время выполнения задания: 6 часов 00 минут.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Задание теоретическое

Билет №1.

1. История отечественного делопроизводства. Советский период (1917-1991).

Небывалый размах обрело делопроизводство в советскую эпоху. В первые годы издается ряд законов, устанавливающих порядок законотворческой деятельности. Постановление Совета Народных Комиссаров «О форме бланков гос. учреждений», узаконивались обязательные реквизиты бланков. «О борьбе с областничеством и канцелярской волокитой», «Об упрощении делопроизводства и переписки в советских учреждениях» - названия официальных документов тех лет. Поиск новых форм шел в последующие годы постоянно. Четкая, правильная постановка делопроизводства – работа с документами (прием, отправка, регистрация, грамотное оформление документов) – играет и сегодня немаловажную роль в бесперебойной работе учреждений, организаций, предприятий. Было время, и не так давно, когда во всех отраслях внедрялись автоматизированные системы управления (АСУ). В 1966 был создан Всесоюзный научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (ВНИИДАД), с целью унификации и ускорения подготовки, исполнения, систематизации документов была введена Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) – свод правил, нормативов и рекомендаций, определяющих единообразие и рациональную постановку делопроизводства. В историко-архивном институте открыт факультет государственного делопроизводства. В 70-е годы были разработаны первые государственные стандарты на терминологию в области делопроизводства и оформление документов. В 80-е годы разрабатывались нормативы времени на делопроизводственные операции и труд машинисток. В 1986 приняты «Основные правила работы ведомственных архивов». Но жизнь не стоит на месте. Очередная научно-техническая революция в делопроизводстве произошла с внедрением компьютеров в ежедневный бумагопроизводительный процесс. Развивается и другая организационно-административная техника (оргтехника). В связи с этим возникла идея создания унифицированных систем документации (УСД), т.е. комплекса взаимосвязанных документов, созданных по единым правилам и требованиям. Руководство этой работой осуществлял Госстандарт СССР (типа министерства). На этой базе был создан Общесоюзный классификатор управленческой документации (ОКУД). Были также созданы общесоюзные классификаторы:

предприятий и организаций (ОКПО), специальностей по образованию (ОКСО), продукции (ОКП). Еще совсем недавно ни одно учреждение не могло обойтись без машинистки, умеющей грамотно и быстро печатать на пишущей машинке, правильно и в срок оформлять различные документы. Сегодня эти обязанности лежат на секретаре-референте, и в его распоряжении – широкий набор современной оргтехники, в том числе компьютеры с необходимым программным обеспечением. Государственное делопроизводство предшествующей эпохи подготовило базу для развития этой сферы в сегодняшние дни.

2. Способы унификации текстов документов. Стандартизация.

Стандартизация – процесс установления и применения стандартов, под которыми понимается образец, эталон. Унификация – один из методов стандартизации, – приведение чего-либо к единой системе, форме, единообразию. Современный служебный документ – это прежде всего письменный текст, зафиксированный средствами графики язык слов. По способу синтаксической организации речи и ее пространственно-графического оформления тексты могут иметь вид традиционной линейной записи связной речи (сплошной текст); трафарета (линейная запись, но с пробелами, которые заполняются переменной информацией; это уже формализованный текст – в нем заранее предусматриваются и типовая ситуация, в пределах которой будет использован служебный документ, и языковая форма, в которой эта ситуация отображается); анкеты (перечень заранее подготовленных вопросов и место, оставленное для ответа; текст располагается по вертикали); таблицы (совокупность данных, представленных в цифровой или словесной форме и заключенных в графы по вертикали и горизонтали). Допускается в одном документе сочетать разные виды текстов. Трафареты, анкеты, таблицы являются одним из главных способов унификации формы служебных документов. Унификация оправдана прежде всего с экономической стороны: составление унифицированного текста требует меньших затрат труда и времени. Составитель документа, работая по образцу, получает возможность сосредоточить внимание на важнейших, нестандартных аспектах информации. Важна и психологическая точка зрения – по данным исследований, унифицированный текст воспринимается почти в 10 раз интенсивнее, чем неунифицированный – есть возможность быстро обратить внимание на ключевые моменты. Да и с технической точки зрения – унификация текстов упрощает и удешевляет использование электронной техники, компьютеров. И, наконец, система ГОСТов закрепляет требования к содержанию документа – его объему, внутренней структуре и т.д.; образцы общей формы документов – состав реквизитов, их расположение на поле бланка и т.п.; требования к языку документов.

Билет №2.

1. Классификация документов.

Документы подразделяют на служебные (исходят от имени учреждений, организаций, предприятий или представляющих их должностных лиц) и личные (созданные отдельными гражданами – автобиография, заявление, доверенность, расписка, письма, предложения). Такие документы, как паспорт, удостоверение, документы об образовании и др. учреждения выдают гражданам на руки.

Служебные подразделяются: ОРД (организационно-распорядительная документация) - организационная (положения, уставы, инструкции, правила); распорядительная (постановления, распоряжения, приказы по оргвопросам); справочно-информационная (письма, телеграммы, докладные записки, справки, акты); о личном составе (приказы о личном составе, личные дела, характеристики и т.д.); предложения, заявления и жалобы граждан.

По месту составления документы могут быть внутренние (создает само учреждение в процессе своей деятельности) и внешние (эта документация приходит извне – от других организаций, от отдельных граждан).

По сложности содержания – простые (отражают один вопрос, одну тему) и сложные (посвящены нескольким вопросам).

По форме – индивидуальные (произвольно составленные); типовые (представляющие собой текст-образец) и трафаретные (когда часть документа отпечатана заранее – постоянная информация, а часть вписывается при его составлении – переменная информация, т.е. бланки).

По стадиям создания – оригиналы (созданные в первый раз) и копии (повторное абсолютно точное воспроизведение оригинала как вручную, так и с помощью технических средств). Сегодня уже часто электронная копия имеет юридическую силу оригинала. Виды копий – выписка (копия части документа, которая выдается на руки), отпуск (полная копия отосланного документа, подшиваемого в дело учреждения-отправителя, удостоверяется пометкой «верно» и подписью ответственного за делопроизводство), дубликат (имеет одинаковую силу с подлинником, выдают в случае утери владельцем подлинного документа).

Еще одна классификация документов:

“По способу фиксации информации (письменные, графические, фото-, видео-, аудио-, кинодокументы, а также на разнообразных машинных носителях);

“По содержанию или роду деятельности (организационно-распорядительные, плановые, бухгалтерские и т.п.);

“По назначению (приказы, положения, протоколы, уставы, акты, отчеты, письма, заявления...);

“По видам (типовые, т.е. обязательные к применению в определенной области; примерные, трафаретные, индивидуальные...);

“По степени сложности (простые, т.е. посвященные одному вопросу и решаемые в одном подразделении; и сложные – содержащие ряд проблем);

“По месту составления (входящие, исходящие и внутренние);

“По срокам исполнения (срочные и несрочные);

“По сфере действия (служебные, или деловые; и официально-личные – с указанием конкретного лица);

“ По степени гласности (обычные – без ограничения доступа; и с ограничением доступа – секретные, для служебного пользования, содержащие коммерческую тайну, конфиденциальные);

“По юридической силе (подлинники обладают полной легитимностью, если подписаны должностным лицом, подпись которого заверена оттиском печати; копии, отпуски – по существу, это второй экземпляр оригинала, подписанный руководителем и заверенный печатью; дубликаты, подложные);

“По степени полноты представленной информации (полные и выписки, т.е. копии части документа);

“По срокам хранения – в одну папку (дело) должны направляться документы, имеющие одинаковый срок хранения.

Классификации могут быть разные.

2.Номенклатура дел, содержание, использование.

Документы организации должны храниться в установленном порядке. Такой порядок может быть обеспечен только при наличии грамотной и четкой систематизации документов. Основой систематизации документов в делопроизводстве является их группировка в дела. Дело – это совокупность документов, или документ, относящийся к одному вопросу или участку

деятельности, помещенных под одну обложку. Порядок распределения документов в дела называется номенклатурой дел. Это систематизированный перечень заголовков (наименований) дел, заводимых в делопроизводстве организации с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке. Номенклатуры дел бывают: типовые (содержащие унифицированные заголовки дел, образующихся в делопроизводстве однородных учреждений); примерные (устанавливающие примерный состав дел, заводимых в делопроизводстве) и конкретные (индивидуальные). Типовые и примерные являются методическими пособиями и используются при составлении номенклатур дел конкретных организаций. По своей сути номенклатура дел – это классификатор дел, в которые группируются исполненные документы. С ее помощью обеспечивается сохранность и облегчается поиск документов. Она является также учетным документом для дел временного (до 10 лет) хранения.

Номенклатура дел состоит из разделов, соответствующих структурным подразделениям (для больших организаций, и первым разделом должна идти служба документационного обеспечения – ДОУ, потому что именно в этой службе создаются и хранятся документы, фиксирующие распорядительную деятельность руководства) или направлениям деятельности фирмы (для небольших организаций разделы: организационно-распорядительная деятельность; планово-отчетная; производственная; коммерческая; маркетинг; деятельность по обеспечению безопасности; справочно-информационная; финансовая; общественная; управление персоналом и др.). Любой, созданный или полученный в организации, документ должен иметь свое «дело» в номенклатуре, в которое он помещается. Каждое дело, включенное в номенклатуру дел должно иметь индекс (номер), который состоит из установленного в организации цифрового обозначения структурного подразделения (или направления деятельности) и порядкового номера заголовка дела по номенклатуре в пределах раздела (графа 1). Заголовок дела (графа 2) должен кратко отражать содержание и состав документов дела. Заголовок состоит из следующих элементов: название вида дела или документа; автор документа (название организации или структурного подразделения); краткое содержание документов дела; название адресата (корреспондента) документа; название местности, с которым связано содержание документа; даты (период), к которым относится содержание документов дела; указания на копийность документов. Не каждое дело будет содержать полный набор этих элементов – это зависит от характера документов, собранных в одном деле. Внутри номенклатуры дел заголовки располагаются по степени их важности: сначала организационно-распорядительная документация – приказы, распоряжения, положения, инструкции и т.д. При этом заголовки дел, содержащих распоряжения вышестоящих организаций, располагают перед заголовками дел с приказами руководителя собственной организации. Далее – заголовки дел с плановыми и отчетными документами. Кадровые документы располагаются в конце. А после них идут заголовки дел для группировки документов общественных подразделений (например, профсоюзного комитета). В номенклатуре дел на основе перечней документов устанавливаются сроки хранения (графа 4) документов. Сроки можно изменять, но только в сторону их увеличения. Номенклатура дел организации состоит из номенклатур дел ее структурных подразделений (или направлений деятельности). К номенклатуре дел создается научно-справочный аппарат: оглавление, список принятых сокращений, список перечней документов для определения сроков хранения документов и т.д. первый экземпляр хранится в службе ДОУ, второй используется этой службой как рабочий экземпляр, третий передается в ведомственный архив как учетный документ, четвертый – в государственный архив. Целесообразно наряду с бумажной формой номенклатуры дел иметь и ее электронный вариант. При помещении в дело первого документа в номенклатуре, в графе «Примечания», делается отметка о заведении дела. В процессе работы по формированию дел их заголовки уточняются. При появлении документов, не предусмотренных номенклатурой, в нее включаются новые заголовки дел. В одно дело можно включать до 250 листов. Если число документов больше, заводится второй том дела и делается соответствующая отметка в графе 3.

Номенклатура дел используется в справочно-информационной работе, на ее основе осуществляется поиск документов и дел. Для этого удобнее электронная форма. По окончании года составляется итоговая запись о количестве заведенных дел (томов, частей) отдельно по постоянному и временному срокам хранения.

При составлении номенклатуры дел следует руководствоваться уставом или положением об организации и ее структурных подразделениях (если их несколько – составляется сводная номенклатура дел), штатным расписанием, номенклатурой дел организации за прошлый год, описями дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения, регистрационными формами, ведомственными и типовыми перечнями документов и указанием сроков их хранения, типовыми и примерными номенклатурами дел.

Билет №3.

1. Организация контроля за исполнением документов.

Это совокупность действий, обеспечивающее своевременное и качественное их исполнение: выявление документов, исполнение которых подлежит контролю; установление требований к срокам и качеству исполнения документов, подлежащих контролю; постановка документов на контроль исполнения; предварительная проверка и регулирование хода исполнения документов; проверка соответствия документов по срокам и качеству на основе ранее установленных требований; снятие исполненного документа с контроля; учет, обобщение и анализ хода и результатов контроля исполнения документов; информирование руководителя предприятия (иных заинтересованных должностных лиц) о состоянии исполнительской дисциплины и мерах по обеспечению своевременного и качественного исполнения поручений, зафиксированных в документах. В крупных офисах специальное подразделение по контролю исполнения (входит в состав службы ДОУ – документационного обеспечения управления), группа контроля (либо эти обязанности возлагаются на одного из работников предприятия - инспектора) - занимается контролем за своевременным исполнением документов и информирует руководство о ходе их исполнения. Типы и виды контроля: непосредственный контроль (осуществляют руководители структурных подразделений, непосредственные начальники исполнителей); общий контроль (руководитель предприятия или его заместитель); повседневный контроль (ответственный исполнитель); независимый систематический контроль (специально назначенное лицо - инспектор). Установление требований к срокам и качеству исполнения документов, подлежащих контролю, производится предприятием исходя из требований законодательства, нормативно-правовых актов и с учетом потребностей предприятия в документированной информации. Если в документе содержится требование об обеспечении контроля за его исполнением, если такое требование содержится в резолюции руководителя, если документ относится к перечню обязательно контролируемых, то такой документ ставится на контроль. В верхней части лицевой стороны его первого листа (у правового поля, на свободном от текста месте) делается соответствующая отметка, обозначаемая штампом (или красным фломастером) «К» или «Контроль». Кроме того, есть специальные бланки – регистрационно-контрольные формы (РКФ), в них также заносятся сведения о постановке документа на контроль – содержание поручения, сведения о лице, чье поручение должно быть исполнено, сведения об исполнителе, срок исполнения. В дальнейшем в РКФ отражаются результаты промежуточного контроля и окончательные.

2. Индексация документов.

Расположение всех дел в номенклатуре закрепляется их индексацией, т.е. условным обозначением каждого. Каждое дело, включенное в номенклатуру дел, должно иметь индекс (номер, и указывается в графе 1 номенклатуры дел). Это по сути код дела. Первому разделу номенклатуры дел присваивается номер «1» (если организация маленькая) или «01» (в крупных организациях со структурными подразделениями). Затем по степени важности – «02», «03» и т.д. Внутри разделов располагаются заголовки дел с присвоением им соответствующих индексов.

Индексация в делопроизводстве – это проставление порядковых (регистрационных) номеров и необходимых условных обозначений на документах при регистрации, указывающих место их исполнения и хранения. Например, документ имеет номер **02 – 10/125**. Здесь: **02 – структурное подразделение; 10 – номер дела, куда помещен документ; 125 – порядковый регистрационный номер.** Составные части индекса отделяются друг от друга дефисом или косой чертой. Возможна постановка порядкового номера на первом месте. Внутренние документы, как правило, не индексируются, а имеют просто порядковый номер. На документе при его поступлении ставят регистрационный штамп – на нижнем поле первого листа с правой стороны. Он включает название организации, в которую поступил документ, дату поступления и регистрационный индекс. Регистрация проводится для учета, контроля и удобства поиска документа.

Билет №4.

1. Регистрация документов и построение справочного аппарата.

Регистрация документов – это запись необходимых сведений о документах с последующим проставлением на них делопроизводственного индекса и даты регистрации. На документе **при его поступлении** ставят **регистрационный штамп** – на нижнем поле первого листа с правой стороны. Он включает название организации, в которую поступил документ, дату поступления и регистрационный индекс. Индексация в делопроизводстве – это проставление порядковых (регистрационных) номеров и необходимых условных обозначений на документах при регистрации, указывающих место их исполнения и хранения. Например, документ имеет номер **02 – 10/125**. Здесь: **02 – структурное подразделение; 10 – номер дела, куда помещен документ; 125 – порядковый регистрационный номер.** **Регистрация проводится для учета, контроля и поиска документа.** Каждый документ регистрируют только один раз: входящие документы – в день поступления, исходящие и внутренние – в день подписания. Не все документы проходят регистрацию (не регистрируют поздравительные письма, приглашения, каталоги, прайс-листы, извещения, письма с пометкой «лично»). Каждое учреждение имеет перечень документов, не подлежащих регистрации. Для регистрации всех категорий входящих, исходящих и внутренних документов применяют единую регистрационную карточку – РКФ (регистрационно-контрольная форма). Ее заполняют машинописным или рукописным способом. **В учреждениях с небольшим документооборотом все документы регистрируют в журнале.** На документе при его поступлении ставят регистрационный штамп (на нижнем поле первого листа с правой стороны). Он включает название организации, в которую поступил документ, дату поступления и регистрационный индекс. Для внутренних документов обычно используется порядковая нумерация. Нередко для регистрации поступают различные информационно-справочные документы: протоколы, акты, справки, докладные и объяснительные записки, письма, телефонограммы, факсы, доверенности. Информация, которая содержится в них, может побуждать к действию или быть принята к сведению. Эти документы часто служат основанием для принятия распорядительных документов. Регистрационная система всего массива документов учреждения позволяет службе делопроизводства или секретарю небольшой фирмы,

ведущему все делопроизводственное обслуживание, быстро навести справки о состоянии работы с любым документом и его местонахождении. Информационно-справочная работа, как и сама система регистрации, может вестись в традиционной форме с помощью справочных картотек и в автоматизированном режиме с помощью компьютеров. Обычная ручная справочная картотека представляет собой картотечный ящик или несколько ящиков, если объем документов велик, в которых регистрационные карточки расставлены в определенной последовательности. Чаще всего разделами справочной картотеки бывают названия структурных подразделений или направления деятельности. Внутри разделов карточки удобно размещать по алфавиту. При регистрации заполняется такое количество одинаковых регистрационных карточек, какое имеется число картотек. Общий срок хранения карточек 3 года. В картотеке законодательно-нормативных и распорядительных документов карточки стоят до замены их новыми. Карточки на документы постоянного и долговременного хранения могут передаваться в архив учреждения, где используются при организации научно-справочного аппарата архива. Введение автоматизированных систем регистрации документов улучшили возможности информационно-справочного обслуживания. Современные системы управления базами данных позволяют наводить справки по любой комбинации данных, включенных в регистрационную карточку документа. Справку можно выдавать как по исполненным документам, так и по еще находящимся в работе или по архивной базе данных. Обычно результаты поиска выводятся на экран и на печать в табличной форме. Компьютерные технологии позволили во много раз уменьшить время поиска необходимой информации по документам и самим документам, а также более эффективно вести автоматизированный контроль за исполнением документов.

2. Этапы обработки входящих документов

Прием и обработка входящих документов производится работником службы делопроизводства или секретарем. Эти документы могут поступать по почте, телеграфу, факсу, через курьера или по электронной почте. Необходимо организовать учет поступления документов из всех источников, их первичную обработку, а также координировать их движение.

Движение поступивших документов и работа с ними происходит по этапам.

Прием поступивших в организацию документов производится после тщательной проверки адресных данных корреспонденции, а также ее количества. Почтовые отправления принимаются под роспись в книге выдачи вместе с описью-реестром на все полученные документы. В отдельных случаях проверяется также вес отправлений, целостность упаковки и сохранность печатей.

После вскрытия конвертов проверяется комплектность и сохранность вложений. При обнаружении на конвертах повреждений, отсутствия документов, приложений к ним или отдельных страниц, а также несоответствия документов либо приложений об этом сообщают отправителю и делают отметку в графе «Примечание». После первичной обработки все конверты уничтожаются. Лишь в случае необходимости определения адреса отправителя, времени отправки или получения конверты сохраняются, так как могут служить подтверждением соответствующих фактов.

При обработке поступающей корреспонденции конверты с пометкой «Лично» не вскрываются, а передаются непосредственно адресату. При этом на конвертах могут проставляться дата и учетный номер. Корреспонденция, которая имеет пометку «Конфиденциально», обрабатывается сотрудником, имеющим к ней допуск.

Получение входящих документов посредством технических средств осуществляется непосредственно в офисе. При этом на особо важные документы или сообщения запрашивается подтверждение и только после этого их содержание доводится до руководителя. Обязательно проверяется общее количество полученных страниц и их соответствие числу страниц, указанному в документе. О каких-либо несоответствиях или плохом качестве переданного текста следует незамедлительно сообщить отправителю.

Предварительное рассмотрение поступающих документов производится в первую очередь с целью их распределения на нерегистрируемые и регистрируемые. Нерегистрируемые документы передаются непосредственно в структурные подразделения организации. На регистрируемых документах

проставляется штамп, где указывается их порядковый учетный номер и дата поступления. В штампе также может быть предусмотрено место для последующего проставления входящего регистрационного индекса.

Кроме того, на этапе предварительного рассмотрения входящих документов необходимо осуществить их отбор с целью направления руководителю наиболее важных и срочных. Ведь большая часть решений по поступающей информации может быть принята заместителями руководителя, а также руководителями или специалистами структурных подразделений. При просмотре поступивших на имя руководителя документов выявляются те, которые должны быть ему представлены в обязательном порядке. Это распорядительные документы вышестоящих органов власти и управления, документы по ключевым вопросам деятельности организации и т.д. Перечень таких вопросов может быть составлен самим руководителем.

Без предварительного рассмотрения передаются по назначению документы, которые имеют в адресе указание структурного подразделения или фамилию сотрудника организации.

Документы, предназначенные для нескольких структурных подразделений, передаются им поочередно или в копиях. На документах, передаваемых в структурные подразделения, в правом верхнем углу первого листа проставляется условное обозначение соответствующего департамента или отдела (например, ОП-отдел продаж или 07-шифр этого подразделения). При передаче документов непосредственным исполнителям указываются их фамилии и инициалы. При разметке и направлении документов также могут применяться условные обозначения должностных лиц (например, 01-директор, 02-заместитель директора и т.д.).

Процесс предварительного рассмотрения документов может облегчить использование настольного устройства сортировки. Оно представляет собой набор лотков, имеющих наклейки с условным обозначением структурных подразделений и должностных лиц организации. В эти лотки раскладываются поступающие документы. При небольшом объеме документов можно использовать специальные папки с разделителями.

При осуществлении предварительного рассмотрения документов также следует выяснять, не нуждаются ли документы, передаваемые руководству организации, в подборе дополнительных материалов (нормативных документов, предыдущей переписки и т.д.). Соответствующие документы подбираются делопроизводителем и передаются руководителю вместе с входящими документами.

Если в обязанности делопроизводителя входит доклад руководителю о поступивших документах, то необходимо предварительное ознакомление со всеми материалами. При подготовке полученных документов на доклад руководителю осуществляется их разметка (выделение заголовков и некоторых других реквизитов цветным маркером) и укладка (документы, требующие первоочередного рассмотрения, кладутся в папку поверх остальных либо помещаются в отдельную папку).

Передача входящих документов на рассмотрение руководителю должна осуществляться после их регистрации. Обычно это происходит в день поступления документов в организацию.

Руководитель рассматривает документы в день их поступления и в тот же день передает их делопроизводителю, которому следует убедиться в наличии резолюции руководителя на каждом возвращенном документе. В резолюции назначаются исполнители, определяются сроки исполнения и даются конкретные указания по исполнению данного документа. Эти сведения должны быть занесены в регистрационный журнал, после чего документ передается на исполнение. Резолюция может послужить основанием для постановки документа на контроль.

Если в резолюции указано несколько исполнителей, то должностное лицо, указанное первым, считается ответственным исполнителем. Для обеспечения оперативного исполнения документа несколькими лицами секретарь делает соответствующее количество копий. При этом необходимо следить, чтобы копирование документов не выходило за рамки разумного, так как увеличение объема документооборота приводит к дополнительным затратам труда, материалов и времени, что в конечном итоге снижает эффективность работы всей организации.

Документ, переданный ответственному исполнителю под роспись в журнале регистрации (с проставлением даты получения), находится у него до окончательного решения вопроса.

Когда работа с документом завершена (выполнено конкретное задание, составлен ответный документ и т.д.), на нем проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело. Затем документ подшивается в дело, которое может иметь, например, заголовок «Переписка с внешними организациями за 2009 г. (входящие)». В дальнейшем этот документ может быть использован для информационно-справочной работы.

Билет №5.

1.Отметки на документах, порядок их ведения, требования к ним.

Документы могут иметь особые отметки, часть из которых называют «грифами». Эти отметки определяют степень секретности документов, срочность их исполнения, порядок пересылки по почте и вручения адресату. Грифы «совершенно секретно» и «секретно» означают, что документы с этими пометками могут быть известны только определенным лицам. Гриф «не подлежит оглашению» означает, что содержание документов может быть известно только определенному кругу лиц и они не могут быть опубликованы. Отметки «срочно» свидетельствуют о срочном характере исполнения документа. Отметка «К» на письме означает, что документ взят на контроль. Для указания порядка пересылки документов по почте применяют отметки: для писем – «ценное», «заказное», «авиа» и т.п. Эти отметки определяют гарантию доставки документа и указывают на порядок пересылки по почте.

2.Документация по личному составу.

Это приказы о личном составе, личные дела, характеристики, анкеты и др. На каждого работника предприятия ведется личное дело, его состав:

- “ Внутренняя опись документов дела;
- “ Личное заявление о приеме на работу (и об увольнении);
- “ Трудовой договор;
- “ Личный листок по учету кадров (анкета);
- “ Аттестационные листы;
- “ Заявления сотрудника о перемещениях;
- “ Представления руководства при перемещениях, выдвижениях, зачислениях в резерв;
- “ Дополнения к личному листку по учету кадров (дополнение к анкете);
- “ автобиография;
- “ копии документов об образовании;
- “ характеристики или рекомендательные письма;
- “ выписки (копии) из документов о присвоении почетных званий, ученых степеней, награждении государственными наградами;
- “ копии наградных листов;
- “ карточки учета поощрений и взысканий;
- “ фотографии;
- “ результаты медицинского обследования;
- “ карточка формы №Т-2;
- “ копии приказов о назначении на должность, о перемещениях и увольнении.

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 др. В дальнейшем в личное дело включаются документы,

подтверждающие изменение анкетно-биографических данных работника (копия свидетельства о браке) и характеризующие его профессиональные, деловые и личные качества (копии актов ревизий, справки-объективки...). Личные дела рядовых работников предприятия должны храниться 75 лет, а руководителей – постоянно. Доступ к ним ограничен, хранить в сейфе с кодовым замком. Сейф должен опечатываться. Личное заявление работника, уже работающего на предприятии, не должно содержать в адресной части указания на место жительства работника, но должно включать указание на его должность и место работы на предприятии. Характеристика – содержит описание характерных и отличительных качеств работника и отражает мнение администрации о нем. Составляется в 2-х экземплярах. Автобиография – автор составляет самостоятельно, типовой формы нет, но необходимо отразить в хронологическом порядке представления человека о его собственном жизненном пути, профессионализме и общественной активности. Трудовая книжка – основной документ о трудовой деятельности человека. Ведутся на всех работников, проработавших в организации более 5 дней, в т.ч. на сезонных и временных (если они подлежат государственному и социальному страхованию). Заполнение трудовой книжки впервые производится администрацией предприятия в присутствии работника не позднее недельного срока со дня приема на работу. Это документ строгой регистрации. Трудовой договор – этот документ регламентирует отношения работника и работодателя. Работодатель обязуется предоставить работнику работу, обеспечить условия труда, своевременно и в полном размере выплачивать заработную плату. Работник обязуется выполнять трудовую функцию и соблюдать действующие в организации правила внутреннего распорядка. В настоящее время государство предоставляет работникам минимальные социальные гарантии: минимальный размер оплаты труда; продолжительность ежегодного оплачиваемого отпуска не менее 28 календарных дней; максимальная продолжительность рабочего времени на предприятиях 40 часов в неделю. Договор от имени организации подписывает ее руководитель. Оформить трудовой договор необходимо не позднее 3-х дней со дня фактического допущения работника к работе.

Билет №6.

1. Оформление дел с документами.

Дела постоянного или долговременного (свыше 10 лет) хранения, конфиденциальные, секретные, а также дела по личному составу должны быть полностью оформлены и подготовлены к архивному хранению. Они должны быть обязательно дополнительно оформлены и описаны в унифицированных учетных архивных формах. Оформление дела – это подготовка дела к хранению. Оно включает в себя комплекс работ по описанию дела на обложке, брошюровке, нумерации листов и составлению заверительной надписи.

В зависимости от сроков проводится полное или частичное оформление дел. Полному оформлению подлежат дела, как было уже сказано, постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу. Полное оформление дел предусматривает оформление реквизитов обложки дела по установленной форме (приложения 3: дела №30 «Приказы по основной деятельности» и №251 «Приказы по личному составу» Отдела общего и профессионального образования Новосильского района Орловской области); нумерацию листов в деле; составление листа-заверителя дела (приложение 4: дела №30 «Приказы по основной деятельности» Отдела общего и профессионального образования Новосильского района Орловской области); составление в необходимых случаях внутренней описи документов дела (приложение 5: в составлении обычно нет необходимости); подшивку и переплет дела; внесение необходимых уточнений в реквизиты обложки дела (уточнение названия организации, регистрационного индекса дела, крайних дат дела, заголовка дела).

На обложке дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу указываются реквизиты: наименование фондообразователя; наименование структурного подразделения; индекс дела; дата дела (тома, части); количество листов в деле; срок хранения дела; архивный шифр дела.

Реквизиты, проставляемые на обложке дела, оформляются следующим образом: наименование организации указывается полностью в именительном падеже, с указанием официально принятого сокращенного наименования, которое указывается в скобках после полного наименования; наименование структурного подразделения – записывается название структурного подразделения в соответствии с утвержденной структурой; индекс дела – проставляется цифровое обозначение дела по сводной номенклатуре дел, согласованной с ЭПК управления по делам архивов администрации области; дата дела – указывается год(ы) заведения и окончания дела в делопроизводстве.

Датой дел, содержащих распорядительную документацию, а также для дел, состоящих из нескольких томов (частей), являются крайние даты документов дела, т.е. даты (число, месяц, год) регистрации (составления) самого раннего и самого позднего документов, включенных в дело. При этом число и год обозначаются арабскими цифрами, название месяца пишется словами.

Документы, составляющие дела, подшиваются на 4 прокола (по ГОСТу) в твердую обложку из картона или переплетаются с учетом возможности свободного чтения текста всех документов, дат, виз и резолюций на них. При подготовке дел к подшивке (переплету) металл скрепления (булавки, скрепки) из документов удаляются во избежание появления ржавчины. При подготовке документов для архивного хранения важно также предусмотреть:

- максимальное обеспечение прочности и гибкости переплетов, позволяющих при необходимости скопировать документы, не вынимая их из подшивки, или изъять что-то на время (например, для реставрации) без нанесения повреждения другим листам;
- обеспечение учета количества листов в каждом деле и возможности проверки полноты дела после каждого обращения к нему;
- создание справочного аппарата к документам, включенным в одну единицу хранения, для быстроты поиска и нанесения при этом документам минимального ущерба при перелистывании.

Дела постоянного хранения, состоящие из особо ценных документов (или неформатных документов), необходимо хранить в закрытых твердых папках с 3-мя клапанами с завязками или в специальных картонных коробках (футлярах).

Для каждого носителя (бумага – А3, А4, А5 и крупноформатные; пленочные, магнитные и др.) применяется свой вариант упаковки. Однако большинство документов оформляется на бумаге стандартных форматов.

Личные документы (удостоверения личности, трудовые книжки, военные билеты, дипломы, удостоверения), фотографии и другие не удобные для подшивки (плотный носитель, отсутствие полей) вкладываются в заранее вшитые в дело чистые конверты. При наличии большого количества таких документов они изымаются из дел и на них составляется отдельная опись.

В целях обеспечения сохранности и закрепления порядка расположения документов, включенных в дело, все его листы (кроме листа-заверителя и внутренней описи) нумеруются – арабскими цифрами валовой нумерацией простым карандашом (или нумератором) сверху в них, цифры проставляются в правом верхнем углу листа. Листы внутренней описи документов дела нумеруются отдельно. Листы дел, состоящих из нескольких томов или частей, нумеруются по каждому тому или по каждой части отдельно.

Фотографии, чертежи, диаграммы и другие иллюстрированные и специфические документы, представляющие самостоятельный лист в деле нумеруются на оборотной стороне в левом верхнем углу.

Сложенный (формата А3, А2) лист разворачивается и нумеруется в правой части верхнего поля листа. При этом лист любого формата, подшитый за один край, нумеруется как один лист; лист, сложенный и подшитый за середину, подлежит перешивке и нумеруется как один лист.

Лист с наглухо наклеенными документами (фотографии, врезки, выписки и т.п.) нумеруется как один лист. Если к документу подклеены одним краем другие документы (вставки текста. Переводы, вырезки и т.п.), то каждый документ нумеруется отдельно.

Подшитые в дело конверты с вложениями нумеруются – сначала конверт, а затем очередным номером каждое вложение в конверте.

Подшитые в дело документы с собственной нумерацией листов (включая печатные издания) могут нумероваться в общем порядке или сохранять собственную нумерацию, если она соответствует порядку расположения листов в деле.

В случае обнаружения большого числа ошибок в нумерации листов дела проводится их перенумерация. При перенумерации листов старые номера зачеркиваются и рядом ставится новый номер листа; в конце дела составляется новый лист-заверитель, при этом старый лист-заверитель зачеркивается, но сохраняется в деле.

При наличии отдельных ошибок в нумерации листов в делах при подготовке их архивом организации к передаче на государственное хранение допускается по согласованию с государственным архивом употребление литерных номеров листов.

В конце дела подшивается специальный бланк или чистый лист (А4) для заверительной записки. Это так называемый лист-заверитель. Заверительная запись составляется после завершения нумерации листов на каждую единицу хранения по установленной форме (приложение 9). В ней цифрами и прописью указывается количество пронумерованных листов в данном деле, количество листов внутренней описи, оговариваются наличие литерных номеров дела, пропущенных номеров, номеров листов с наклеенными фотографиями, номеров крупноформатных листов, конвертов с вложениями и количество вложенных в них листов, особенности отдельных документов (чертежи, фотографии, рисунки и т.п.), а также указывается наличие в деле типографских экземпляров брошюр с количеством листов в них, если они не были отмечены в общей валовой нумерации в деле.

Заверительная надпись подписывается ее составителем с указанием расшифровки подписи, должности и даты составления. Количество листов в деле проставляется на обложке дела в соответствии с заверительной надписью. Все последующие изменения в составе и состоянии дела (повреждения, замена подлинных документов) отмечаются в листе-заверителе со ссылкой на соответствующий акт.

Запрещается выносить лист-заверитель на обложку дела или использовать для этой цели чистый оборот листа последнего документа. Если дело подшито или переплетено без бланка листа-заверителя, он наклеивается за верхнюю часть листа на внутренней стороне обложки дела.

Реквизит «срок хранения дела» переносится на обложку дела из сводной номенклатуры дел после сверки его со сроком хранения, указанным в перечне типовых документов с указанием сроков хранения. На делах постоянного хранения пишется: «Хранить постоянно».

В начале дела перед документами при необходимости подшиваются листы внутренней описи документов дела. Она составляется для учета документов определенных категорий (особо ценные, личные дела и т.д.) постоянного и временного (свыше 10 лет) сроков хранения, учет которых диктуется спецификой данной документации.

Внутренняя опись документов дела составляется также на дела постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения, если они сформированы по разновидностям документов, заголовки которых не раскрывают конкретное содержание документов. А также – для специфичной документации: личные, судебные и следственные дела, дела о присуждении ученых степеней и присвоении ученых званий.

Необходимость составления внутренней описи документов дела определяется инструкцией по ведению делопроизводства. Внутренняя опись составляется на отдельном листе по установленной форме, которая содержит сведения о порядковых номерах документов в данном описываемом деле, их делопроизводственных индексах, датах создания, заголовках и номерах листов по внутренней нумерации дела, на которых расположен каждый документ.

На все завершенные в делопроизводстве дела, журналы, картотеки, проекты и другие единицы хранения, прошедшие экспертизу ценности, правильно сформированные и оформленные, составляются самостоятельные описи дел постоянного (приложение 1: опись №1 для постоянного хранения за 1998-2005 годы Областного государственного учреждения «Редакция газеты «Новосильские вести» Новосильского района Орловской области»), временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу (приложение 2: Опись №2л дел по личному составу за 1996-2006 годы Областного государственного учреждения «Редакция газеты «Новосильские вести» Новосильского района Орловской области»), а также акты о выделении к уничтожению дел, не подлежащих хранению (приложение 8: Акт №1 «О выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению» Отдела образования Новосильского района Орловской области).

2.Порядок передачи дел в архив учреждения.

Архивному хранению подлежат документы, прошедшие экспертизу ценности. Это означает изучение документов на основании критериев их ценности в целях определения сроков хранения документов, отбора их на постоянное хранение на основании принципов историзма, системности и целостности путем комплексного применения критериев происхождения (роль и место организации в системе государственного управления или конкретной отрасли, значимость выполняемых ею функций, значение физического лица в жизни общества, время и место образования документа), содержания (значимость события или явления, отраженного в документе, значение имеющейся в документе информации повторение информации в других документах, вид документа, его подлинность), внешних особенностей (форма фиксирования и передачи содержания, удостоверения, оформления документа, его физическое состояние).

Для этого создается экспертная комиссия (в нее входят наиболее компетентные люди, возглавляет один из руководителей предприятия, курирующий делопроизводство) под методическим руководством архива, Положение о которой до его утверждения подлежит согласованию с экспертно-проверочной комиссией управления по делам архивов администрации области. При проведении экспертизы ценности документов в структурных подразделениях осуществляется их отбор для постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения для передачи в архив; отбор дел с документами с временными сроками хранения и с пометкой «До минования надобности», подлежащих дальнейшему хранению в структурных подразделениях; выделение к уничтожению дел за предыдущие годы, сроки хранения которых истекли. При этом

одновременно проверяются качество и полнота номенклатуры дел организации правильность определения сроков хранения дел.

Дела постоянного или долговременного (свыше 10 лет) хранения, конфиденциальные, секретные, а также дела по личному составу должны быть полностью оформлены и подготовлены к архивному хранению. Они должны быть обязательно дополнительно оформлены и описаны в унифицированных учетных архивных формах. Оформление дела – это подготовка дела к хранению. Оно включает в себя комплекс работ по описанию дела на обложке, брошюровке, нумерации листов и составлению заверительной надписи.

Дела, подлежащие уничтожению, передаются на переработку (утилизацию), что оформляется приемо-сдаточной накладной, в которой указываются дата передачи, количество сдаваемых дел и вес бумажной макулатуры. Погрузка и вывоз на утилизацию осуществляется под контролем сотрудника, ответственного за обеспечение сохранности документов архива.

Законченные делопроизводством дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу после истечения двухлетнего срока их хранения и использования в структурном подразделении передаются в архив организации. Их передача производится только по описям дел путем полистного пересмотра.

В период подготовки дел к передаче в архив ведущим специалистом организации (входящим в состав ЭПК – экспертно-проверочной комиссии) предварительно проверяется правильность их формирования, оформления и соответствие количества дел, включенных в опись, количеству дел, заведенных в соответствии с номенклатурой дел организации. Передача дел в архив производится не позднее, чем через 3 года после их завершения в делопроизводстве. При передаче-приеме каждого дела в обоих экземплярах описи дел делается отметка. Передача и прием дел осуществляется поединично, из рук в руки ответственного за делопроизводство к работнику архива. Вместе с ЭД (электронными документами) и БД (базами данных) передается сопроводительная документация (распечатка, электронный адрес и индекс документов и т.д.). Система обеспечения сохранности документов включает в себя организацию места хранения документов и их размещение, обеспечение средствами хранения и организацию доступа к документам, обеспечение режимными средствами (в архивохранилище должны поддерживаться постоянные температура и влажность, благоприятные для длительного хранения бумажной – до 19 градусов, до 55% - и на других носителях документации – до 20 градусов, до 65%; световой – документы должны постоянно храниться в темноте; санитарно-гигиенический режим – исключение появления плесени, насекомых и грызунов, запрещено курить, находиться в мокрой верхней одежде и т.д.; противопожарный – скрытое устройство электропроводок, герметизация розеток, рубильники – вне помещения, отделка помещений неагрессивными материалами, запрет применения нагревательных приборов и открытого огня; охранный – пропускной режим, прочные двери и надежные замки, приспособления для опечатывания, металлические решетки на окнах, регулярная скрытая смена кодов замков) и организацию контроля за наличием и состоянием документов. Документы, хранящиеся в архиве, в любой момент могут потребоваться для ознакомления или изучения историкам, политикам, хозяйственникам или любому гражданину. Использоваться ими могут только те документы, которые попали в архив – это единственно объективная информация. Возможна выдача дел для проведения дезинфекции (обработка от инфекции и грибка) и дезинсекции (обработка от насекомых).

Билет №7.

1. Стадии создания документов.

В зависимости от стадии создания документы делятся на оригиналы и копии. Прежде создается черновик. Оригинал или подлинник – это первый или единичный экземпляр документа, созданный в первый раз индивидуальным или коллективным автором и обладающий юридической силой. В нем содержатся сведения, подтверждающие его достоверность об авторе, времени и месте создания. Черновой документ может быть изготовлен рукописным, машинописным способами, на компьютере и отражает работу автора над содержанием документа, может содержать только текст документа и не обладает юридической силой. Копия – это факсимильное (изготовленное на копировальной технике) или свободное (содержит все реквизиты, но не обязательно повторяет форму) повторное, абсолютно точное воспроизведение оригинала, засвидетельствованное в установленном порядке (какие-то копии требуют заверения нотариусом, какие-то – руководителем предприятия). Различают несколько видов копий. Наиболее распространенные – выписка и отпуск. Выписка – это копия части документа, которая выдается на руки. Отпуск – полная копия отосланного документа, подшиваемого в дело учреждения-отправителя. Правильность отпуска удостоверяется пометкой «Верно» и подписью лица, ответственного за делопроизводство. Особый вид копий представляет дубликат – повторный экземпляр официального документа, имеющий одинаковую юридическую силу с подлинником. Его выдают в случае утери владельцем подлинного документа: аттестата, удостоверения, свидетельства о рождении и т.д.

2. Согласование, подписание и утверждение документов.

Согласование - это предварительное рассмотрение и оценка проекта документа. Оно осуществляется в форме визирования. Виза включает в себя личную подпись визирующего и дату согласования. Согласование может происходить как внутри учреждения, так и вне его. Внешнее согласование можно оформлять грифом, заключающие в себя следующие элементы: слово «СОГЛАСОВАНО», наименование должности, личную подпись, расшифровку подписи дату. Гриф согласования располагают в левой части документа после подписи. Подпись – обязательный реквизит документа. В ее состав входят наименование должности лица, подписавшего документ, личная подпись и расшифровка подписи. Документы, направляемые в вышестоящие органы, федеральные органы представительной и судебной власти, подписываются начальником организации. Документы, направляемые подчиненным и сторонним организациям, гражданам, могут подписываться начальником, его заместителем или руководителями структурных подразделений в соответствии с их компетенцией. В состав подписи входят: наименование должности лица, подписавшего документ, личная подпись и ее расшифровка (инициалы и фамилия). При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности. При подписании документа несколькими лицами, равными по должности, но представляющими разные органы, подписи располагают на одном уровне. Если должностное лицо, подпись которого заготовлена на проекте документа, отсутствует, то документ подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель. При этом обязательно указывается фактическая должность лица, подписавшего документ, и его фамилия (исправления можно внести от руки или машинописным способом, например: «и.о.», «зам»). Не допускается подписывать документы с предлогом «за» или проставлением косой черты перед наименованием должности. На документах, подлежащих утверждению, гриф утверждения проставляется справа на верхнем поле первого листа документа. Варианты: «УТВЕРЖДАЮ. Должность руководителя.

Личная подпись. Инициалы, фамилия. Дата» или «УТВЕРЖДЕНО. Приказом Росархива от 16.03.2005 № 1505».

Билет №8.

1. Устав организации

Юридическое лицо действует на основании учредительных документов, предусмотренных законодательством для той организационно-правовой формы, в которой оно создается. Под учредительными документами понимаются документы, которые обеспечивают юридическое основание для деятельности юридического лица.

Учредительным документом всех юридических лиц с 1 сентября 2014г., за исключением хозяйственных товариществ, является Устав, который утверждается учредителями (участниками) юридического лица. Хозяйственное товарищество действует на основании учредительного договора, который заключается его учредителями (участниками) и к которому применяются правила ГК РФ об уставе юридического лица. Для государственной регистрации юридических лиц могут использоваться типовые уставы, формы которых утверждаются уполномоченным государственным органом в порядке, установленном законом о государственной регистрации юридических лиц.

Устав – документ, правовой статус организации необходимый для ее регистрации. Нормы об уставах юридических лиц регламентируются ст.52 ГК РФ, а также законами о различных видах юридических лиц, например ФЗ «об обществах с ограниченной ответственностью». Устав утверждается его учредителями (участниками), в отличие от договора об учреждении, который учредителями заключается.

Устав юридического лица должен содержать сведения о наименовании юридического лица, месте его нахождения, порядке управления деятельностью юридического лица, а также другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующих организационно-правовой формы и вида. В уставах некоммерческих организаций, уставах унитарных предприятий и в предусмотренных законом случаях в уставах других коммерческих организаций должны быть определены предмет и цели деятельности юридических лиц. Предмет и определенные цели деятельности коммерческой организации могут быть предусмотрены уставом также в случаях, если по закону это не является обязательным.

В соответствии с уставом юридического лица разрабатывается его структура определяется штатная численность, устанавливаются основные правила, регулирующие деятельность организации. Устав оформляется на общем бланке организации.

Изменения, внесенные в учредительные документы юридических лиц, приобретает силу для третьих лиц с момента государственной регистрации учредительных документов, а в случаях, установленных законом с момента уведомления органа, осуществляющего государственную регистрацию о таких изменениях. Однако юридические лица и их учредители (участник) не вправе ссылаться на отсутствие регистрации таких изменений в отношениях с третьими лицами, действовавшими с учетом таких изменений.

В зависимости от количества учредителей общества с ограниченной ответственностью возможны три варианта оформления основных документов, необходимых для учреждения общества.

Устав общества с ограниченной ответственностью должен содержать:

- 1) Полное и сокращенное наименование общества;
- 2) сведения о месте нахождения общества;
- 3) сведения о составе и компетенции органов общества, в том числе о вопросах, составляющих исключительную компетенцию общего собрания участников общества, о порядке принятия органами общества решений, в том числе о вопросах, решения по которым принимаются единогласно или квалифицированным большинством голосов;
- 4) Сведения о размере уставного капитала общества;
- 5) Права и обязанности участников общества;
- 6) Сведения о порядке и последствиях выхода участника общества из общества;
- 7) Сведения о порядке перехода доли или части доли в уставном капитале общества к другому лицу;
- 8) Сведения о порядке хранения документов общества и о порядке предоставления обществом информации участникам общества и другим лицам;
- 9) Иные сведения, предусмотренные ФЗ «об обществах с ограниченной ответственностью».

Варианты оформления документов, необходимых для создания общества с ограниченной ответственностью

Документы	<i>Вариант 1</i>	<i>Вариант 2</i>	<i>Вариант 3</i>
	Единственный учредитель	Два и более учредителей (до 10)	До 50 учредителей
Решение об учреждении общества	Оформляется решение единственного учредителя	Оформляется протокол общего собрания учредителей, который должен содержать: -решение об учреждении общества; -принятие устава; -порядок, размер, способы и сроки образования имущества; -избрание и назначение органов управления(как правило, генерального директора)	Оформляется протокол общего собрания учредителей, который должен содержать: - решение об учреждении общества; - принятие устава; - порядок, размер, способы и сроки образования имущества; -избрание и назначение органов управления (как правило, генерального директора или дирекции); -избрание ревизионной комиссии общества; -избрание аудитора общества
Договор об учреждении общества	Отсутствует	Подписывается до решения об учреждении или в день подписания решения. Определяет распределение долей и порядок осуществления совместной	Как правило, не подписан на момент решения об учреждении

деятельности по
учреждению общества

Устав
общества

Упрощенный

Упрощенный

Более сложный

Устав общества с ограниченной ответственностью может также содержать иные положения, не противоречащие Федеральному закону «Об обществах с ограниченной ответственностью» и иными законодательным актам РФ.

Чтобы выбрать адрес общества необходимо учитывать следующие аспекты: юридическое лицо несет риск неполучения юридически значимых документов по адресу, указанному в ЕГРЮЛ, а все сообщения считаются доставленными по указанному адресу, даже если компания там не находится.

С 1 сентября 2014 года общество с ограниченной ответственностью может состоять из одного лица, а требования о том, что общество не может иметь в качестве единственного участника другое общество, состоящее из одного лица, больше нет. Если учредителей двое или более решение о создании общества с ограниченной ответственностью должно быть принято ими единогласно.

В решении должны быть указаны следующие сведения:

- об учреждении общества;
- об утверждении его устава;
- о порядке, размере, способах и сроках образования его имущества;

Поскольку общество с ограниченной ответственностью относится к организациям корпоративного типа, в решении об учреждении общества должны быть указаны также сведения о результатах голосования учредителей по вопросам учреждения общества и о порядке совместной деятельности учредителей по созданию общества. Сведения о размере и номинальной стоимости доли каждого участника общества, ранее содержащиеся в уставе, с 1 июля 2009 года вносятся в договор об учреждении общества, который введен в число обязательных документов при создании общества, но учредительным документом при этом не является.

Договор об учреждении общества должен отражать следующие ключевые моменты:

- порядок осуществления учредителями совместной деятельности по учреждению общества;
- размер уставного капитала общества;
- размер и номинальную стоимость доли каждого из учредителей общества;
- размер, порядок и сроки оплаты таких долей в уставном капитале общества.

В случае учреждения общества одним лицом решение об учреждении общества должно определять размер уставного капитала общества, порядок и сроки его оплаты, а также размер и номинальную стоимость доли учредителя.

По требованию участника, аудитора или любого заинтересованного лица общество в разумные сроки обязано предоставить им возможность ознакомиться с учредительными документами общества, в том числе и изменениями, произведенными в учредительных документах. По требованию участника общество обязано предоставить ему копии, действующие устава общества. Плата, взимаемая обществом за предоставление копий, не может превышать затраты на их изготовление.

Изменения в устав общества вносятся по решению общего собрания участников. Изменения, внесенные в устав общества с ограниченной ответственностью, подлежат государственной

регистрации в порядке, предусмотренном ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». Изменения, внесенные в уста общества, приобретают силу для третьих лиц с момента их государственной регистрации, а в случаях, установленных ФЗ «Об общества с ограниченной ответственностью», с момента уведомления органа, осуществляющего государственную регистрацию.

Готовый устав пронумеровывается, начиная со второго листа (титульный лист при это не нумеруется, но в последующей нумерации учитывается-на второй странице ставится цифра 2) и прошивается черными нитками. На оборотной стороне готового (в месте его сшивки) приклеивается пломбирующий листок с надписью «Прошито и пронумеровано (*указать количество*) листов». Здесь же ставится подпись заявителя, приводится ее расшифровка (фамилия, инициалы).

Последняя страница устава не должна содержать никаких имен, подписей и других сведений об участниках общества. Помимо оригинала устава необходимо также подготовить его копию (второй экземпляр). Это делается по той причине, что при подаче документов в регистрационный орган оригинал устава отправляется в архив ИНФС, а заявителю выдают копию, на основе которой регламентируется дальнейшая работа организации.

При оформлении копии устава нужно сделать копию всех его листов, включая титульный. Полученная таким образом копия также прошивается, подклеивается пломбирующим листком, но на листке не ставится никаких записей. Дальнейшее оформление копии устава возлагается на сотрудников ИНФС. Для получения копии устава и оплатить государственную пошлину за выдачу копии. Запрос пишется в свободной форме от имени организации и подкрепляется подписью руководителя.

2. Определение ценности документов и документной информации

Полный цикл взаимодействия специалиста с документной средой включает следующие стадии:



Значение и ценность документов, образующихся в деятельности организации, полученных ею от корреспондентов на различных носителях и с использованием всевозможных средств их доставки, неодинакова.

Одни документы необходимы только для оперативной работы с ними в течение довольно ограниченного времени. Другие, содержащие нормативную базу и основные вехи становления и развития организации, фирмы, корпорации, представляют ценность только для данного предприятия. Третьи, отражающие научно-технические достижения, работу системы управления, общественную жизнь, имеют важное научно-техническое, историческое, экономическое значение; как памятники истории и культуры они, как и архитектурные, материальные памятники

эпохи, должны сохраняться максимально долго, в идеале – бессрочно, т.е., по документной терминологии, постоянно. Четвертые, содержащие информацию о гражданах, сотрудниках, выпускниках учебных заведений и т.д., имеют социальное значение и должны сохраняться в течение всей жизни человека, но, в конечном счете, утрачивают свою ценность, так как имеют личностный характер и представляют в силу их массовости ценность только для конкретного индивидуума.

В силу типичности и неоднократной повторяемости задач системы управления появляется возможность проведения оценки ценности документной информации, циркулирующей в любой системе управления, на основе единых критериев. Оценка документов проводится практически на всех этапах их создания и обработки. Это согласование проекта, определение формы документа и порядка доведения его до адресата (исполнителей), установление системы регистрации и, наконец, контроля над исполнением документов.

Наиболее тесно именно регистрация связана с изучением ценности документов для определения сроков хранения (и отбора части из них для длительного и постоянного хранения). Такая деятельность в системе управления получила профессиональный термин *«экспертиза ценности документов»*.

В учреждениях, организациях, предприятиях для проведения экспертизы ценности документов, созданных и полученных извне, а также для рассмотрения нормативно-методических документов по работе служб документационного обеспечения, должностных инструкций в части работы с информацией, табелей форм документов и других вопросов, создаются постоянно действующая ЭК. В крупных организациях с большим объемом документооборота создается ЦЭК, основными задачами которой становятся, кроме перечисленных, рассмотрение и согласование результатов работы экспертных комиссий структурных подразделений, цехов, филиалов.

ЭК действует на основании утвержденных руководителями организации Положений о постоянно действующей ЭК. В помощь организациям при проведении экспертизы научной, социальной и практической ценности их документов Росархивом разработан ряд нормативно-методических материалов о порядке проведения и оценке информационной ценности различных функциональных групп документов: изобретений и открытий; документов с повторяющейся информацией; научно-технической документации; производственных автоматизированных систем управления; редакционных документов и т.д.

ЭК – это совещательный орган, ее решения вступают в силу после утверждения руководителем организации, так как согласно законодательству он несет ответственность за сохранность документов.

Экспертиза осуществляется на основе общих критериев оценки происхождения, содержания, внешних особенностей документов.

Билет №9.

1. Общие правила размещения реквизитов на бланках.

Бланки документов следует изготавливать на белой бумаге или бумаге светлых тонов.

Устанавливают два варианта бланков-угловой и продольный (в зависимости от расположения реквизитов).

Реквизиты 01 — Герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования), 02 — Эмблема, 03 — Товарный

знак (знак обслуживания) располагают над серединой реквизита 05 — Наименование организации — автора документа. Реквизит 05 допускается располагать и на уровне эмблемы организации или товарного знака (знака обслуживания).

Реквизиты 05 — Наименование организации — автора документа, 08 — Справочные данные об организации, 09 — Наименование вида документа, 13— Место составления (издания) документа, ограничительные отметки для реквизитов, 10— Дата документа, 11— Регистрационный номер документа, 12 - ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа в пределах границ зон расположения реквизитов размещают одним из способов:

- **центрированным** (начало и конец каждой строки реквизита равно удалены от границ зоны расположения реквизитов);

- **флаговым** (каждая строка реквизита начинается от левой границы расположения реквизитов),

Для организации, ее структурного подразделения, должностного лица устанавливают следующие виды бланков документов:

- общий бланк;
- бланк письма;
- бланк конкретного вида документа, кроме письма.

Общий бланк используют для изготовления любых видов документов, кроме письма. Общий бланк в зависимости от учредительных документов организации включает реквизиты:

- 01 — Герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования), 02 — Эмблема, 03 — Товарный знак (знак обслуживания);
- 05 наименование организации – автора документа;
- 10 дата документа;
- 13 Место составления (издания) документа;

На практике в бланк, как правило, включают ещё и сведения об организации.

Бланк письма в зависимости от учредительных документов организации включает реквизиты:

- 01 — Герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования), 02 — Эмблема, 03 — Товарный знак (знак обслуживания);
- 04 код формы документа;
- 05 наименование организации – автора документа;
- 08 справочные данные об организации;
- при необходимости – ограничительные отметки для верхних границ зон расположения реквизитов;
- 10 дата документа;
- 11 регистрационный номер;
- 12 ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 17 Заголовок к тексту
- 29 отметка о контроле.

Бланк конкретного вида документа, кроме письма, в зависимости от учредительных документов организации включает реквизиты:

- 01 — Герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования), 02 — Эмблема, 03 — Товарный знак (знак обслуживания);
- 05 наименование организации- автора документа;
- 09 наименование вида документа;
- 13 Место составления (издания) документа;
- ограничительные отметки для границ зон расположения реквизитов (при необходимости);
- 10 дата документа;
- 11 регистрационный номер;
- 12 ссылка на регистрационный номер и дату документа;
- 18 заголовок к тексту;
- 29 отметка о контроле.

На бланках организаций субъектов РФ, имеющих наряду с государственным языком РФ государственный язык субъекта РФ, реквизиты 05 наименование организации – автора документа, 08

справочные данные об организации, место составления или издания документа печатают на двух языках: русском (слева) и национальном (справа) на одном уровне.

При изготовлении документов на двух и более страницах вторая и последующие страницы должны быть пронумерованы.

Номера страниц проставляют в середине верхнего поля листа. Если документ оформлен на бланке, нумерация проставляется, начиная со второй страницы (-2-, -3- и т.д.). При этом на бланке оформляется только первая страница документа.

2.Сроки исполнения документов

На основе сведений, зафиксированных в РКФ, формируется и регулярно обновляется картотека по документам, состоящим на контроле. Она систематизируется по срокам исполнения, исполнителям, по группам документов и ведется в бумажном и электронном видах. На всех этапах исполнения документа проводится предварительная проверка. В отношении документов, подлежащих исполнению в предстоящем календарном году – не реже одного раза в текущем году. В отношении документов, подлежащих исполнению в предстоящем месяце – не реже одного раза в текущем месяце. В отношении документов, подлежащих исполнению в текущем месяце – еженедельно и за неделю до истечения срока исполнения. В отношении документов, подлежащих срочному или оперативному исполнению – ежедневно. Сроки исполнения документов могут быть типовыми (устанавливаются нормативно-правовыми актами органов власти или управления) и индивидуальными (устанавливаются руководителем). Типовые: с конкретной датой исполнения – в указанный срок; без указания конкретной даты исполнения с пометкой «срочно» – в 3-дневный срок; то же с пометкой «оперативно» - в 10-дневный срок; остальные документы, не имеющие особых пометок, - в срок не более месяца; по поручениям Правительства РФ – до 10 дней; по письмам МИД РФ – в течение 15 дней; то же с согласованием с другими организациями – 30 дней; по обращениям граждан, требующим дополнительного изучения и проверки – до месяца со дня их регистрации; то же для не требующих проверки – не более 15 дней. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню. Особое внимание в ходе проверок обращается на соответствие достигнутых результатов содержанию поручения (резолюции). В исключительных случаях может быть изменен срок исполнения документов на более поздний. Для этого не менее чем за 3 рабочих дня до истечения ранее установленного срока исполнитель с ведома своего непосредственного начальника представляет ответственному за контроль лицу мотивированную просьбу в письменной форме с указанием нового срока. Об этом делается в РКФ пометка. Сроки исполнения документов, подлежащих срочному или оперативному исполнению, не продлеваются. Снятие документов с контроля исполнения допускается после фактического исполнения предусмотренных резолюцией заданий с обязательным сообщением результатов заинтересованным сторонам. О снятии тоже делается отметка в РКФ – дата, подпись принявшего решение о снятии лица. С внедрением компьютерных технологий контроль за исполнением документов стал намного эффективнее.

Билет №10.

1.Основные задачи и функции службы документационного обеспечения управления (ДОУ).

Основные положения ГСДОУ (государственная система документационного обеспечения управления) частично регламентировали названия служб делопроизводства. Управления делами создаются при министерствах и ведомствах и состоят: секретариат – структурное подразделение для обслуживания руководства организации (помощник руководителя, секретарь-референт,

технические секретари) осуществляет предварительное рассмотрение и подготовку к докладу руководителю поступающих на его имя документов; подготовку по указанию руководителя подготовку проектов отдельных документов и их согласование с структурными подразделениями; организация и документационное обслуживание совещаний, проводимых руководителем; составление проектов планов заседаний, подготовка материалов к нему, ведение и оформление протоколов, подготовка проектов решений и контроль за их исполнением. А также бездокументное обслуживание руководителя – подготовка командировок, телефонное обслуживание, прием посетителей, организация работы приемной и т.д. Инспекция при министре выполняет функции контроля за исполнением правительственных документов, приказов министра и т.д. Канцелярия министерства создается в структуре управления делами и состоит из: экспедиция – прием и отправка поступающих по почте и курьерской связи корреспонденции (прием поступающих документов, их сортировка по структурным подразделениям; доставка документов; обработка, упаковка и отправка документов; количественный учет поступающих и отправляемых документов); подразделение по контролю исполнения (группа контроля) занимается контролем за своевременным исполнением документов и устных распоряжений руководителя, анализом исполнительской дисциплины, информированием руководства о ходе их исполнения; подразделение по учету и регистрации корреспонденции ведет учет и регистрацию входящих, исходящих и внутренних документов, подготавливает для доклада руководству поступающую в его адрес корреспонденцию, оформляет и рассылает распорядительные документы по указанию начальника канцелярии, формирование и ведение справочно-информационного массива, контроль за оформлением внутренних и исходящих документов (все ли согласовано, соответствует принятым правилам, юридическая сила и т.д.); подразделение по работе с обращениями граждан занимается приемом и регистрацией предложений, заявлений и жалоб граждан, контролем за сроками их исполнения. Оно готовит на рассмотрение руководству учреждения полученную корреспонденцию по наиболее важным вопросам, направляет корреспонденцию в структурные подразделения на исполнение, контролирует сроки исполнения писем, извещает о результатах заявителю, организует прием посетителей; подразделение по приему и отправке корреспонденции принимает поступающую корреспонденцию и распределяет ее по структурным подразделениям, ведет ежедневный количественный учет документации, отправляет исходящую корреспонденцию. Архив занимается приемом, учетом, хранением и использованием дел, законченных делопроизводством, контролирует правильность составления номенклатуры дел, подготавливает дела для сдачи в государственный архив. Общий отдел занимается работой с документами в исполнительных органах власти местного самоуправления. Секретарь учреждения выполняет всю работу с документами в небольших учреждениях и организациях.

2.Формы организации работы с документами.

Делопроизводственное обслуживание может осуществляться централизованно (все операции, связанные со служебной документацией, сосредотачиваются в одном месте, в единой для всего учреждения канцелярии или у секретаря), децентрализованно (все операции рассредоточены по структурным подразделениям, размещенным в разных зданиях, удаленных друг от друга; или документирование деятельности организации требует особо тщательной защиты информации) или смешанно (самая распространенная форма; применяется в крупных учреждениях с большим документооборотом). Выбранная форма работы с документами закрепляется в инструкции по делопроизводству. С приходом в мир делопроизводства компьютерной техники появились понятия – традиционный и электронный документооборот. Документооборот – это движение документов внутри учреждения. Он заключается в учете, справочной работе, контроле, отправке и хранении документов. В крупных учреждениях за всем этим следит служба документационного обеспечения учреждения (ДОУ). Главный принцип правильной организации документооборота –

оперативное прохождение документов по наиболее короткому пути, с минимальными затратами времени и труда на их обработку. Все входящие (поступающие в учреждение), исходящие (отправляемые) и внутренние документы находятся на учете в учреждении. Количество входящих, исходящих и внутренних документов, прошедших за определенный период времени, составляет объем документооборота.

Билет №11.

1. График документооборота.

Создание и обработка документов производятся в соответствии с порядком и сроками, установленными графиком документооборота организации.

График документооборота составляется в виде схемы или перечня работ, выполняемых каждым подразделением организации, а также всеми исполнителями с указанием их взаимосвязи и сроков выполнения работ. Для каждой организации график документооборота должен разрабатываться с учетом ее конкретных особенностей: размера, вида деятельности, структуры управления и т.п. рекомендуется по каждому документу включать в график документооборота следующие разделы:

- порядок создания документа (кол-во экземпляров - ответственный за выпуск-ответственный за исполнение-срок исполнения);
- порядок проверки документа (ответственный за проверку – кто представляет – порядок представления – срок представления);
- порядок обработки документа (исполнитель-срок исполнения);
- порядок передачи документа в архив (исполнитель-срок передачи)

Каждому исполнителю целесообразно вручить выписку из графика, в которой перечислены документы, относящиеся к его работе. Лица, составляющие и подписывающие управленческие документы, должны обеспечивать своевременное и качественное оформление документов, а также достоверность содержащихся в них данных, работу по составлению графика документооборота и контроль его исполнения организует руководитель специального структурного подразделения (управления делами, общего отдела, канцелярии, секретариата и др). график документооборота утверждается руководителем организации.

Организация документооборота с применением компьютерных технологий должна обеспечивать совместимость ручной и автоматизированной обработки документов.

Правильное составление графика документооборота и его соблюдение способствует рациональному распределению должностных обязанностей между работниками и усилению контрольных функций, обеспечивает своевременность подготовки необходимых управленческих документов.

2. Права и ответственность службы документационного обеспечения управления ДОУ

Служба ДОУ в своей деятельности руководствуется законодательными и иными нормативно-правовыми актами органов федеральной власти и управления и субъектов федерации, распорядительными документами вышестоящих органов управления и самой организации, ГСДОУ правилами, инструкциями, методическими рекомендациями учреждений Росархива и другими действующими нормативами по вопросам ДОУ.

Служба ДОУ имеет право:

- принимать меры и осуществлять контроль над сокращением избыточной информации в организации и подведомственной системе (для организаций, имеющих подведомственную систему);
- контролировать и требовать от руководителей структурных подразделений выполнения установленных правил работ с документами в организации;
- запрашивать от структурных подразделений и организаций сведения, необходимые для работы службы ДОУ;
- проводить проверку организации ДОУ в структурных подразделениях и доводить итоги проверок до руководителей структурных подразделений для принятия соответствующих мер;
- привлекать в установленном порядке специалистов структурных подразделений к подготовке проектов документов по поручению руководства;
- возвращать исполнителям на доработку документы, подготовленные с нарушением установленных требований;
- определять задачи ДОУ, подлежащие автоматизации;
- подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции;

- разрабатывать положение о структурных подразделениях службы ДОУ и должностные инструкции работникам;
- вносить предложения руководству организации о применении административных мер во всех случаях нарушения подразделениями и должностными лицами установленных правил работы с документами;
- участвовать в обсуждении руководством организации вопросов, касающихся состояния работы с документами, а также совершенствования форм и методов работы с ними;
- вносить на рассмотрение руководства представления о назначении, перемещении и увольнении работников в службе ДОУ, их поощрении и наложении на них взысканий.

Служба ДОУ несет ответственность за обеспечение установленного порядка работы с документами в организации и выполнение указаний и поручений руководства и соблюдение необходимых условий труда работников службы ДОУ.

Служба ДОУ находится в тесном взаимодействии:

- со всеми руководителями структурных подразделений организации – по вопросам ведения делопроизводства, организации контроля и проверки исполнения, совершенствования стиля и методов работы с документами; подготовки и представления необходимых руководству документов, использования служебной информации;
- с юридической службой – по правовым вопросам, связанных с подготовкой проектов приказов, распоряжений, инструкций, положений и других документов;
- с кадровой службой- по вопросам подбора, приема, увольнения. Повышения квалификации и расстановки кадров отдела (отделения).
- со службой материально-технического обеспечения- по вопросам обеспечения средствами оргтехники, бланки документов и канцтоварами;
- со службами АСУ – по вопросам проектирования, эксплуатации и сопровождения автоматизированных информационных систем.

Билет №12.

1. Система грифовой (маркирования) документов ограниченного доступа.

Уровни грифа ограничения доступа

Первый уровень

«Конфиденциально»

«Конфиденциальная информация»

Второй уровень

«Строго конфиденциально»

«Строго конфиденциальная информация»

«Конфиденциально»

«Особый контроль»

Первый, массовый уровень – гриф «Конфиденциально», «Конфиденциальная информация». Не следует ставить гриф «КТ», так как грифом обозначается не вид тайны, а характер ограничения доступа к документу.

Второй уровень достаточно редкий-грифы «Строго конфиденциально», «Строго конфиденциальная информация», «Конфиденциально», «Особый контроль». Присваивается документу лично руководителем организации, им изменяется или отменяется. Исполнение, использование и хранение документов с этим грифом также организуется руководителем с возможным привлечением руководителя служб конфиденциальных документов. Исполнителям документы с этим грифом не передаются.

На документах, содержащих сведения, отнесенные к служебной тайне, ставится гриф «Для служебного пользования» или «Конфиденциально».

Гриф ограничения доступ, указываемый на документе, пишется полностью и не сокращается. Под обозначением грифа указывается номер экземпляра документа, срок действия грифа и иные условия его снятия. Гриф располагается на первом и титульном листах документа, а также на обложке дела (тома) в правом верхнем углу.

На электронных документах и документах, записанных на любых машинных носителях, гриф обозначается на всех листах. Ниже грифа или ниже адресата могут обозначаться ограничительные пометы типа: «Лично», «Только в руки», «Только адресату», «Лично в руки» и др. При регистрации конфиденциальных документов к его номеру добавляется сокращенное обозначение грифа конфиденциальности, например № 37 к,89ск,97 дсп.

Документы и информация, конфиденциальные в целом (например, документация службы персонала, службы безопасности, документы, отнесенные к профессиональной тайне, и т.д.), как правило, не маркируются, потому что в полном объеме обладают строгим ограничением доступа к ним персонала.

На ценных, но не конфиденциальных документах может проставляться отметка, надпись, штамп, привлекающая особое внимание к сохранности таких документов.

Например: «Собственная информация фирмы», «Информация особого внимания», «Копии не снимать», «Хранить в сейфе» и др. Может ставиться штамп, что данная информация без согласия организации не может быть использована в каких-либо коммерческих целях, а за ненадобностью должна быть возвращена собеседнику.

Гриф или штамп обязательно проставляется при направлении конфиденциальной для организации информации в государственные учреждения, которые обязаны держать ее в тайне.

Гриф конфиденциальности присваивается документу:

- исполнителем при подготовке к составлению проекта документа;
- руководителем структурного подразделения (направления деятельности) или руководителем организации при согласовании или подписании документа.

Делопроизводитель должен представлять, что назначение учета носителей конфиденциальной информации состоит в том, чтобы обеспечить безопасность информации, контроль над ней не только в подлиннике документа, но и во всех черновых материалах, вариантах и редакциях, отдельных записях и подготовительных материалах. Необходимо помнить, на чистом носителе информации ставится избранный гриф конфиденциальности будущего документа.

Носителями документированной конфиденциальной информации могут быть:

- для традиционных текстовых документов – специальный блокнот с отрывными листами и корешком, выполняющим функцию учёта листов, нанесения отметок о целевом их использовании; рабочая тетрадь для больших по объёму документов; отдельные пронумерованные листы бумаги, типографские формы и бланки документов;
- для чертежно-графических документов пронумерованные листы ватмана, кальки, пленки, координатной бумаги и т.п.;
- для машиночитаемых документов – маркированные и пронумерованные магнитные ленты, диски, дискеты, карты и т.п.;
- для аудио- и видеодокументов – маркированные и пронумерованные кассеты с магнитной пленкой, лазерные диски, кассеты с киноплёнкой и т.п.;
- для фотодокументов – маркированные и пронумерованные кассеты с фотопленкой, фотобумага, микрофиши, слайды, кассеты с микрофотопленкой.

Этап *составления текста конфиденциального документа* методически мало отличается от аналогичной творческой и технической работы, проводимой при формировании содержания открытого документа. Однако исполнителю следует всегда помнить, что конфиденциальная информация документируется только при наличии серьезных объективных потребностей, а не субъективного желания сотрудника формы.

Делопроизводитель не должен забывать, что конфиденциальные документы составляются в строго определенных случаях, например: когда процесс или результат какой-то работы подлежит обязательному отражению в конкретных документах (обязательному документированию) или наличие этих документов или переписки диктуется реальной необходимостью, т.е. отсутствием условий для решения конфиденциального вопроса путем личного (но не телефонного) общения между партнерами.

2. Правила оформления справки.

В *справках* описываются или подтверждаются различные факты и события.

Обычно справки бывают двух видов:

- содержащие информацию, необходимую в процессе управления (например, бухгалтерские справки);
- подтверждающие те или иные юридические факты и выдаваемые заинтересованным лицам.

Для целей управления постоянно требуется различная производственная информация одним из способов передачи которой являются справки. Справки могут быть внутренними для руководства или для параллельной структуры) и внешними (например, для головной компании.)

Внутреннюю справку подписывает исполнитель, а справки, составляемые по вопросам внешних организаций, подписывает руководитель предприятия. В справках для внешних пользователей указывают дату или период времени, к которому относятся запрашиваемые сведения. Такие справки имеют обязательный реквизит «*Заголовок к тексту*».

Если в справке излагают данные по нескольким вопросам, то она разбивается на разделы и подразделы. Разделы и подразделы нумеруются арабскими цифрами, разделенными точками. Текст пунктов и подпунктов пишется с прописной буквы и заканчивается точкой.

Содержимое справки может быть оформлено в виде таблицы, содержащую цифровую или словесную информацию о нескольких объектах по ряду признаков. Графы, строки таблицы должны иметь заголовки и подзаголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже единственно числа. Подзаголовки граф и строк должны согласовываться с заголовками. Названия граф пишутся с прописных букв, а подзаголовки-со строчных, если они составляют одно целое с заголовком, т.е. поясняют его. Если заголовки имеют самостоятельное значение, то он пишется с прописной буквы. В заголовках, подзаголовках строк и граф таблицы употребляются только общепринятые условные обозначения. Точки в заголовках и подзаголовках граф не проставляются. Если таблица печатается более чем на одной странице, графы таблицы должны быть пронумерованы и на следующих страницах печатаются только номера этих граф.

Справка, необходимая для управления, может выглядеть следующим образом.

Согласно ТК администрация обязана выдать работнику по его просьбе справку о работе в данной организации с указанием специальности, квалификации должности, времени работы и размера заработной платы. Содержательная часть справки, составляемая по просьбе работника, начинается с его фамилии, имени. Отчества(полностью) в именительном падеже. Затем излагается запрашиваемая им информация. Если справки регистрируют в специальном журнале, то необходимо указать порядковый номер документа. В справке обязательно должна стоять дата. В конце справку подписывает уполномоченное на то лицо, и она заверяется печатью организации.

Билет №13.

1. Требования, предъявляемые к докладной и объяснительной запискам.

Докладная записка – документ, информирующий руководителя организации или структурного подразделения о различных событиях или сложившихся ситуациях. Докладная записка может быть подготовлена по указанию руководства или по инициативе работника.

По своему содержанию докладные записки могут быть инициативными (составляются с целью побудить адресата принять определенное решение и содержат не только факты, но и конкретные предложения), информационными (составляются регулярно и содержат сведения о деталях или результатах выполнения работ) или отчетными (информируют о завершении работы, ее этапа, выполнении распоряжений и т.п.).

В докладной записке обязательно должен быть заголовок, начинающийся с предлога «О» («Об»).

Докладную записку оформляют на простом листе бумаги с указанием реквизитов, представленных на рис.

Докладная записка

Наименование структурного подразделения

Вид документа

Дата
Адресат
Заголовок к тексту
Текст
Подпись

Рис. . Реквизиты докладной записки

В конце документ подписывается составителем.

Объяснительная записка – документ, составляемый для пояснения отдельных положений выполненной работы (проекта, разработки, отчета).

Объяснительные записки бывают двух видов:

1. В записках первого вида поясняют содержание отдельных положений основного документа;
2. В записках второго вида работники предприятия пишут о причинах своих поступков или комментируют какие-либо события.

Объяснительные записки оформляются аналогично докладным запискам (только не содержат выводов и предложений) и подписываются составителем с указанием должности и расшифровки подписи.

2. Компьютерные технологии подготовки документов.

Основой организации рациональной и оперативной работы по созданию обработке огромного потока документации на предприятиях стали ПК. Компьютерные технологии радикально изменили сам характер труда в делопроизводстве и управлении.

Среди зарубежные ПК в первую очередь следе отметить компьютеры американской фирмы IBM (International Business Machine Corporation). Широко известны ПК, выпускаемые американскими фирмами: Compaq Computer, Apple (Macintosh), Hewlett Packard (HP), Dell, DEC, а также фирмами Великобритании: Spectrum, Amstrad; Франции: Micral; Италии: Olivetty; Японии: Toshiba, Panasonic и Partner. Все же наибольшей популярностью в настоящее время пользуются ПК фирмы IBM и их аналоги других фирм. Существенно им уступают по популярности ПК фирм Apple и DEC (Digital Equipment Corporation) и их аналоги, занимающие по распространенности второе место.

Основные возможности компьютерных технологий в делопроизводстве представлены в табл. 1

Таблица.1

Основные возможности компьютерных технологий в делопроизводстве

Основные возможности	Содержание
Помощь в создании документа	Конструирование бланков для организации; подготовка документа и размещение его в память; использование шаблонов в создании документов; поиск, хранение и редактирование текста документов

Передача документа на расстояние любому адресату, у которого есть факсимильная связь или ПК и модем	Документ передается в электронном виде с компьютера на компьютер, в компьютерной локальной сети, а также с помощью электронной почты и сети Internet
Регистрация документов	Заполняется регистрационная карточка на экране ПК, а регистрационный номер наносят на сам документ в штамп для отметки о получении документа
Контроль за исполнением документа	В электронной карточке делается отметка о контроле и это автоматически позволяет информировать руководство организации об уровне исполнительской дисциплине работающих сотрудников, а также составлять разного рода справки-отчеты по документообороту
Перевод текста документа с одного языка на другой	Осуществляется в автоматическом режиме при наличии соответствующего пакета программ и некотором дополнительном редактировании текста
Защита документов	Защита от случайного доступа к информации в ПК; восстановление текста; антивирусная защита

Опишем подробно только одну из перечисленных функций, осуществляемых с помощью ПК, - редактирование текста документов.

На практике используются множество программ для редактирования текстов. Эти программы называют текстовыми редакторами или текстовыми процессорами. При использовании популярного текстового редактора Microsoft Word текст редактируемого документа выводится на экран дисплея и в него можно вносить дополнения, изымать ненужные части, переставлять отдельные фрагменты, автоматически проверять орфографию, выделять отдельные фрагменты за счет сочетания разных шрифтов.

Кроме того, текстовый редактор позволяет работать сразу с двумя документами-переносить части текста из одного документа в другой, дополнять его таблицами рисунками и т.п. Наличие в программе словаря синонимов помогает замене слов при частом их повторении, а сам набор текста может быть сведен к компоновке его из традиционных начальных фраз письма, готовых оборотов речи, выдержек из нормативных документов, типичных окончаний писем и т.д., и т.п. Новые версии зарубежных офисных комплексов содержат средства коллективной работы, более тесной интеграции компонентов, а также средства взаимодействия с Internet.

Кроме того, в некоторых офисных пакетах отдельные фрагменты программ используются сразу в нескольких приложениях, что существенно экономит пространство в оперативной памяти и на жестком диске.

Многие пакеты имеют русифицированные версии, что на первых порах существенно облегчает работу неопытному пользователю.

Таким образом, использование современных ПК позволяет достичь новой ступени в организации делопроизводства в организации на всех этапах создания, регистрации, классификации, движения, учета и хранения документов. Применение ПК и

телекоммуникационных систем позволяет значительно повысить эффективность труда работника, занятого в этой сфере деятельности.

Современные ПК и их программное обеспечение позволяет решать практически все задачи, связанные с организацией документооборота:

- пересылать корреспонденцию в диалоговом и пакетном режимах;
- ставить письма «на контроль»;
- отслеживать исполнение документов;
- вести иерархические «папки» для хранения документов;
- сортировать документы в папках по различным критериям;
- автоматизировать большую часть рутинных операций при создании документов, их редактировании и рецензировании;
- осуществлять контроль над работой исполнителей над документами и соблюдением ими временных графиков
- обеспечение конфиденциальное хранение и обработку документов с различными степенями защиты на рабочем месте.

Внедрение электронного документооборота на предприятии позволяет повысить эффективность труда его сотрудников за счет сокращения времени на поиск, разработку, тиражирование и пересылку документов. В то же время следует учесть, что использование ПК в документообороте предприятия зачастую наталкивается на многочисленные препятствия- финансовые, программно-технические и даже психологические. Поэтому при внедрении подобных систем следует следовать некоторым общим принципам (началам), которое позволяет избежать серьезных ошибок и дискредитировать систему в целом.

К принципам внедрения электронного документооборота следует отнести:

- постепенное увеличение удельного веса ПК при создании документов (особенно внутри организации);
- своевременную модернизацию технического и программного обеспечения;
- первоочередное использование ПК для сокращений рутинных операций при создании документов;
- предпочтительное использование ПК на этапах документооборота с наибольшими временными затратами (как правило-переписке);
- ясное понимание необходимости внедрения подобны систем руководством организации.

Билет №14.

1.Краткая характеристика ГОСТ Р 7.0.97 -2016

Оформление документов, образующихся в деятельности организации, соответствии с установленными правилами обеспечивает защиту интересов организации, повышает эффективность управленческого труда, снижает судебные и иные иски. Требования к оформлению постановлений, приказов, решений, протоколов, писем и других организационно-распорядительных документов устанавливает ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Документация. Требования к оформлению документов.».

ГОСТ Р 7.0.97-2016 утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) от 08.12.2016№02004-ст с датой введения в действие с 1 июля 2016 года. Приказом Росстандарта от 25.05.2017 № 435-ст дата введения в действие ГОСТ Р 7.0.97-2016 перенесена на 1 июля 2018 года.

Утверждение стандарта явилась продолжением работ по стандартизации в области управленческой документации. В стандарте сохранены многие правила, уверенные временем требования к оформлению документов, обеспечивающего преемственность с ранее действующим ГОСТ Р 6.30-2003.

В настоящее время порядок разработки и правила применения национальных стандартов установлены Федеральным Законом от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (в ред. от 03.07.2016).

Внедрение ГОСТ Р 7.0.97-2016 в конкретной организации предполагает приведение внутренних нормативных актов организации, устанавливающих правила оформления документов, а также бланков и унифицированных форм документов в соответствии с положениями стандарта. Эта работа требует внимательного изучения стандарта, внесение изменений в нормативные и методические документы организации в сфере делопроизводства, обучение работников, участвующих в подготовке документов и организация работы с ними.

В нашей книге разъясняются положения стандарта, даются примеры оформления реквизитов, бланков, отдельных видов документов, рассматриваются требования других нормативных актов в области оформления документов, приводятся дополнительно справочная информация.

Комментарии к стандарту включает 7 глав.

В главе 1 приводятся основные понятия в области создания документов, даётся обзор Федерального и регионального законодательства, регулирующего подготовку и оформление управленческой документации. Глава 2 посвящена рассмотрению внутренних нормативных документов организации, регламентирующих различные аспекты подготовки и оформления документов.

Главы 3-6 являются постатейный толкованием положения стандарта. Материал в этих главах излагается в той же последовательности, что и в ГОСТ Р 7.0.97-2016. Стандарт содержит только Основные требования к оформлению организационно-распорядительных документов. Ограниченный объем и установленный порядок изложения национальных стандартов не позволили огнём подробно осветить специфику оформления конкретных видов документов. Поэтому дополнительная информация по вопросам оформления отдельных видов и разновидностей управленческой документации дана в главе 7.

В разделе 4 ГОСТ Р 7.0.97-2016 установлен перечень реквизитов, используемых при подготовке документов.

При подготовке и оформлении документов используют следующие реквизиты:

- 01 — Герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования) (Б);
- 02 — Эмблема [Б];
- 03 — Товарный знак (знак обслуживания) (Б);
- 04 — Код формы документа;
- 05 — Наименование организации — автора документа [Б];
- 06 — Наименование структурного подразделения — автора документа (Б);

- 07 — Наименование должности лица — автора документа [Б];
- 08 — Справочные данные об организации (Б);
- 09 — Наименование вида документа (Б);
- 10 — Дата документа (<);
- 11 — Регистрационный номер документа [<];
- 12 — Ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа [<];
- 13 — Место составления (издания) документа (Б);
- 14 — Гриф ограничения доступа к документу;
- 15 — Адресат;
- 16 — Гриф утверждения документа;
- 17 — Заголовок к тексту;
- 18 — Текст документа;
- 19 — Отметка о приложении;
- 20 — Гриф согласования документа;
- 21 — Виза;
- 22 — Подпись;
- 23 — Отметка об электронной подписи;
- 24 — Печать;
- 25 — Отметка об исполнителе;
- 26 — Отметка о заверении копии;
- 27 — Отметка о поступлении документа;
- 28 — Резолюция;
- 29 — Отметка о контроле;
- 30 — Отметка о направлении документа в дело.

2. Правила ведения деловой беседы.

Секретарь — это «лицо организации», «визитная карточка фирмы», одно из первых лиц, с которым сталкиваются посетители и абоненты, обращающиеся в организацию по различным вопросам. Первое впечатление всегда складывается в очень короткий временной промежуток, но является весьма устойчивым. От работы, поведения секретаря, его отношения к людям и даже от внешнего вида, улыбки, тембра голоса зависит впечатление об организации в целом. Секретарь является важным коммуникационным звеном и в самой структуре организации. К нему постоянно обращаются с различными вопросами и просьбами сотрудники, и каждый из них должен получить от секретаря доброжелательный, вежливый и содержательный ответ. Секретарю приходится сталкиваться с большим разнообразием решаемых задач, значительными различиями по их степени трудности, необходимостью выполнять параллельно несколько видов работ. Иногда неполадки в работе секретаря являются следствием его негативных деловых или личных качеств.

Залогом успешного проведения деловой беседы является компетентность и тактичность секретаря, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить вопрос, оказать помощь в его решении.

Необходимо четко сформулировать вопросы, которые предстоит обсудить, а лучше записать. Это избавит от неловкого молчания или, хуже, от неуверенности в формулировке вопроса. Если вы предполагаете, что ваш собеседник будет не совсем откровенен и искренен, подготовьте несколько вариантов одного и того же вопроса.

Беседа может проходить с людьми разными по положению в обществе, по возрасту, по типу нервной деятельности. Никогда не ставьте во главу угла первое впечатление о собеседнике. Не идите на поводу у первого впечатления, оно зависит не только от вашего жизненного опыта, но и от настроения, в котором вы пребываете.

Не встречайте своего собеседника тяжелым вздохом или едва заметным кивком. Встаньте, сделайте несколько шагов навстречу, предложите сесть.

Начало беседы – это знакомство друг с другом. Этикет запрещает в самом начале беседы переходить к главной теме и предусматривает установление контакта с собеседником, создание благоприятной атмосферы. Следует учитывать, что в силу индивидуальных особенностей люди в беседе ведут себя по-разному; они могут находиться в состоянии стресса, быть слишком разговорчивыми, излишне эмоциональными.

Важно уметь задавать вопросы и слушать ответы. Всегда слушайте так, как если бы вам надо было повторить то, что сказано. Очень эффективно попытаться сокращенно изложить услышанное, например: «Насколько я вас поняла...».

Регламентируют деловую беседу вопросы. Если нужно уменьшить поток слов собеседника, то задаются вопросы закрытого типа: «Должен ли...», «Имеется ли...», которые предполагают односложные ответы. Чем длиннее вопрос, тем короче ответ на него.

Во время беседы не говорите витиевато: речь должна быть предельно ясна собеседнику. Важно, чтобы тон был нейтральным. Не начинайте беседу с отказа или утверждения невозможности решения вопроса. Если ответ по существу отрицательный, секретарь должен тактично и доброжелательно подвести собеседника к этому выводу, убедительно аргументировать, показать невозможность положительного решения вопроса по объективным причинам.

Во время беседы рекомендуется смотреть собеседнику в глаза, не прерывать беседу телефонными разговорами. Простота, деловитость общения – залог успешной беседы. Не стоит вести записи во время беседы, но и после ее завершения интересующую вас информацию следует записать: не надейтесь на память, уничтожить записи всегда успеете.

Билет №15

1. Основные функции документа.

Документы играют огромную роль в жизни общества и каждого человека. **Они служат подтверждением факта, события, явления. Могут иметь политическое, историческое, юридическое, экономическое значение.** Документом государственной важности является Основной Закон – Конституция РФ. Этим документом закрепляются основы общественного строя и политики государства, гарантируются права граждан, устанавливаются их свободы и обязанности. В документах выражаются решения Президента и правительства, обязательные для исполнения (затем они находят конкретное выражение в документации учреждений и предприятий). Документы могут служить историческим источником, основанием для написания исторических монографий. Они могут быть средством доказательства или свидетельства. Вся жизнь человека также связана с документами. С рождением его выписывается первый документ – свидетельство о рождении. При поступлении в школу нужны документы, подтверждающие его возраст, место жительства, состояние здоровья. При достижении 14-летнего возраста молодой человек получает свой первый паспорт, который выдается на основании свидетельства о рождении. Окончание школы подтверждает аттестат о среднем образовании. Начало трудовой деятельности фиксируется в трудовой книжке. По окончании вуза выдается диплом. Для обмена информацией между учреждениями служат письма, телеграммы, телефонограммы, факсы, электронные письма. Посредством организационно-распорядительных документов: положений, уставов, постановлений, приказов и др. осуществляется руководящая деятельность государственной власти.

2. Виды приказов. Особенности их написания.

Приказ – правовой акт, издаваемый руководителем органа государственного управления (его структурного подразделения), действующего на основе единоначалия в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом.

В отдельных случаях может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от подчиненности. Для удобства работы приказы издаются двух видов: касающиеся основной деятельности учреждения и личного состава. Приказы, касающиеся основной деятельности в крупных учреждениях пишутся на бланках формата А4. Приказ имеет следующие реквизиты: герб РФ (гербы субъекта РФ или эмблему организации), наименование учреждения или предприятия и его подведомственность, название вида документа (приказ), место издания, дату, регистрационный номер, заголовок, текст, подпись, расшифровку подписи.

Текст приказа, как правило, состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. В констатирующей части излагаются цели и задачи, послужившие основанием для издания приказа; в распорядительной перечисляются предписываемые действия. Если основанием к изданию приказа служит распорядительный документ вышестоящей организации, то в констатирующей части указывают название, номер и дату распорядительного документа. Констатирующая часть может отсутствовать, если предписываемые действия не нуждаются в разъяснении. Распорядительную часть начинают со слова ПРИКАЗЫВАЮ и печатают прописными буквами с отдельной строки. Намечаемые мероприятия оформляют отдельными пунктами, которые нумеруют арабскими цифрами. Каждый пункт начинается с указания конкретного исполнителя в дательном падеже, а затем идет обозначение предписываемого действия, которое выражают глаголом в неопределенной форме, и срока исполнения. Могут быть и другие формы приказов. Текст печатают через полтора межстрочных интервала. В процессе подготовки документ согласовывается с заинтересованными учреждениями или структурными подразделениями. Визы (подпись и дата) проставляются на первом экземпляре проекта. **После согласования текста приказ переписывают, и руководитель подписывает первый экземпляр, изготовленный на бланке, дату проставляют в день подписания.** Приказы регистрируются в журнале, где им присваивают номер, и хранятся в канцелярии. Приказы, касающиеся личного состава, готовятся отделом кадров. В них раскрываются действия администрации, связанные с прохождением государственной службы работниками учреждения. Это приказы о приеме на работу, о переводе на другую работу, приказ об увольнении, график отпусков, приказ о предоставлении отпуска. На все эти приказы существуют унифицированные формы.

Билет №16.

1. Назначение и классификация деловых писем.

Деловое письмо — это краткий (как правило, не более 1-2 страниц) документ, касающийся одного вопроса (или нескольких тесно взаимосвязанных между собой вопросов) и предназначенный для осуществления оперативного информационного обмена между предприятиями (организациями, учреждениями), их структурными подразделениями (должностными лицами).

Приступая к изучению особенностей подготовки деловых писем, нельзя не упомянуть о разнообразии их видов. Заметим, что для классификации деловых писем существует немало количественных критериев.

В частности, известно, что деловые письма отличаются друг от друга:

- а) по степени доступности содержащейся в них информации (по грифу ограничения доступа) — обычные и ограниченного доступа (конфиденциальные);
- б) по срокам исполнения — исполняемые в общепринятые сроки, а также оперативно и срочно;
- в) по объему — короткие, средние и длинные;
- г) по виду содержащейся в них информации — текстовые и комбинированные (сочетающие фрагменты текста с таблицами, анкетами и графическими изображениями);
- д) по стилю изложения — официальные и частные;
- е) по комплектности — с приложениями и без приложений;
- ж) по композиции — простые (касающиеся одного вопроса) и сложные (касающиеся двух и более вопросов);
- з) по способу адресования — направляемые в один (целевого назначения) или несколько (циркулярные) адресов;
- и) по информационному поводу для подготовки — инициативные и ответные письма.

Однако главным классификационным критерием для деловых писем по-прежнему остается их функциональное назначение.

Исходя из результатов анализа деловой переписки десятков предприятий, организаций и учреждений, с точки зрения автора, представляется вполне допустимым разделить все деловые письма на три базовых классификационных категории:

- а) официальные деловые письма;
- б) частные деловые письма;
- в) письменные сообщения для ведения внутренней переписки (переписки, осуществляемой исключительно внутри организации).

В свою очередь классификация официальных и частных деловых писем с учетом особенностей их функционального назначения может быть продолжена.

Так, в группе официальных деловых писем следует выделить:

- 1) письма-просьбы;
- 2) письма-сообщения;
- 3) письма-запросы;
- 4) письма-заявления;
- 5) письма-подтверждения;
- 6) письма-заказы;
- 7) письма-предложения (оферты);
- 8) письма-дополнения;
- 9) письма-рекламации (претензии);
- 10) информационные письма;
- 11) гарантийные письма;
- 12) презентационные письма;
- 13) письма прямой почтовой рассылки (директ-мейл);
- 14) краткие письменные сообщения (уведомления, напоминания и т. п.);
- 15) сопроводительные письма.

Соответственно, в группе частных деловых писем следует выделить:

- 1) письма-поздравления;
- 2) письма-приглашения;
- 3) письма-извинения;
- 4) письма для выражения сожаления и соболезнования;
- 5) письма по случаю представления (при заочном знакомстве);
- 6) письма по случаю отъезда;
- 7) письма для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевые письма);
- 8) благодарственные письма;
- 9) рекомендательные письма;
- 10) мини-письма (письма-шаблоны, письма-маятники и т. п.);
- 11) письма-открытки;
- 12) письма негативного содержания (письма-отказы, письменные уведомления об увольнении или отказе в предоставлении вакансии, письма с выражением неодобрения или порицания чьих-либо действий и т. п.);
- 13) письма для выражения отказа от какого-либо предложения;
- 14) письма для обращения в различные инстанции в частном порядке;
- 15) письма-резюме.

2.Порядок обработки исходящих документов.

Документы, которые отправляются организацией, называются исходящими.

Подготовка проекта документа начинается со сбора необходимой информации. Исполнитель изучает нормативные акты по соответствующей тематике, анализирует изданные ранее документы и т.д. затем разрабатывается проект документа. Правильность оформления проекта документа проверяет работник службы делопроизводства или секретарь. Исходящие документы оформляются в двух экземплярах (за исключением факсограмм и телефонограмм, которые составляются в одном экземпляре).

Далее в случае необходимости проект документа проходит согласование с руководителями структурных подразделений, которое оформляется визами, проставляемыми на остающемся в организации экземпляре. Кроме того, в отдельных случаях согласование может быть внешним. Согласование может происходить параллельно (когда для предварительного ознакомления проект документа передается всем участвующим в его подготовке организациям и лицам) и последовательно (когда проект направляется по очереди в различные организации и подразделения в соответствии с их функциями).

После получения на проекте документа всех виз его передают на подпись руководителю организации вместе со всеми приложениями. При необходимости вместе с ним могут быть предоставлены другие документы, на основании которых был составлен данный проект (контракты, рекламации, инициативе письма, акты, нормативные документы и т.д.). Руководитель может внести изменения и дополнения в подписываемый документ или вернуть его на доработку исполнителю.

Исходящие документы могут быть подписаны не только руководителем организации, но и руководителями структурных подразделений. Чем выше уровень подписания документов, тем

более инстанций должен пройти документ. Поэтому во многих случаях следует предоставлять право подписи на исходящих документах руководителям структурных подразделений в соответствии с их функциями.

После подписания документ передается секретарю для регистрации (внесения необходимых сведений в журнал регистрации исходящих документов). После регистрации и присвоения исходящему документу номера необходимо проставить его на обоих экземплярах. В тот же день после проверки правильности адресования и комплектности документ должен быть отправлен адресату.

Второй экземпляр отправленного документа (или единственный экземпляр факсограммы) подшивается в дело с исходящей перепиской. Впоследствии он может быть использован в информационно-справочной работе.

Билет №17.

1. Инструкция по делопроизводству.

Для установления и закрепления единого порядка составления документов и организации работы с ними на каждом предприятии разрабатывается инструкция по делопроизводству.

Инструкция по делопроизводству должна содержать:

- образцы оформления документов с указанием имен файлов. При этом на компьютерах сотрудников должны быть установлены шаблоны документов, применяемых в работе организации;
- номенклатуру дел организации и порядок ее составления, утверждения и пересмотра;
- порядок регистрации документов;
- правила хранения файлов (с указанием директории и папки, в которой следует сохранять файлы различных видов документов);
- сроки хранения документов и файлов;
- правила работы с версиями документов, для которых предусмотрено уничтожение всех предыдущих вариантов (т.е. хранение только одного файла с последним подписанным (утвержденным) вариантом документа);
- сроки, порядок и ответственных за исполнения и рассылку документов;
- правила составления и оформления дел;
- порядок временного изъятия документов из дел;
- правила проведения научно-технической обработки документов для передачи их на архивное хранение;
- методическое руководство работы с документами.

Если в организации по каким-либо причинам (фирма очень небольшая, только начала свою деятельность и т.д.) ещё не разработана инструкция по делопроизводству, то при работе с документами необходимо руководствоваться приказом Росархива от 23 декабря 2009 года № 76 «Об утверждении методических рекомендаций по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти».

2. Правила оформления делового письма

Служебное письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, служащих средством общения между организациями в процессе осуществления их деятельности.

Письмо самый распространённый вид документа, используемый в управлении, поэтому для данного вида сконструирован специальный бланк. Письмо может оформляться на бланке формата А4 или формата А5. В том случае, если текст письма не превышает семи строк, напечатанных через один межстрочный интервал, письмо оформляется на бланке формата А5. Текст служебного письма должен быть ясным и логичным, кратким. Он строится, как правило, по следующей схеме:

- Введение, в котором объясняются причины составления письма;
- Основная часть, в которой излагается существо вопроса, включая доказательства или опровержения;
- Заключение, в котором формулируется основная цель письма.

В зависимости от содержания письма может иногда изменяться структура изложения текста, могут применяться другие схемы построения, в которых один их элементов может отсутствовать или порядок их расположения может быть другим.

Текст письма излагается от первого лица множественного числа, например: *просим предоставить данные об итогах приема на 2011/2012 учебный год.*

Объем письма не должен превышать двух страниц, и оно должно быть посвящено одному вопросу. В письмах, оформленных на бланках формата А5, отсутствует заголовок.

В письме, которое составляют в ответ на поступившее в организацию письмо, должен быть заполнен реквизит 13 «Ссылка на регистрационный номер документа и дату документа». Служебное письмо, как правило, подписывается руководителем организации или его заместителями, или руководителями тех структурных подразделений, которым представлено право подписи в пределах их компетенции.

Имеется много разновидностей служебных писем: информационные, сопроводительные, гарантийные, претензионные, письма-напоминания, письма-извещения, письма-просьбы и др. Разновидность письма определяется содержанием текста. Некоторые разновидности служебных писем имеют особенности в оформлении. Так, сопроводительные письма всегда имеют реквизит 21 «Отметка о наличии приложения»; гарантийные письма должны быть подписаны руководителем организации и главным бухгалтером и заверены гербовой печатью; в информационных и рекламных письмах реквизит 15 «Адресат» проводится в обобщенном виде.

Около 4/5 всех входящих и исходящих документов в системе справочно-информационной документации организации занимает деловая переписка, выполняющая функцию связи между организациями.

Многообразие видов переписки обусловлено различными способами передачи информации для решения оперативных вопросов (почтовая связь, электронная связь), содержанием переписки (запросы, уведомления, соглашения, претензии, требования, напоминания, подтверждения, разъяснения, просьбы, рекомендации,

Гарантии и т.д.)

Однако ко всем видам переписки предъявляются единые требования. Все письма оформляются на специальных бланках для писем.

Служебное письмо – один из наиболее распространенных на государственной службе документов передачи информации посредством пересылки по почте.

Служебное письмо оформляется на бланке для писем формата А4 или А5. Его обязательные реквизиты:

- Наименование организации-автора;
- Почтовые реквизиты организации;
- Номер телефона, телетайпа, факса;
- Дата и номер документа;
- Ссылка на дату и номер входящего документа (для исходящих писем);
- Адресат (кому направляется);
- Заголовок к тексту, отвечающий на вопрос: «О чем?»;
- Текст;
- Подпись;
- Отметка об исполнителе;
- Отметка о наличии приложений (В сопроводительном письме)

Служебные письма визируются на втором экземпляре. Который остается в архиве организации, руководителем соответствующего структурного подразделения и заместителем руководителя организации, курирующим данное подразделение.

На входящих письмах проставляются отметка о поступлении, резолюция руководителя организации или структурного подразделения, отметка о контроле (если исполнение письма контролировалось службой ДОУ), отметка об исполнении документа и направлении его в дело).

Билет №18.

1. Понятие ЕГСД и ее основные положения

Создание единой государственной системы делопроизводства (далее - ЕГСД) было вызвано усложнением государственной организации и необходимостью структурирования потоков поступающей информации. За последние десятилетия количество информации в мире удваивается каждые три года. С появлением компьютеров начался новый этап в развитии общества - информационный. В большинстве стран, также, как и в России, развитию информатики придается приоритетное значение в государственных программах, принимаются меры по организации информации и документации в различных отраслях народного хозяйства. **Такой системой по упорядочению управленческой документации является ЕГСД.**

Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) в России в ее современном варианте начинает формироваться в 1970 - 1987 гг. с целью создания единого порядка работы с управленческой информацией и приведения документации всех российских предприятий к единой унифицированной форме. **Наиболее полным межотраслевым документом по документированию управленческих процессов являются изданные в 1990 году рекомендации «Государственная система документационного обеспечения управления» (далее - ГСДОУ).** Положения ГСДОУ получили развитие в «Типовой инструкции по делопроизводству в министерствах и ведомствах РФ», разработанной 1993 г., которая долгое время была основным документом по организации документооборота в государственных организациях и частных фирмах.

ГСДОУ – это совокупность принципов и правил, устанавливающих единые требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в органах государственного управления, на предприятиях, в учреждениях, общественных организациях.

Основная цель ЕГСД – упорядочение документооборота, сокращение количества и повышение качества документов, создание наиболее благоприятных условий для применения современных технических средств, ускорение сбора, обработки, анализа, информации, совершенствование работы аппарата управления. При создании этой системы ставились задачи механизированной обработки и быстрого чтения документов, предохранения их от случайных ошибок и пропусков необходимых данных, делающих документ недействительным. Решалась также задача сохранности наиболее важной и исторически ценной информации. Делопроизводство рассматривается в качестве организационно-правового и технологического инструмента построения документационного обеспечения управления.

Под **документационным обеспечением управления (ДОУ)** понимается создание документированной базы на различных носителях для использования управленческим аппаратом в процессе реализации его функций.

По определению ГОСТ 16487-83., единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) - это система документационного обеспечения управленческой деятельности, определяющая типовые процессы документирования и организации работы с документами.

ЕГСД включает в себя:

- правила по составлению организационно-распорядительной документации;
- правила по организации документооборота на предприятиях;
- документы, регламентирующие делопроизводственные операции и деятельность участников делопроизводственного процесса.

Но если говорить о ЕГСД как о системе, то нельзя воспринимать ее только как совокупность документов. Как всякая система, ЕГСД должна состоять из отдельных функциональных частей (элементов системы), связанных между собой и превращающих беспорядочную совокупность элементов в единую структуру, подчиненную заданной цели. Важными функциональными частями этой системы являются и государственные органы, ответственные за ее организацию (ГОССТАНДАРТ, ГОССТРОЙ), архивные учреждения во главе с РОСАРХИВом, органы статистики во главе с ГОСКОМСТАТом, органы контроля, научные учреждения (ВНИИДАД), учебные учреждения, международные организации (например, советы по стандартизации ИСО), государственные органы, ответственные за информатизацию, за разрешение информационных споров. Получить более полное представление об органах государственного управления РФ можно из анализа Общероссийского классификатор органов государственной власти и управления (ОКОГУ).

ЕГСД построена на принципах централизации, стандартизации и унификации.

Основные положения ЕГСД представляют научно упорядоченный комплекс правил, нормативов и рекомендаций по ведению делопроизводства, начиная с момента поступления или создания документов до сдачи их в архив позволяют практически обеспечить документное обслуживание сферы управления.

Разработка ЕГСД осуществлялась путем всестороннего изучения систем делопроизводства в ряде звеньев государственного аппарата с целью выявления общих закономерностей в работе с управленческой документацией, присущих большинству учреждений и организаций, а также определения возможности, границ и масштабов системного упорядочения однотипных делопроизводственных операций.

Первая часть (разделы 1-7) основных положений ЕГСД посвящена методике и технике работы с документами. В ней формулируются требования и рекомендации по вопросам подготовки служебных документов, организации документооборота, учета и поиска информации, осуществления контроля за исполнением документов и их группировки в дела. К существенным моментам этой части относятся положения, устанавливающие порядок подготовки и издания организационно-распорядительной документации; правила унификации, трафаретизации и способы оптимальной организации прохождения документов; методику создания карточной формы учетно-справочного аппарата; применение перфокарт и перфолент для контроля за исполнением документов.

Вторая часть (раздел 8) основных положений ЕГСД посвящена организации труда делопроизводственного персонала. В нее включены рекомендации, обеспечивающие построение и функционирование делопроизводственных служб, исчисление их штатной положенности, нормирование документационных работ, а также требования к должностному составу и условиям труда работников.

Третья часть (раздел 9) ЕГСД излагает рекомендации в области механизации труда, подчеркивая необходимость последовательно применять технические средства на тех участках работы с документами, где возможна и необходима механизация процессов. Именно комплексное решение в сочетании с дифференцированным подходом к внедрению техники (в зависимости от объема документооборота) способно повысить управленческий и экономический эффект деятельности учреждений, организаций и предприятий.

2. Правила составления протокола.

Протокол- документ, в котором фиксируется ход обсуждения вопросов и принятия решений на заседаниях коллегиальных органов, конференциях, совещаниях. Наиболее распространены на коммерческих предприятиях протоколы заседаний совета директоров, протоколы общих собраний акционеров и др. Если по договору простого товарищества общие дела ведутся совместно всеми товарищами, то решения оформляются либо протоколом, либо дополнительным соглашением к договору о совместной деятельности.

Протокол составляют на общих бланках предприятия или специально разработанных бланках.

В начале бланка указывают наименование предприятия, название документа – «Протокол», дату, номер и заголовок. Датой протокола является день проведения мероприятия. Протоколы нумеруются порядковыми номерами в пределах календарного года. В заголовке протокола указывают название коллегиального органа, проводившего заседание или собрание.

Например,:

Протокол

Заседания Совета директоров

16.01.2014 №1

Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной.

Во вводной части заполняются следующие реквизиты:

- «Председатель» и далее в этой строке фамилия и инициалы председателя;

-«Секретарь» и далее в этой строке фамилия и инициалы секретаря;

-после слова «Присутствовали» указывают фамилии и инициалы присутствовавших в алфавитном порядке, за чем должности и фамилии приглашенных, если число присутствовавших

меньше 10, или если общее число присутствовавших более 10, то общее их количество. В протоколах заседаний указывают все фамилии присутствовавших независимо от их количества; - в разделе «Повестка дня» раскрывают по пунктам вопросы, вынесенные на обсуждение. Каждый пункт повестки дня нумеруется и начинается с предлога «О», например: «Об утверждении...», «О создании...», «Об Объявлении...», «Об итогах...» и т.д.

Основная часть протокола состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня.

Текст каждого раздела строится по схеме:

- «Слушали:...»;
- «Выступили:...»;
- «Постановили (Решили):...».

Основное содержание докладов и выступлений помещается в тексте протокола; постановление (решение) печатается полностью. Содержание выступлений излагается от третьего лица единственного числа. Текст постановления строится по образцу текста приказа. Документ, утверждаемый коллегиальным органом, прилагается к протоколу. Содержание особого мнения записывается в протоколе после соответствующего протокольного решения.

Протокол подписывается председательствующим на заседании и секретарем.

В зависимости от статуса коллегиального органа и вида заседания выбирается форма протокола: краткая, полная или стенографическая.

Краткий протокол содержит только обсуждавшийся на заседании вопросы, фамилии докладчиков и принятые решения. Такой протокол рекомендуется вести только в тех случаях, когда заседание носит оперативный характер либо производится стенографирование, доклады и тексты выступлений будут представлены секретарю. **Полный протокол** содержит не только осязающиеся вопросы, фамилии выступавших и принятые решения, но и подробные записи докладов и выступлений участников заседаний. **Стенографический протокол** составляется на основе стенографического отчета о заседании и дословно передает его ход. Полный и стенографический протокол составляют на основе стенограмм или магнитофонных записей.

Протокол оформляет секретарь заседаний, подписывают – председатель и секретарь.

Принятые на заседании решения часто доводятся до исполнителей в виде **выписки из протокола**, которая представляет собой точную копию части текста подлинного протокола, относящегося к соответствующему вопросу повестки дня. Выписка воспроизводит все реквизиты бланка, вводную часть текста, вопрос повестки дня, по которому готовится выписка, и текст, отражающий обсуждение данного вопроса и принятое решение.

Выписку из протокола подписывает только секретарь, он же ее заверяет. Заверительная надпись делается от руки и состоит из слов «Верно», наименования должности лица, заверяющего выписку, его подписи, фамилии, инициалы и даты. Если выписка делается для представления в другую организацию, то она заверяется печатью службы ДОУ.

Билет №19.

1. Организация работы с документами, содержащими конфиденциальные сведения.

. Делопроизводитель, допущенный к конфиденциальным сведениям и документам, прежде чем получить доступ к ним, должен пройти инструктаж и ознакомиться с памяткой о сохранении КТ

организации. Памятка составляется с учетом специфики организации и утверждается руководителем.

Ведение делопроизводства, обеспечивающего учет и сохранность документов, содержащих конфиденциальные сведения, предусматривает выполнение ряда рекомендаций.

Для сохранения КТ организации приказом руководителя назначается ответственное лицо, которое несет персональную ответственность за утрату документов или утечку из них.

Документы, имеющие гриф «КТ», формируются в отдельное дело (или дела). На обложке дела в правом верхнем углу ставится гриф «КТ». На внутренней стороне обложки дела пишется список сотрудников, имеющих право пользования этим делом.

Листы дела нумеруются простым карандашом в правом верхнем углу. Вначале дела подшивается внутренняя опись документов, содержащихся в нем, в конце дела подшивается заверительный лист, причем указывается общее количество листов (цифрами и прописью).

Хранятся дела в сейфе, который опечатывается секретарем. Другие сотрудники организации не должны иметь доступ к этому сейфу.

Документы, содержащие конфиденциальные сведения, подлежат учету и специальному обозначению. На документе в правом верхнем углу первого листа с указанием номера экземпляра проставляют гриф ограничения доступа:

Конфиденциально

Экз. № 1

Или

Коммерческая тайна

Экз. №1

Гриф показывает, что право собственности на информацию, содержащуюся в документе, принадлежит организации и охраняется законодательно.

В тексте документа также может быть оговорена конфиденциальность сведений, права на них организации, порядок использования и т.п.

Например, если КТ является результатом совместной деятельности с другой организацией, то необходимость сохранять ее должна быть отражена в контракте. В случае отсутствия грифа «КТ» и указаний на конфиденциальность в тексте предполагается, что автор и лица, подписавшие или утвердившие документ, предусмотрели все возможные последствия от свободной (без ограничения доступа) работы с документом.

На документе с грифом «КТ» указывается количество экземпляров документа и место нахождения каждого из них (ниже реквизитов «Подпись» и «Отметка об исполнителе»). Например,

Составлен двух экз.:

Экз. № 1 – в адрес;

Экз. № 2 – в дело № 2-4.

Отметка о количестве составленных экземпляров проставляется на экземпляре, который подшивается в дело.

На обороте листа документа, имеющего гриф, руководитель пишет фамилии тех должностных лиц, которым разрешено пользоваться этим документом. Например:

Разрешаю:

1. А.Е. Мамичеву

2. А.В. Кремневу

Подпись руководителя

Дата

Печатают документы с грифом «КТ» обычно делопроизводитель. В случае их большого объема они могут изготавливаться централизованно, в специально отведенном помещении (рабочем мечте), исключающем доступ посторонних лиц. Отпечатанные и подписанные документы передаются для регистрации должностному лицу, ответственному за их учет. Черновики (или файлы), варианты документа уничтожаются с подтверждением факта уничтожения записью на копии документа: «Черновик (или файл) уничтожен. Подпись. Дата».

Все документы, содержащие конфиденциальную информацию, должны регистрироваться отдельно от остальной документации в «Журнале регистрации документов с грифом «КТ». При значительном объеме документов могут быть заведены журналы отдельно для входящих, исходящих и внутренних документов организации. Листы журналов нумеруются, прописываются и печатаются.

Поступившие (входящие) документ с грифом «КТ» принимаются и вскрываются секретарем. При поступлении обязательно проверяется целостность корреспонденции, количество листов и экземпляров основного документа и приложений к нему. В случае отсутствия или недостачи в конвертах (пакетах) документов с грифом «КТ» составляется акт в двух экземплярах, один из которых направляется отправителю.

Движение (выдача и возврат) документов с грифом «КТ» должно своевременно отражаться в «Журнале учета выдачи документов с грифом «КТ».

При выдаче делопроизводителем документа, сотрудник, получивший документ с грифом «КТ», должен сверить номер получившего документа с номером в журнале, проверить количество листов и поставить в журнале свою подпись. Выданные для работы документы с грифом «КТ» подлежат возврату делопроизводителем в тот же день. С разрешения руководителя отдельные документы с грифом «КТ» могут находиться у исполнителя в течение необходимого для выполнения работы срока, при условии полного обеспечения сохранности документов на его рабочем месте (наличие сейфа, кодового замка и т.д.). При возврате документа с грифом «КТ» делопроизводитель сверяет номер документа по журналу, проверяет количество листов документа и в присутствии работника ставит в графе «Отметка о возврате» свою подпись и дату возврата документа.

Передача документов и дел другим сотрудникам организации, имеющим допуск к этим документам, производится только через секретаря с обязательной записью в журнале. Запрещается изъятие из дел или перемещение документов с грифом «КТ» из одного дела в другое без разрешения руководителя и отметок в «Журнале регистрации документов с грифом «КТ».

Документы с грифом «КТ» запрещается выносить из офиса. Лишь в исключительных случаях руководитель может разрешить вынос таких документов (для согласования, подписания и т.п.) с принятием необходимых мер предосторожности.

В организации должен быть принят строгий порядок размножения документов с грифом «КТ». Они должны копироваться с разрешения руководителя организации в специально выделенном помещении. Копии конфиденциальных документов берутся на учет в специальном журнале или в «Журнале регистрации документов с грифом «КТ». Количество экземпляров документов с грифом «КТ» должно быть ограничено, причем каждый экземпляр готовится для заранее определенного адресата или исполнителя. Размножение документов следует производить в присутствии лица, ответственного за документ. Бракованные копии он забирает. Они подлежат немедленному уничтожению. Дела с грифом «КТ» и журналы из учета в обязательном порядке вносятся в номенклатуру дел организации.

По окончании года специально созданная комиссия организации выполняет следующие работы.

- проверяет наличие всех документов с грифом «КТ»;
- отбирает документы с грифом «КТ» для архивного хранения;

- отбирает документы с грифом «КТ» для уничтожения.

Проверка наличия документов с грифом «КТ» по решению руководителя может производиться с другой периодичностью, например, по окончании каждого квартала.

В случае установления факта утраты документа с грифом «КТ» немедленно ставится в известность руководитель организации, служба безопасности. Принимаются меры к розыску. Для расследования факта утраты документа руководителем организации назначается комиссия. На утерянный документ после того, как розыск не принес положительных результатов, составляется акт. В «Журнал регистрации документов с грифом «КТ» вносятся соответствующие отметки об утрате.

В случаях, когда делопроизводитель переходит на другую работу или увольняется, производится проверка числящихся за ним документов и их передача вновь назначенному лицу. Акт приема – передачи этих документов утверждается руководителем организации или его заместителем. При передаче дел в архив на документы с грифом «КТ» делопроизводитель составляет отдельную опись. На документы с грифом «КТ», отобранные к уничтожению, секретарем составляется акт, утвержденный руководителем организации. Уничтожаются документы в присутствии комиссии с помощью специальной машины или иным способом, исключающим возможность восстановления имеющейся в них информации.

2. Правила оформления акта.

Акт представляет собой документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты и события. Но возможно составление акта и одним специально уполномоченным лицом – при ревизии финансовой деятельности учреждения. В акте каждый факт основывается на неопровержимых материалах, доказательствах, установленных лично проверяющим. Акты готовятся при приеме-передаче дел, проведении испытаний, новых изделий и образцов, приемке законченных объектов, обследований. Составляются акты и на списание пришедшего в негодность хозяйственного инвентаря, инструментов, оборудования, при несчастных случаях. В некоторых случаях акты подлежат утверждению. Формуляр акта: название учреждения, название структурного подразделения, вид документа, место составления, дата, индекс, гриф утверждения, заголовок к тексту, текст, подписи лиц, составивших акт. Заголовок акта в краткой форме должен отражать содержание актируемого события или факта. Он формулируется с помощью отглагольного существительного в именительном падеже, например, Передача дел... Текст акта состоит из двух частей: вводной и констатирующей. Во вводной части указывается основание для составления акта и перечисляются составители и присутствовавшие. После слова «Основание» указывается распорядительный документ. После слова «Составлен» перечисляются должности, инициалы и фамилии лиц, составивших акт. Если акт готовился комиссией, то первой указывают фамилию председателя. Фамилии других членов располагают в алфавитном порядке. После слова «Присутствовали» перечисляют должности, инициалы и фамилии лиц, присутствовавших при составлении акта. В констатирующей части излагаются цели и задачи составления акта, существо и характер проведенной работы, установленные факты, а также выводы и заключения. «Дела в количестве ... штук сдал», «Дела в количестве ... штук принял». В конце текста акта помещают сведения о количестве экземпляров акта (определяется числом заинтересованных сторон) и месте их нахождения. Акт подписывают все лица, принимавшие участие в составлении, их должности при этом не указывают. Акты печатают на бланках формата А4.

Билет №20.

1. Документооборот организации

Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки.

Общие принципы организации документооборота

Оперативность движения документов, его целенаправленное регулирование и оптимальное осуществление	Обеспечение единообразия в порядке прохождения и технологии обработки основных категорий документов	Исключение инстанций прохождения и действий с документами, не обусловленных деловой необходимостью
---	---	--

Таким образом, главным правилом организации документооборота является оперативное движение документов по наиболее короткому пути с минимальными затратами труда и времени.

Документооборот современной организации формируется на основе синтеза традиционных «бумажных» и компьютерных технологий. Документы, как правило, создаются при помощи современных информационных технологий, а их пересылка, обработка и хранение осуществляются как в электронном, так и в бумажном виде. Для автоматизации ДОО используют различные информационные технологии:

- программное обеспечение для подготовки графических и текстовых документов, обработки изображений и оптического распознавания символов (позволяет работать с графическими образами документов и текстовыми файлами);

- системы управления документами, обеспечивающие автоматизацию хранения, поиска и управления электронными документами;

- системы автоматизации деловых процедур, предназначенные для обеспечения коллективной обработки документов в процессе реализации различных бизнес-процессов;

- программные системы для рабочих групп, служащие организации электронного взаимодействия исполнителей на основе постоянного обмена документами.

Основные положения по организации документооборота отражаются в уставе организации, положениях о подразделениях, приказах о распределении обязанностей, организационной структуре, а главными документами, регламентирующими конкретные способы организации документооборота, являются инструкции по делопроизводству и график документооборота.

2. Правила оформления телеграмм и телефонограмм.

Телеграмма и телетайпограмма – документы, выделенные в отдельную группу в связи со способом передачи текста – по телеграфу и телетайпу.

Телеграммы делятся на категории:

- 1) правительственные,
- 2) срочные,
- 3) вне категории (простые),
- 4) телеграммы-доверенности.

Разновидностью телеграмм являются фототелеграммы, предназначенные, в основном, для передачи технической информации (чертежи, схемы).

Телетайпограмма – это телеграмма, передающаяся по телетайпу (индивидуальному телеграфу). Особенностью их посылки является:

1. Адрес почтового отделения часто является условным (Например: г.Владивосток, АО “Алмаз”).

2. Текст документов предельно краток – без союзов, предлогов, знаков препинания, используются сокращения типа: ТЧК – точка, ЗПТ – запятая и др.

3. Исправления в тексте не допускаются.

4. Числа и цифры, как правило, пишут прописью.

5. Текст телеграммы заверяется печатью организации. Адрес организации-отправителя печатается строчными буквами (за исключением заглавных) под горизонтальной чертой, отделяющей адрес от текста.

Пример:

Срочная

г. Владивосток, АО Алмаз

Испытание изделия задерживается отсутствия комплектующих тчк Продлите командировку на неделю начальник ОТК Петров

Брянск, Речная, 40

Начальник ОТК Петров

00.00.0. печать (личная подпись) И.О.Петров

Билет №21.

1. Автоматизированные системы делопроизводства.

Автоматизация делопроизводства требует, чтобы современные офисные системы, при всей сложности средств и методов автоматизации управленческой деятельности, имели простой и удобный пользовательский интерфейс, позволяющий специалистам, имеющим дело с документами, без особой подготовки выполнить свои функции на ПК.

Системы делопроизводства должны обладать следующими возможностями:

- ввода, подготовки и редактирования документов;
- ввода и обработки сведений о документах (регистрация);
- обмена документами с руководителем и сотрудниками, совместной работы над документами;
- осуществления контроля исполнения документов;
- хранения и поиска документов (создания баз данных);
- приема и пересылки документов;

- систематизации документов, формирование папок (дел);

- подготовки к архивному хранению и их архивирования.

Хорошо спроектированная и правильно используемая система автоматизации делопроизводства помимо облегчения выполнения рутинных операций позволяет получить **дополнительные возможности:**

- уменьшение потерь документов;
- более полного и точного обоснования принимаемых решений;
- централизованного отслеживания прохождения документа на каждом рабочем месте всех исполнителей документа;
- систематизации и анализа результатов контроля исполнения документа с целью выявления недостатков работе исполнителей и организации документооборота на предприятии.

Наиболее известные офисные программы: «ДЕЛО» - система автоматизации делопроизводства и документооборота, разработанная компанией «Электронные офисные системы»; «ОПТИМА-WorkFlow» - система автоматизации конфиденциального документооборота и организации потоков работ, разработанная фирмой «Оптима»; «Интертраст» - система электронного документооборота и автоматизации делопроизводства; Система автоматизации делопроизводства на базе DOCS Open и Workroute.

2. Хранение и учет документов.

Учет документов в архиве организации ведется для фиксации количества и состава, а также поступления или выбытия документов архива. И его проводят для обеспечения сохранности и быстрого поиска документов. В основном учитывают так называемую единицу хранения – документ или их совокупность, помещенные в обособленную обложку.

С практической точки зрения для учета документов в архиве достаточно иметь:

- **опись дел постоянного хранения** – нужна для суммарного и поединичного учета дел, составляются обычно только для организаций, являющихся источником комплектования государственного или муниципального архивов, т.е. кто передает свои документы на государственное хранение, у остальных организаций может отсутствовать (имеют право заменять срок по типовому перечню документов «постоянно» на «10 лет» или на более длительный, часто «до ликвидации организации»),
- **опись дел по личному составу,**
- **опись дел временного хранения (> 10 лет)** – если имеются в организации,
- **опись дел временного хранения (< 10 лет)** можно не составлять, тогда учет ведется по номенклатурам дел за разные годы, часто дела данной категории в архив организации вообще не передаются (остаются в структурных подразделениях до истечения сроков хранения),
- **описи дел структурных подразделений** – это сдаточные описи, по которым дела передаются в архив организации, они являются учетными документами до составления годового раздела соответствующей сводной описи дел,
- **дело фонда** – совокупность документов по истории организации и ее фонда (акты о выделении к уничтожению дел, акты о проведении проверок наличия и состояния дел, акты передачи дел на государственное хранение, историческая справка и др.), документы в деле располагаются по мере поступления в хронологическом порядке, нужно вести внутреннюю опись, листы в деле нумеровать,
- **паспорт архива организации** – только для тех, кто является источником комплектования государственного или муниципального архивов.

Лист-заверитель дела служит для количественного учета листов в делах постоянного, временного (> 10 лет) хранения, по личному составу и обычно составляется во время научно-технической обработки документов (подшивки в твердую обложку).

Согласно требованиям «Основных правил работы архивов организаций», одобренных решением коллегии Росархива от 06.02.2002, ведение основных учетных форм обязательно для каждого архива организации. Этот нормативный документ помимо уже перечисленного в статье обязывает вести еще несколько. **Книга учета поступления и выбытия документов** – дает представление какое количество документов поступает или выбывает за некий промежуток времени, обычно за год. **Список фондов** ведется, если только организация хранит документы двух и более фондов. Для подавляющего большинства архивов думаю, что это не актуально. **Лист фонда** служит для фиксации изменений в названии организации, учета и нумерации имеющихся в архиве описей дел, а также учета поступления или выбытия архивных документов. **Реестр описей** заполняют для учета количества и видов архивных описей дел.

Итак, главной задачей по учету документов в архиве организации является правильное составление архивных описей дел и формирование дела фонда, вовремя представлять (если документы передаются на государственное хранение) по состоянию на 1 декабря паспорт архива организации в соответствующее архивное учреждение.

Билет №22

1. Правила оформления телефонограмм

Телефонограмма – это официальное сообщение, переданное по телефону.

Обязательные реквизиты:

1. Наименование учреждений адресата и адресанта
2. Реквизиты “от кого” и “кому” с указанием должности, фамилии И.О.
3. Номер, дата и время передачи и приема.
4. Должности и фамилии передавшего и принявшего телефонограмму.
5. Номера телефонов.
6. Текст и подпись.

Телефонограмма должна иметь заголовок, он составляется в соответствии с ГОСТ 6.38-90, как для служебного письма (например: “Об изменении времени заседания Совета”, “О прибытии участников семинара”).

В первой части текста констатируется факт, побудивший дать телефонограмму, во второй – предпринимаемые действия. Телефонограмма излагается от первого лица – единственного или множественного. Например: “Напоминаем, что срок действия договора истекает”. Объем телефонограммы не должен превышать 50 слов. Пример:

Телефонограмма	
Адресант _____	Адресат _____
Наим. Учреждения	Наим. Учреждения
От кого _____	Для кого _____
должность, Ф.И.О.	должность, Ф.И.О.
Время ____ час ____ мин	Время приема ____ час ____ мин
Передал (а) _____	Принял (а) _____
фамилия	фамилия
Номер тел. _____	Номер тел. _____
Заголовок _____	Заголовок _____

На бланках для входящих телефонограмм реквизиты “адресат” должен быть отпечатан телеграфским способом, а на бланках для исходной телефонограммы – отпечатан реквизит “адресат”.

2. Взаимоотношения секретаря с коллективом.

Секретарь – это доверенное лицо руководителя; ни словом, ни жестом секретарь не должен показать сотрудникам, что он посвящен в его личные проблемы.

Секретарь в любой организации является «проводником» идей и решений руководителя, посредником между руководителем и сотрудниками. Взаимоотношения секретаря с сослуживцами во многом зависят от личности самого секретаря. Секретарь в любой ситуации должен проявлять такт и дипломатичность, не допуская проявления высокомерия и равнодушия в отношениях с сотрудниками.

Придерживаясь следующих правил, секретарь может поддерживать нормальные деловые отношения с сослуживцами:

- Искренне интересоваться другими людьми;
- Если возникает желание воздействовать на них, не вызывая чувства обиды, необходимо начинать с похвалы и искреннего признания их достоинств;
- Указывать на ошибки других необходимо не прямо, а косвенно;
- Важно помнить, что имя человека – это самая лучшая музыка для него: чем чаще вы его упоминаете (в разумных пределах), тем лучше, так устанавливается контакт на подсознательном уровне;

- Говорить о том, что интересует собеседников, уметь внимательно их слушать;
- Внушать собеседникам сознание их значимости и делать это искренне, создавать людям хорошую репутацию, которую они будут стараться поддерживать;
- Сначала говорить о собственных ошибках, а затем критиковать сослуживцев;
- Добиваться, чтобы люди были готовы сделать то, что секретарь предложит, при этом важно руководствоваться «золотым правилом» делового человека – быть пунктуальным и не забывать о своих обязательствах и обещаниях сослуживцам;
- Научиться помогать людям, делая это ненавязчиво и естественно, и в то же время чтобы люди понимали, что секретарь оказывает им любезность.

Для успешной работы любого коллектива необходимо чувство локтя, которое рождается в общении, но при этом не следует забывать, что секретариат – это не клуб отдыха. Не следует стараться слишком откровенничать с коллегами. В разговоре лучше касаться тех тем, о которых ни вы, ни собеседник не пожалеет ни завтра, ни через год. Не стоит позволять сослуживцам изливать свою душу: секретарь не должен быть заложником чужих тайн. Если все-таки это произошло, уместно продемонстрировать «забывчивость», как только речь вновь пойдет об этом. Ни в коем случае не следует рассказывать об услышанном кому-либо другому, как бы ни хотелось поделиться пикантной информацией. Хороший секретарь – это как хороший сейф, в котором многое хранится под надежным замком.

Обязанность секретаря – проявлять вежливое и доброжелательное отношение к сотруднику, даже если он имеет сложный характер и плохие манеры.

Билет №22

1. Характеристика официально-деловых писем.

Письмо-просьба — пожалуй, самая распространенная форма делового письма. Функциональное назначение — изложение какой-либо просьбы, связанной с осуществлением предприятием своей деятельности (созданием для этого соответствующих условий). Отличается однотемностью содержания, краткостью и конкретностью изложения (в противном случае существует опасность того, что адресат не поймет, что именно от него требуется).

Письмо-сообщение — также весьма распространенная форма официального делового послания. Основное предназначение письма-сообщения — целенаправленная передача адресату какой-либо конкретной информации, как правило предпринятая по инициативе автора (организации-отправителя). Таким образом, на практике письма-сообщения чаще являются инициативными, хотя в определенных случаях информация может сообщаться и в ответ на поступивший в адрес организации письменный запрос.

Письмо-запрос, в свою очередь, предназначено именно для запрашивания соответствующей информации. Особенностью данного вида писем является то, что они практически всегда предполагают обязательную реакцию адресатов в виде письменного ответа по существу и, как правило, в срок, установленный или отправителем запроса, или нормативно-правовым документом.

Письмо-заявление служит для официального (т. е. от имени организации) предварительного информирования адресата о позиции отправителя по тому или иному вопросу (выразить свое отношение к его сути и порядку разрешения) — скажем, подтвердить свои намерения в отношении реализации ранее согласованных планов сотрудничества. Как и письмо-просьба, является однотемным.

Письмо-подтверждение служит исключительно для подтверждения какого-либо факта — допустим, получения организацией письма, высланного ранее адресатом. По указанной причине данное письмо используется в деловой переписке исключительно в качестве ответного. .

Письмо-заказ также является ответным. Функциональное назначение подобных писем — документирование заказа. Отметим, что письмо-заказ одновременно может выполнять и функцию сопроводительного письма — например, если к нему прилагается ранее высланное адресатом деловое предложение (оферта, проект договора и т. п.), дополненное необходимой информацией.

Письмо-предложение (оферта) — классический пример коммерческой переписки. Такое письмо направляется в адрес делового партнера для того, чтобы сделать ему официальное предложение относительно поставки (допоставки) той или иной продукции. Различают твердую оферту и оферту без обязательства.

Первая отличается исключительной конкретностью и точностью в изложении условий предполагаемой коммерческой сделки (сроков, номенклатуры продукции, ее количества, порядка расчетов и т. п.). Вторая, скорее, свидетельствует о принципиальной готовности адресата к сотрудничеству, для налаживания (развития) которого, однако, требуется предварительное согласие получателя такого письма.

Письмо-дополнение служит для оперативного сообщения адресату какой-либо важной информации, которая ранее по каким-либо причинам не была ему передана в предыдущем письме. Письмо-дополнение всегда является как бы продолжением предыдущего послания.

Письмо-рекламация — менее частое явление в современной деловой переписке. Основное назначение — выражение письменных претензий в связи с неудовлетворительным исполнением адресатом взятых им на себя деловых обязательств. Как правило, высылается в адрес с приложением документов, свидетельствующих о недобросовестности получателя в отношении отправителя письма (например, акта о некондиционности продукции).

Информационное письмо используется для развития деловых отношений с новыми партнерами. Такое письмо уместно отправить в адрес после того, как на предыдущее послание получен ответ, указывающий на принципиальную готовность к сотрудничеству. Основное функциональное назначение письма — информирование адресата с целью предоставления в его распоряжение конкретной информации относительно перспектив сотрудничества по возможно более широкому кругу направлений.

Гарантийное письмо предназначено для предоставления адресату письменных гарантий в отношении намерений или действий отправителя, так или иначе затрагивающих деловые интересы адресата. Хрестоматийный пример гарантийного письма — подтверждение готовности отправителя оплатить запрашиваемую партию продукции и т. п. Обязательными для гарантийного письма являются сведения об отправителе — юридический и фактический адрес, банковские реквизиты и т. п. — а также присутствие в тексте слова “Гарантирую”.

Презентационное письмо имеет целью презентовать (буквально — представить в выгодном свете) адресату какую-либо продукцию, организацию (производителя или распространителя продукции) или некое социально значимое событие — к примеру, праздник организации. На

практике презентационное письмо чаще всего обращено не к конкретному предприятию (должностному лицу), а к публике, широкой общественности и, помимо информирования, призвано вызвать у адресата заинтересованность и расположение по отношению к презентуемому объекту. Добавим, что презентационные письма никогда не рассылаются по одному, поскольку призваны проинформировать возможно большее количество людей.

Письмо прямой почтовой рассылки (директ-мейл, ОМ) в отличие от презентационного письма имеет куда более конкретную и прозаическую цель — побудить адресата к совершению покупки. Особенностью письма является то, что, помимо описания предлагаемой продукции, оно содержит — в качестве приложения — и бланк заказа для ее получения (по почте или с курьером), а в некоторых случаях — и образцы продукции для бесплатного (пробного) употребления. Другой особенностью писем прямой почтовой рассылки является то, что они адресуются многим сотням, тысячам, а в отдельных случаях — и сотням тысяч потенциальных покупателей.

Краткие письменные сообщения используются в целях немногословного срочного информирования адресата в связи с конкретным поводом (обстоятельствами). Среди кратких письменных обращений различают уведомления, напоминания и предупреждения, направляемые в адрес, как правило, последовательно, с определенным интервалом времени. Уточним, что предупреждение используется только в том случае, если уведомление и напоминание не достигли своей цели и адресат на них не отреагировал должным образом.

Сопроводительное письмо — письмо, предназначенное для сопровождения прилагаемых к нему документов (материалов). Включает в себя сообщение об отправке соответствующих документов (материалов), а также их перечень с указанием точных характеристик (названия, количества страниц и т. п.).

2. Инициативная группа и ее работа по применению ЕГСД

Инициативная группа - это добровольное объединение граждан, созданное для защиты их прав и интересов. Инициативная группа не является юридическим лицом, а ее деятельность (порядок их создания, внутреннее управление, отчетность перед членами) не регулируется законодательно.

Правовая основа для существования подобной формы объединения граждан – Конституция РФ (ст.30, ч.1, ст.31, ст.33) и создается в учреждении (организации) на основании приказа по основной деятельности.

Как ни удивительно, инициативная группа может состоять даже из одного гражданина. Иногда, хоть и редко, существование такой группы может иметь смысл. Если в инициативной группе несколько человек и в случае выбытия кого-либо из членов Инициативной группы, а также в случае иной необходимости она вправе кооптировать (избрать) в свой состав новых членов из числа сотрудников учреждения.

Кроме того, Инициативная группа вправе исключить из своего состава члена Инициативной группы за невыполнение решений Инициативной группы; за действия, препятствующие достижению целей создания Инициативной группы; за действия, ведущие к расколу Инициативной группы или за попытки указанных действий, а также за длительное неучастие в работе Инициативной группы.

Инициативная группа осуществляет свои функции до полного достижения целей.

Для правового регулирования и рационального ведения делопроизводства в учреждениях рекомендуется создавать инициативные группы во главе с заместителем руководителя учреждения.

В такую группу включаются, как правило, управляющий делами (начальник канцелярии, секретариат), заведующий архивом, а также лица, непосредственно занимающиеся вопросами рационализации делопроизводства в учреждении. Группа выполняет все

подготовительные работы: разрабатывает план мероприятий и проект приказа по применению ЕГСД, составляет программы семинарских занятий для различных категорий работников, контролирует выполнение намеченных планов.

Билет №24

1. Организация изучения основных положений ЕГСД в учреждениях

Для изучения основных положений ЕГСД работниками учреждения проводятся специальные занятия. С этой целью из состава рабочей группы выделяется ответственное лицо, знающее организацию работы своего учреждения, в обязанности которого входит: составление планов занятий и отчетов об итогах проведения; обеспечение занятий пособиями и иллюстративными материалами; подбор квалифицированных лекторов.

В плане занятий указывается состав группы обучающихся. Руководитель группы должен контролировать посещаемость занятий сотрудниками учреждения. При обеспечении пособиями и иллюстративным материалом важное значение придается распространению государственных стандартов и других нормативных разработок, рекомендуемых ЕГСД.

Для занятий, как правило, организуются три основные группы работников: руководители структурных подразделений (продолжительность занятий - не менее 2 часов); специалисты (исполнители) структурных подразделений (продолжительность занятий - 10 - 12 часов); делопроизводственный персонал (продолжительность занятий - 20 - 22 часа). Количественный состав каждой группы не должен превышать 40 - 50 человек.

Методика проведения и программа занятий работников каждой группы имеет свои особенности.

Для первой группы рекомендуется прочитать лекцию по основным положениям ЕГСД, главное внимание в которой необходимо уделить вопросам, связанным с оптимизацией управления, организационно-методическим принципам единой общегосударственной системы делопроизводства, вопросам ее практического применения. При этом следует особо акцентировать внимание на эффективности применения ЕГСД.

Вторая группа специалистов в форме семинарских занятий изучает основные положения ЕГСД по всем вопросам постановки делопроизводства; на занятиях должны быть обстоятельно изучены требования в области документирования деятельности учреждения и применения государственных стандартов на документы.

Третья группа, изучая основные положения ЕГСД на семинарских занятиях, особое внимание уделяет методическим вопросам организации работы с документами в делопроизводстве учреждений, а также правилам машинописи.

Для чтения лекций и проведения семинарских занятий приглашаются квалифицированные специалисты.

2. Прием посетителей.

Прием посетителей – важнейший вид деятельности руководителя. Прием посетителей включает в себя: прием сотрудников своего учреждения (по вызову руководителя, по личным вопросам), прием посетителей из других организаций. Прежде чем пригласить (или записать) посетителя на прием, секретарь должен удостовериться, что предмет будущего разговора находится в компетенции руководителя.

Посетитель любого ранга, без исключения, может входить в кабинет руководителя только после доклада секретаря. О представителях вышестоящих организаций секретарь докладывает лично. Попросив подождать, он входит в кабинет руководителя, полузакрыв дверь, и сообщает ему о посетителе. Вернувшись, секретарь приглашает посетителя войти; при этом широко открывает дверь и придерживая ее, уступает дорогу. После того как посетитель прошел, секретарь плотно закрывает дверь. Если человек пришел без

предварительной договоренности, то секретарь вправе сам решать, доложить о нем руководителю немедленно или записать его на прием. Если секретарь полагает, что руководитель может принять посетителя, он идет в кабинет докладывать о посетителе, плотно закрывая за собой дверь. В случае отказа секретарь называет посетителю точную дату и время, когда его примут. Организуя прием работников своего учреждения, секретарь должен проинформировать всех сотрудников о часах, выделенных для приема руководителем по текущим делам. Он также знает круг лиц, имеющих доступ к руководителю в любое время, и пропускает их беспрепятственно. Для посещения руководителя желательно заранее записаться к нему на прием и приходиться в определенное время, так как это уменьшает ожидание в приемной и способствует ритмичной работе руководителя. О приходе сотрудников учреждения секретарь докладывает, используя селектор или местный телефон.

Принимая командированных работников и представителей из других фирм, и организаций, секретарь обязан, во-первых, выяснить согласованно ли это посещение заранее, и, во-вторых, направить посетителя к заместителю руководителя, начальнику отдела или другому компетентному сотруднику учреждения, если они могут решить данный вопрос.

При беседе с посетителем секретарь должен всегда учитывать его возраст, помнить, что в разговоре с молодыми людьми вопросы следует обобщать. Людям старшего и пожилого возрастов необходимы более четкие формулировки вопроса, более медленный темп разговора, особенно после важных сообщений.

Прием граждан по личным вопросам – важная функция руководителя. Для повышения действенности приема проводить его должен лично руководитель. В такой обстановке посетители более четко и доходчиво излагают свой вопрос.

Во время приема по личным вопросам все руководители служб и отделов, которые могут понадобиться во время приема, должны находиться на своих рабочих местах, чтобы при необходимости руководитель мог вызвать или переговорить по телефону.

Срывов приема быть не должно. Если руководитель отсутствует на рабочем месте в назначенное время, например, находится в командировке, прием должен состояться вскоре после его приезда, при чем секретарь должен связаться с посетителем и сообщить ему о переносе времени и даты приема. Если руководитель находится в длительной командировке или болен, - прием делает один из его заместителей, имеющий достаточную компетенцию. Секретарь, представляя руководителю каждого посетителя, называет его фамилию, имя и отчество, должность и место работы. Во время приема секретарь сам отвечает на телефонные звонки, а вопросы, требующие немедленного решения, переадресует заместителям руководителя.

Закончив беседу с посетителем и приняв решение, руководитель записывает результаты разговора в специальной графе журнала и карточке для регистрации приема посетителей. Контроль за выполнением решений осуществляет секретарь. Он хранит у себя незаконченные и подлежащие рассмотрению дела и готовит их к моменту повторного приема посетителей. Он также выдает различные служебные справки.

Билет №25

1. Характеристика частных деловых писем

Письмо-поздравление — это, пожалуй, самый распространенный вид частных деловых писем. В зависимости от характера взаимоотношений, сложившихся между отправителем и получателем, считается вполне уместным направлять поздравления по следующим основным поводам:

- а) день рождения адресата — должностного лица или дата основания предприятия-получателя;
- б) государственные, церковные и профессиональные праздники;
- в) назначение адресата на более престижную должность;

г) награждение, присвоение почетного или специального звания (в том числе организации-получателя);

д) выдающиеся достижения получателя на профессиональном поприще (превышение показателей экономического развития, выигрыш тендеров, победы в конкурсах, соревнованиях и т. п.);

е) заключение взаимовыгодных партнерских соглашений;

ж) годовщина сотрудничества (как правило, первая или “круглая”);

з) выдающиеся события в личной жизни адресата (помолвка, свадьба, рождение ребенка, промоция — окончание учебного заведения, защита диссертации, “круглая” годовщина свадьбы и т. п.).

Характерной особенностью письма-поздравления является его благожелательный, дружелюбный и искренний тон. Присутствие в тексте слова “Поздравляю...” является обязательным.

Письмо-приглашение — очевидно, второй по распространенности вид частных деловых писем. Функциональное назначение письменного приглашения — во-первых, известить адресата о том или ином торжественном или деловом мероприятии и, во-вторых, пригласить его к участию в нем.

В связи с изложенным текст письма-приглашения может открываться либо с информации о мероприятии, либо со слова “Приглашаем (приглашаю)...”. Приглашение может оформляться как в виде письма, так и на специальном бланке (пригласительном билете, прилагаемом к письму). Особенностью письменного приглашения является персональный характер обращения к адресату.

Письмо-извинение все чаще применяется в повседневной деловой переписке. Функциональное назначение такого письма — принести адресату формальные извинения. Особенностью данного письма является подчеркнуто примирительный тон изложения, который, впрочем, не должен восприниматься адресатом как тон заискивающий.

Письма для выражения сожаления, сочувствия и соболезнования используются в повседневной деловой переписке в связи с не слишком радостными событиями в жизни адресата. Функциональное назначение такого письма — проявить к адресату внимание, выразить ему свою поддержку в непростую, подчас трагическую минуту. Характерной особенностью — и одновременно едва ли не важнейшим требованием к письму подобного характера — является исключительная искренность и теплота его тона.

Письмо по случаю представления (представительское письмо) незаменимо при заочном знакомстве с адресатом для установления с ним личных взаимоотношений. Особенностью письма по случаю представления является наличие у него в качестве приложения визитной карточки отправителя. Такое письмо служит для выражения адресату (в краткой, дружелюбной форме) расположения и, как правило, содержит приглашение к неформальной деловой встрече.

Письмо по случаю отъезда предназначено для выражения признательности со стороны уезжающего по отношению к остающейся (принимающей) стороне. Кроме того, такое письмо может содержать приглашение адресату к продолжению контактов (сотрудничества), в том числе

и посредством ответного визита — при условии, что это отвечает интересам и планам обеих сторон.

Письмо для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевое письмо) служит для укрепления сложившихся деловых и личных связей между участниками переписки. Основное функциональное назначение имиджевого письма — в отсутствие формального повода продемонстрировать адресату свое внимание и уважение. Кроме того, имиджевое письмо может выполнять и вспомогательную информационную функцию.

Благодарственное письмо направляется адресату с целью выразить благодарность — за проявленное последним по отношению к отправителю внимание (допустим, в ответ на поздравление) либо за предпринятые адресатом усилия, направленные на обеспечение личного или делового благополучия отправителя письма. Благодарственное письмо должно быть естественным по тону — иными словами, степень выражения благодарности должна быть адекватной поводу.

Рекомендательное письмо — особый вид частного делового письма, которое пишется в интересах третьего лица, не участвующего в переписке. Функциональное назначение письма — отрекомендовать должным образом то или иное лицо адресату.

Рекомендательное письмо может быть оформлено в краткой или развернутой форме. Краткая форма применяется, если речь в письме идет о человеке, хорошо знакомом адресату. Развернутая форма применяется, если требуется отрекомендовать человека, которого адресат знает недостаточно или же вовсе с ним не знаком.

Мини-письма (малые эпистолярные формы) — письма-шаблоны, письма-маятники и т. п. — активно используются в деловой переписке прежде всего для экспресс-ответов. Особенностью миниписем является повторяемость (стандартность) значительной части их содержания — в основном благодаря использованию шаблонного текста — и присутствие в письме специального формуляра, облегчающего подготовку ответа для адресата. Другой особенностью мини-писем является “телеграфный” стиль изложения — впрочем, приемлемый в общении только с людьми, которых связывают с отправителем тесные деловые или личные взаимоотношения.

Письмо-открытка — специфическая малая эпистолярная форма. Функциональное назначение писем-открыток — ведение частной деловой переписки, не затрагивающей аспекты деловых взаимоотношений ее участников. Обычно содержат краткие сообщения личного характера, обмен которыми осуществляется в периоды, когда личные контакты между участниками деловой переписки по каким-либо причинам затруднены. Особенностью таких писем является их обязательное оформление на открытке (почтовой карточке с видом).

Письмо негативного содержания — собирательная группа писем, включающая письма-отказы, письменные уведомления об увольнении, отказе в предоставлении вакансии, отказе в предоставлении денежной субсидии (смягчении условий погашения задолженности), письма с выражением неодобрения (порицания) чьих-либо действий и т. п. Такие письма, как правило, являются ответными (за исключением случаев выражения неодобрения или порицания действий адресата).

Письмо для выражения согласия или отказа применяется для извещения адресата о согласии (отказе) отправителя от какого-либо предложения. Направляется в ответ на поступившее ранее от адресата письмо, содержащее какое-либо предложение—чаще всего об участии в каком-либо мероприятии, проекте и т. п. Письмо в обязательном порядке должно содержать выражение благодарности за сделанное предложение.

Письмо для обращения в различные инстанции в частном порядке предназначено для письменного изложения конкретной просьбы или требования отправителя. Как правило, такие письма направляются в судебные органы, предприятия коммунального хозяйства, образовательные учреждения, транспортные организации, службы быта, сервиса и торговли и т. д. Функциональное назначение писем состоит, во-первых, в том, чтобы проинформировать о чем-либо адресата и, во-вторых, побудить его к определенным действиям.

Письмо-резюме — резюме отправителя, изложенное в форме стандартного делового письма. Инициативное письмо, высылаемое в адрес потенциального работодателя. Содержит наиболее существенные данные о биографии, уровне образования и профессиональном опыте отправителя. В обязательном порядке содержит указание о вакансии, на которую претендует отправитель, и адресе (телефоне, E-таП и т. п.), по которым адресат может направить ответ.

На этом характеристику наиболее распространенных видов деловых писем можно считать законченной. Рассмотрим далее требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем, а также к срокам их подготовки.

2. Оформление результатов применения основных положений ЕГСД

Завершение работы по применению ЕГСД оформляется актом о результатах применения основных положений ЕГСД. Акт составляется специальной комиссией, в которую входят представители заинтересованных служб учреждений, инициативной и рабочей групп. Один экземпляр акта высылается в вышестоящее ведомство, которое организует применение ЕГСД в целом по системе подведомственных ему учреждений и предприятий.

Таким образом, ЕГСД своим содержанием преследует основную задачу – способность рационализации и унификации документальных процессов в деятельности государственного аппарата на разных уровнях управления. Характерная особенность ЕГСД состоит в том, что она базируется на обобщении передовой теории и практики применения наиболее прогрессивных форм и методов работы с документами. Поэтому основные положения этой системы рассматриваются как первый этап совершенствования делопроизводства, базирующихся на основе разработанных нормативно-методических требований.

Билет №26

1. Подготовка приказа по применению ЕГСД.

Для обеспечения перехода на новую систему ведения делопроизводства издается приказ о применении ЕГСД. В приказе целесообразно предусмотреть: формирование рабочей группы по практическому применению основных положений ЕГСД (помимо инициативной группы); сроки и этапы применения ЕГСД и утверждение плана мероприятий; формы и сроки отчетности о выполненной работе по применению ЕГСД.

В состав рабочей группы могут быть введены: начальники канцелярии и отдела кадров, заведующий архивом, старший юрисконсульт, руководитель группы контроля, специалисты группы НОТ (Научная Организация труда) – менеджеры, инженеры, экономисты, бухгалтеры, юристы.

Рабочая группа осуществляет намеченные приказом мероприятия, составляет график внедрения, разрабатывает положения о службах делопроизводства и должностные инструкции, проектирует новые формы документов и карточек, инструктирует

сотрудников учреждения о порядке работы с документами в соответствии с требованиями ЕГСД, организует семинарские занятия по изучению ее основных положений.

Задача всех работников учреждения в период перевода делопроизводства на принципы ЕГСД заключается в том, чтобы активно содействовать внедрению новых форм и методов работы с документами, применительно к специфическим условиям своего учреждения.

2. Правила ведения телефонных переговоров.

Информация составляет основу принятия любого решения, благодаря телефону многие вопросы стали решаться путем устных переговоров, без обмена письмами и телеграммами, отпала необходимость встреч. Оперативность принятия решений возросла во много раз.

Организация телефонных переговоров руководителя входит в обязательную функцию секретарского обслуживания. Освободить руководителя от неадресных телефонных звонков и тем самым сэкономить большую часть его рабочего времени – главная задача секретаря. Поэтому секретарь должен владеть культурой ведения телефонных переговоров; он должен четко представлять, кого и по каким вопросам подключать к аппаратам руководителя. Секретарь, «просеивая» телефонные звонки, должен в корректной форме выяснить, по какому вопросу звонит абонент, оценить актуальность и срочность разговора.

К основным правилам телефонного общения относятся прежде всего вежливость, любезность, доброжелательность.

Разговаривая по служебному телефону, следует помнить, что секретарь ведет разговор от лица организации. Спокойствие и такт следует сохранять даже тогда, когда абонент раздражен или разговор неприятен. Неправильный тон беседы по телефону может повлиять на результативность разговора, а иногда нанести вред организации.

Секретарь обязан внимательно выслушать собеседника и проявить интерес к тому, что он хочет сказать. При ведении телефонных переговоров следует помнить об информации, которая носит конфиденциальный характер. Если у вас есть сомнения, необходимо посоветоваться с руководителем, прежде чем дать ответ.

Разговор по телефону должен быть кратким. Особенно это относится к международным, междугородным телефонным звонкам, а также к звонкам с мобильного телефона, так как каждая минута разговора оплачивается.

В процессе телефонных переговоров может возникнуть потребность нанести справку. В этом случае следует предупредить абонента. Не следует долго занимать телефонную линию. Если наведение справки занимает более двух минут, можно попросить перезвонить или перезвонить самому.

Если при разговоре связь обрывается, нужно положить трубку. Связь возобновляет тот, кто звонил. Телефон на рабочем столе должен находиться в нормальной зоне с левой стороны. Трубка снимается левой рукой, чтобы правой можно было записать передаваемую информацию. Под рукой всегда должны находиться блокнот для записи и ручка.

Большую помощь при телефонном обслуживании секретарю оказывает правильно организованный справочный аппарат. В него могут входить: список абонентов городской телефонной сети; телефонный справочник организации, ведомства. Можно использовать в работе специальные картотеки телефонных абонентов, карточки которых имеют определенный цвет, например, красный – для ускорения поиска. Если секретарь воспользовался телефоном не менее трех раз в месяц, то этот номер должен быть записан в алфавитном справочнике, а если не менее 10 раз, то в картотеке телефонных номеров. Алфавитный телефонный справочник проверяется не реже одного раза в месяц, ненужные номера телефонов зачеркиваются красным карандашом, но так, чтобы можно

было восстановить запись. Картотека телефонных номеров регулярно корректируется. Условно телефонные переговоры можно разделить на две группы: входящие и исходящие. При ответе на телефонный звонок следует снять трубку через два-три звонка (не более четырех), поздороваться, назвать себя и организацию: «Здравствуйте, секретарь фирмы «Оникс». «Алло» в телефонных переговорах не употребляется. В ответ собеседник также должен представиться. Если этого не произошло, следует вежливо поинтересоваться, с кем вы говорите.

Скорость передачи информации должна быть удобной для собеседника. Полезно проверить, правильно ли было воспринято ваше сообщение. Если для продолжения беседы необходимо участие другого сотрудника, следует узнать у абонента, есть ли у него время на ожидание.

Деловая беседа по телефону не может сопровождаться прихлебыванием чая или жеванием резинки. Если в процессе разговора вы случайно чихнули, следует извиниться перед собеседником.

Если телефон звонит в то время, когда вы говорите по другому аппарату, следует снять трубку, сообщить, что вы заняты, и выяснить у собеседника, будет ли он ждать окончания вашего разговора или вы перезвоните ему через некоторое время. Сообщение первому абоненту о том, что вам необходимо переговорить с другим сотрудником, позволит вам закончить беседу. Если разговор с первым собеседником очень ответственен и в порядке исключения вы решили не снимать трубку второго телефона, вам поможет следующая фраза: «Это звонит другой телефон, но я не могу прервать разговор с вами. Не беспокойтесь, если нужно, мне перезвонят позднее».

Очень важно вежливо закончить разговор. Рекомендуется воспользоваться следующими фразами: «Простите, что прерываю вас, но я боюсь опоздать на собеседование», «Очень приятно с вами беседовать, но я должна позвонить в другую организацию. Могу ли я позвонить вам позже?».

Если вы беседуете с посетителем и в это время раздается телефонный звонок, то по правилам этикета не следует прерывать беседу телефонными разговорами: необходимо сначала извиниться перед посетителем за необходимость прервать беседу, снять телефонную трубку, поздороваться с абонентом, назвать фирму, свою фамилию, сообщить, что ведете беседу с посетителем, и договориться о переносе разговора.

В результате ваш посетитель увидит, что для беседы с ним откладываются другие дела. Этим подчеркивается, что к посетителю относятся с большим уважением. Прерывание беседы разговорами по телефону будет выглядеть невоспитанностью.

Секретарь должен тщательно готовить любой телефонный разговор: предварительно составить короткую памятку и подобрать необходимые материалы; построить разговор, записать вопросы, которые необходимо задать. Телефонный разговор вести труднее, чем обычную беседу, так как контакт осуществляется путем одного только слухового восприятия. Акустической особенностью телефонного разговора является эффект зеркальности: заговорите шепотом, и ваш собеседник начнет шептать; закричите, и вы услышите в ответ крик. Все это может внести искажения в логическую структуру телефонного разговора и привести к взаимному непониманию.

Если звоните вы, в начале разговора следует поздороваться и назвать себя. Если нужное лицо отсутствует, секретарь согласовывает время, когда можно перезвонить.

В организациях широко используются телефонные аппараты с автоответчиком. Обычно его включают, когда некому отвечать на телефонные звонки. Автоответчик обеспечивает непрерывность ответов на телефонные звонки и осуществляет запись передаваемой по телефону информации. Секретарь, придя на рабочее место, должен прослушать запись и передать сообщения по назначению, а при необходимости перезвонить абоненту. Заключительные слова беседы по телефону зависят от результатов разговора. Чаще всего следует поблагодарить позвонившего за его звонок или за прием сообщения.

Билет № 27

1. Механизация делопроизводственных процессов

Механизация делопроизводственных процессов представляет собой комплекс мероприятий, направленных на повышение производительности управленческого труда. Она осуществляется на основе упорядочения постановки делопроизводства в учреждении и является обязательным условием такого упорядочения. Механизация делопроизводственных процессов должна проводиться одновременно с работой по совершенствованию организации управленческого труда в целом. В процессе осуществления механизации необходимо добиваться преимуществ именно за счет применения технических средств, а не только путем проведения организационных мероприятий.

Применение технических средств должно приносить существенный эффект в снижении трудоемкости и повышении производительности труда в сфере делопроизводства.

Механизация делопроизводства в конкретном учреждении должна проводиться в несколько этапов, начиная с определения работ и операций, которые могут быть механизированы, и на этой основе определения состава и количества технических средств, необходимых для механизации различных процессов работы с документами; проведения организационных мероприятий, предшествующих применению технических средств (приобретение оборудования, его монтаж и экспериментальное опробование, обучение персонала и т.п.) и, наконец, непосредственное применение технических средств в трудовых процессах и оформление этой работы (издание приказа, составление акта и т.п.).

Основное условие проведения механизации делопроизводственных процессов - комплексное использование прогрессивных технических средств, при котором они применяются для всех последовательно осуществляемых работ с входящими, исходящими и внутренними документами.

Для проведения комплексной механизации процессов труда в сфере делопроизводства необходимо учитывать функциональные особенности конкретных учреждений. С этой целью следует предварительно изучать действующие в них нормативы численности работников службы делопроизводства, нормы времени на работы по делопроизводственному обслуживанию.

Определение состава и количества технических средств, необходимых для механизации труда, производится на основе расчетных данных об объеме, характере работ и операций, которые могут быть механизированы, учитывая имеющиеся в учреждении технические средства, их использование и состояние.

Необходимо учитывать также, что номенклатурный и количественный состав технических средств должен соответствовать показателям одной из четырех категорий, к которой будет отнесено конкретное учреждение.

При выборе конкретных технических средств учитываются требования, предъявляемые к их эксплуатационным данным. При этом надлежит пользоваться сведениями, содержащимися в каталогах, прейскурантах, справочниках, технических характеристиках, номенклатурных перечнях и других видах нормативно-технической документации. Преимущество должно отдаваться тем средствам техники, которые в большей степени соответствуют профилю, масштабам и организационному уровню конкретного учреждения и могут обеспечить в предполагаемых условиях наибольший эффект.

3. Практическое применение ЕГСД в работе ведомств и учреждений.

Практическое применение ЕГСД в работе ведомств и подчиненных им учреждений и предприятий может осуществляться отраслевыми научно-исследовательскими институтами, отделами или группами научной организации труда, канцелярией (общим отделом) и другими специально созданными группами работников.

Методическое руководство применением ЕГСД и обеспечение консультативной помощи в этой работе осуществляет Всероссийский Научно-исследовательский институт (ВНИИ) документоведения и архивного дела.

Государственные стандарты, вошедшие в состав ЕГСД, внедряются одновременно со всей системой. Организационно-методическая помощь по внедрению стандартов в советское время осуществлялась органами Государственного комитета стандартов Совета Министров СССР, сегодня вышестоящими органами Государственного комитета стандартов Правительством РФ.

Учреждения государственной архивной службы СССР также оказывали министерствам и ведомствам организационно-методическую помощь во внедрении ГСДОУ (Государственный стандарт документационного обеспечения управления переработанный в замен ЕГСД) и, который сегодня используется в работе ведомств и учреждений.

Единые требования ко всем системам документации внедряются путем издания государственных, республиканских и отраслевых стандартов и инструкций по вопросам документационного обеспечения управленческой деятельности, учитывающих специфику республики (отрасли), а также отраслевых унифицированных систем документации, типовых номенклатур дел, типовых перечней документов с указанием сроков их хранения. На их основе подведомственные организации разрабатывают нормативные акты, организующие документационное обеспечение управления.

Билет №28

1. План мероприятия по применению ЕГСД

Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) представляет собой комплекс основных положений, определяющих и регламентирующих организацию делопроизводственных процессов в учреждениях, организациях и на предприятиях, начиная с момента поступления или создания документов до сдачи их в архив.

Каждый работник учреждения в процессе своей деятельности обязан владеть системами организационно-распорядительной документации и в полной мере их применять.

В этих целях ведомство организывает практическое применение ЕГСД как в центральном аппарате, так и в подведомственных ему учреждениях и предприятиях. Применение ЕГСД целесообразно осуществлять комплексно, т.е. охватывая всю работу участков управленческого аппарата. Эту работу следует организовать таким образом, чтобы она не усложнила деятельность учреждения и требовала минимально необходимых затрат труда и материальных средств. В этих целях в учреждениях рекомендуется создавать Инициативные группы.

А) Организационное обеспечение применения ЕГСД

1. Разработка положений о структурных подразделениях, занимающихся делопроизводством.
2. Разработка должностных инструкций для всех категорий работников делопроизводства.
3. Подготовка и утверждение инструкции по делопроизводству.

Б) Материально-техническое обеспечение применения ЕГСД

1. Проектирование и изготовление новых бланков документов, регистрационных карточек, обложек дел и других делопроизводственных форм.
2. Выбор, приобретение и установка оборудования.

В) Обучение работников аппарата правилам ведения

делопроизводства по ЕГСД

1. Организация семинарских занятий и инструктажа сотрудников.
2. Подведение итогов практического применения основных положений ЕГСД.

При необходимости намеченные позиции плана могут быть конкретизированы и дополнены применительно к специфике работы с документами в различных учреждениях.

План мероприятий подписывает председатель инициативной группы.

За выполнение каждого пункта плана необходимо назначить ответственных лиц за его осуществление и сроки исполнения.

2. Документы, не подлежащие регистрации службой делопроизводства

При поступлении документов в организацию документация проходит определенный процесс обработки и один из этапов обработки - это сортировка документов на регистрируемые и нерегистрируемые в соответствии с перечнем нерегистрируемых документов.

Документы, полученные только для сведения и не требующие ответа и исполнения, не регистрируются. В учреждении должен быть утвержденный руководителем перечень нерегистрируемых документов.

Так, к Перечню документов, не подлежащих регистрации в службе ДОУ относятся:

- Письма, присланные для сведения (копии).
- Технические задания на командировки специалистов и сметы.
- Сообщения о заседаниях, совещаниях и повестка дня.
- Графики, наряды, заявки, разнарядки.
- Сводки и информации, присланные для сведения.
- Рекламные извещения, плакаты, программы совещаний, конференций.
- Поздравительные письма и приглашительные билеты.
- Бухгалтерские и планово-финансовые документы.
- Формы статистической отчетности.
- Корреспонденция, адресованная работникам предприятия с пометкой «лично».
- Арбитражные и исковые документы.

На документы, не подлежащие регистрации, на первой странице в правом нижнем углу ставят штамп с указанием даты поступления.

Билет №29

Формы регистрации документов.

Документы регистрируются в регистрационно-контрольных формах – традиционных (карточная и журнальная) или электронных карточках (журналах).

Карточная форма регистрации используется в учреждениях с объемом документооборота свыше 600 единиц в год. Документ регистрируется на карточке, формат которой А5 или А6. На карточках формата А5 присутствует календарная шкала, на которой секретарь может отмечать даты поступления или исполнения документа.

Карточки могут иметь различную цветовую гамму: каждый вид документа регистрируется на карточке определенного цвета.

Регистрационные карточки помещают в картотеки которые позволяют осуществлять накопление, хранение и корректировку информации о документах, давать ответы на запросы, вести контроль, регулирование, координацию работы с документами в организации.

Имея несколько экземпляров карточки, их можно помещать в различные картотеки: регистрационные, контрольные, справочные.

Содержание регистрационной карточки заключается в следующем. Календарная шкала карточки используется для контроля за сроками исполнения документа; на ней отмечается дата исполнения документа.

После оформления регистрационная карточка помещается в картотеку, которая может быть вертикальной, подвесного хранения, вращающаяся. Чаще всего используют вертикальные картотеки, в которых карточки с помощью разделителей разбивают от отдельные группы. В организациях используются сроковые картотеки, в которых регистрационные карточки помещают в картотечный ящик с 33 подвижными разделителями% 31-й разделитель – число дней в месяце; за 32-й разделитель ставят карточки на документы, срок исполнения которых приходится на следующий месяц; за 33-й разделитель помещают карточки на исполненные документы. В конце месяца (за два-три дня до начала следующего) карточки, которые находятся за 32-м разделителем, расставляют по датам нового месяца.

Журнальная форма регистрации применяется в учреждениях с объемом документооборота не более 600 единиц в год.

Недостатки журнальной формы регистрации:

1. Нужно вести сразу несколько журналов: отдельно для поступающей, внутренней и отправляемой документации, приказов по основной деятельности и по личному составу, для жалоб;
2. Поиск информации необходимо вести сразу по нескольким журналам, т.к. инициативный документ зарегистрирован в одном, а ответный – в другом журнале.

2.Общая характеристика распорядительных документов.

Руководство любой организации, независимо от ее организационно-правовой формы, наделяется правом издания распорядительных документов.

Распорядительные документы – это документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов.

Распорядительный документ — документ, содержащий распоряжение на совершение хозяйственной операции.

Приказ – это правовой акт, издаваемый руководителем предприятия. Приказ предназначен для разрешения основных и оперативных задач предприятия.

Распоряжение – это акт управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенного должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий обязательную силу для граждан и организаций, которым распоряжение адресовано.

Распоряжения являются подзаконными актами и делятся на две группы: распоряжения общего, длительного, действия и распоряжения, касающиеся конкретного, узкого вопроса, разового случая.

Указание – распорядительный документ по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций, поручений и т.п.

Решение – это документы коллективного творчества (собраний специалистов, техсоветов, производственных совещаний и т.д.), когда подписываются все присутствующие и все несут коллективную ответственность за выполнение.

Постановление – документ, который издают высшие органы государственной власти, комитеты и комиссии, образуемые при органах власти.

Приказы и распоряжения – наиболее трудная форма распорядительной документации. Они состоят из двух частей: констатирующей и распорядительной. Констатирующая часть в краткой форме должна содержать причину издания документа (вступление), изложение фактов (доказательство) и переходное предложение (связку) с распорядительной частью. Распорядительная часть начинается словом «приказываю» и содержит действие, которое необходимо предпринять, конкретное поручение, срок исполнения и фамилии исполнителей.

Распоряжения и указания издаются по текущим оперативным вопросам повседневной производственно-хозяйственной деятельности руководителем предприятия. Они создаются аналогично приказам.

Основное назначение распорядительных документов – регулирование деятельности, позволяющее органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач. Распорядительные документы содержат решения, идущие сверху вниз по каналам системы управления. Распорядительные документы относятся к нормативным правовым актам и поэтому обязательны для исполнения.

В отличие от правовых, действующих бессрочно, они создаются на короткий период и касаются более узкого круга людей и вопросов.

Основанием для издания распорядительного документа может быть:

- необходимость исполнения законодательных, нормативных правовых актов и иных решений вышестоящих органов;
- необходимость осуществления собственной исполнительно- распорядительной деятельности, вытекающей из функций и задач организации.

Виды распорядительных документов, издаваемых организацией, устанавливаются ее учредительными документами – уставом или положением.

- Распорядительные документы могут издаваться совместно несколькими органами управления.
- Распорядительные документы с точки зрения сферы своего действия подразделяются на:

- правовые акты, действующие на федеральном уровне (издаваемые Президентом и Правительством Российской Федерации, органами федеральной исполнительной власти);
- правовые акты, действующие на уровне субъектов Российской Федерации;
- правовые акты, действующие в пределах отрасли;
- правовые акты, действующие в рамках отдельной организации, учреждения, предприятия, фирмы.
- 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.

Процедура издания распорядительных документов, как правило, включает следующие стадии:

1. Инициирование решения – обоснование необходимости издания распорядительного документа.
2. Сбор и анализ информации по вопросу.
3. Подготовка проекта распорядительного документа.
4. Согласование проекта документа.
5. Внесение проекта распорядительного документа на рассмотрение руководства.
6. Принятие решения (подписание документа).
7. Доведение распорядительного документа до исполнителей.

Бухгалтерия, как правило, получает для сведения копии распорядительных документов по основной деятельности и обязательно копии приказов по личному составу.

Все распорядительные документы должны строго соответствовать закону, ни один из них не может содержать положений, противоречащих законодательным актам.

Протокол - это отчетный документ, в котором четко зафиксирован ход обсуждения вопросов и принятых решений на официальных мероприятиях.

Билет №30

1. Регистрация обращений граждан.

Журнал письменных обращений граждан включает в себя следующие графы:

- регистрационный номер обращения заявителя;
- дата обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес заявителя;
- краткое содержания жалобы (иного обращения);
- результаты рассмотрения жалобы (иного обращения).
- примечания (данная графа заполняется в отдельных случаях).

Регистрационный номер обращения заявителя присваивается по первой букве фамилии заявителя (Например, при обращении первого заявителя, чья фамилия начинается с буквы «А» обращению присваивается регистрационный номер «А-1», Следующему обращению заявителя, чья фамилия начинается с буквы «А» присваивается регистрационный номер «А-2» и т.д.). На коллективные обращения регистрационный номер присваивается по фамилии первого заявителя с пометкой «коллективная».

Графа «результаты рассмотрения жалобы» заполняется после принятия решения по жалобе. В случае разъяснения заявителю средств и порядка защиты нарушенных прав и свобод человека и гражданина делается отметка «направлен ответ заявителю». В случае передачи жалобы государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится разрешение жалобы по существу,

делается соответствующая отметка с указанием наименования адресата (Например, «направлено в прокуратуру Зеленодольского района»).

Графа «примечания» заполняется после получения информации о результатах проверки по жалобе от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассмотревшего жалобу по существу. В случае восстановления нарушенных прав заявителя делается отметка «удовлетворена» или «удовлетворена частично».

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению делается соответствующая отметка. В свою очередь, все же усматривая в жалобе заявителя факт нарушения прав, общественный помощник в пределах своей компетенции может принять дальнейшие меры по жалобе.

Обращения, поступившие по телефону и требующие специального рассмотрения, оформляются как телефонограммы и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

Зарегистрированное обращение в тот же день представляется руководителю или его заместителю на резолюцию и после вынесения резолюции направляется исполнителю. Обращения могут иметь несколько резолюций (одного или нескольких должностных лиц) соответственно уровням рассмотрения. Если руководитель при рассмотрении документа сразу может решить поставленный в нем вопрос, то им формулируется решение в резолюции, которая по существу будет являться ответом. На ее основе составляется ответное письмо заявителю. Если вопрос требует лишь разъяснения, то руководитель в резолюции указывает исполнителя и срок подготовки ответного разъяснительного документа. Содержание резолюции записывается в регистрационную форму. Затем документ передается на исполнение. В крупных организациях на передачу обращения непосредственному исполнителю с момента регистрации документа до его рассмотрения не должно уходить более трех дней. Срочные обращения должны рассматриваться незамедлительно.

Каждое решение, принимаемое по обращениям граждан, должно быть основано на требованиях закона, всестороннем изучении обстоятельств и причин, вызвавших критические замечания.

2. Общая характеристика отчетной документации

Отчетную документацию в деятельности организации составляют документы, содержащие сведения о результатах деятельности организации за определенный период – год, полгода, квартал, декаду. Отчетная документация состоит из нескольких комплексов документов:

- Государственной статистической отчетности;
- Ведомственной отчетности;
- Внутриучрежденческой отчетности.

Отчет - это документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период времени, выполнения мероприятий, поручений, заданий, который представляется руководителю структурного подразделения, учреждения или вышестоящего органа.

Отчеты составляются на основании утвержденных унифицированных форм и в соответствии с нормативными документами, предписывающими порядок их составления и оформления.

Внутриучрежденческая отчетность составляется в свободной форме, порядок ее оформления аналогичен другим управленческим документам. При составлении внутренних отчетов учитывается их назначение и круг рассматриваемых вопросов.

Отчеты составляются на общем бланке или стандартном листе бумаги. Обязательными реквизитами являются: наименование организации; название документа; дата, номер, место составления; заголовок к тексту; текст; подпись; гриф утверждения.

К отчету могут прилагаться пояснительная записка и другие справочные материалы.

Если отчет содержит результаты работы, которая ранее планировалась, последовательность изложения отчета должна соответствовать последовательности расположения заданий в плановом документе.

Отчеты о работе структурного подразделения подписываются руководителем структурного подразделения; отчеты организации в целом – руководители подразделения, ответственным за подготовку отчета; отчет о работе сотрудника подписывается самим составителем.

Отчет о работе утверждается руководителем организации или вышестоящего органа. Датой отчета является дата его утверждения или вынесения резолюции.

Результаты освоения (объекты оценки)	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1 «Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств»)	Отметка о выполнении
Знать: -основные положения Единой государственной системы делопроизводства; -виды, функции документов, правила их составления и оформления;	- Задание (теоретическое) Учитывается полнота раскрытой темы ответа, обучающегося (определения, виды, функции, примеры по заданной теме) 2 вопроса – раскрыты полностью – оценка 5	

<p>-порядок документирования информационно-справочных материалов; -правила делового этикета и делового общения.</p>	<p>Допущены 1-2 ошибки (не раскрыты определения, виды, функции, примеры) Оценка 4</p> <p>Допущены 3-4 ошибки или раскрыт только 1 вопрос Оценка 3</p> <p>Допущены более 5 ошибок Не раскрыты 2 вопроса Оценка 2</p>	
---	---	--

Условия выполнения заданий (если предусмотрено)

Время выполнения задания мин./час. *(если оно нормируется) 6 часов*

Литература для экзаменующихся (справочная, методическая и др.)

Основные источники:

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 462 с.
2. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления + тесты в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с.
3. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 428 с.
4. ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) вступивший в силу с 01.07.2018 г.

Дополнительная литература для экзаменатора (учебная, нормативная и т.п.)

Чуковенков А.Ю., В.Ф. Янковая Требования к оформлению документов. Комментарий к ГОСТ Р 7.0.97-2016