**Лекция № 1**

**Тема: ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ**

[**1. Нормативная база делопроизводства**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_1.htm#z1#z1)

[**2. Организация делопроизводства**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_1.htm#z2#z2)

[**3. Классификация документов**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_1.htm#z3#z3)

**1. Нормативная база делопроизводства**

Общие требования к созданию документов и организации работы с ними установлены «Типовыми правилами документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях Республики Казахстан», утвержденных Приказом Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 22 декабря 2014 года № 144. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23 января 2015 года № 10129 Эти правила являются единственным нормативно-правовым актом РК по документированию и управлению документацией, устанавливающим унифицированный порядок создания, оформления, учета и хранения документов для всех хозяйствующих субъектов в Республике Казахстан.

На базе этих правил разработаны такие акты для госорганов РК, как:

- Инструкция «О порядке оформления и учета документов, подлежащих xранению в банках, и требованиях по организации хранения документов», утвержденная правлением НБ РК от 31.12.96 г.;

- Правила обращения с документами Администрации Президента РК в аппаратах госорганов управления, центральных исполнительных органов, местных и исполнительных и представительных органов, на предприятиях, в организациях и учреждениях РК от 08.12.96 г.;

- Инструкция по делопроизводству в Администрации Президента РК от 09.01 № 2751;

- Правила учета, использования и хранения документов, дел и изданий ограниченного распространения, утвержденные приказом Агентства РК по защит госсекретов, от 29.08.2000 г.;

- Правила государственной регистрации нормативных актов, утверждений постановлением Правительства РК от 12.12.98 г. № 1278.

С целью стимулирования расширения делопроизводства на государственном языке и в свете положений Закона РК «О языках» от 11.07.97 г. № 151-1 были подготовлены и действуют следующие нормативные акты:

- Указ Президента РК «О мерах по улучшению работы государственного аппарата, борьбе с бюрократизмом и сокращению документооборота» от 31.07.2000 г. №427

- Постановление Правительства РК «О расширении сферы употребления государственного языка в госорганах» от 14.08.98 г. № 769;

- Инструкция «О порядке морального и материального поощрения сотрудников органов юстиции и судов РК, выполняющих работу на государственном языке РК, а также успешно овладевающих государственным языком», утвержденная приказом МЮ РК от 22.06.99 г. № 45;

- Распоряжение Премьер-министра РК «О поощрении административных государственных служащих, осуществляющих подготовку документов на государственном языке» от 21.09.2000 г. № 117-р.

- Инструкция «По нотариальному делопроизводству в РК», утвержденная MЮ РК от 16.07.98 г. № 83.

Кроме этого, особенности разработки и представления, принятия, введя действие, изменения, дополнения, прекращения или приостановления действия опубликования законодательных и иных нормативных правовых актов, требующих регистрации в Министерстве юстиции РК, регулируются Законом РК «О нормативных правовых актах» от 24.03.97 г. № 213-1.

**2. Организация делопроизводства**

2.1. Делопроизводство должно быть простым и оперативным, система которого устанавливается внутрифирменным документом - инструкцией «О делопроизводстве», составленной в соответствии с требованиями постановления КМ РК от 20.06.92 г. № 562 и утвержденной высшим должностным лицом организации.

2.2. В зависимости от объекта документооборота и организационной структуры субъекта делопроизводство может осуществляться:

- управлением делами;

- канцелярией;

- секретариатом;

- общим отделом;

- секретарем-референтом;

- любым сотрудником, в порядке совмещения должностей (ответственный за делопроизводство).

2.3.Функциональные обязанности и права сотрудников служб делопроизводства устанавливаются, должностными инструкциями. Согласно ЕТКС РК к работникам этой службы относятся:

руководители:

- заведующий;

- заместители заведующего;

■ специалисты:

- помощник руководителя фирмы;

- инспектор;

- методист;

- заведующий архивом;

- редактор;

- корректор;

■ технические работники:

- секретарь-референт (стенографист);

- делопроизводитель;

- секретарь-машинистка;

- экспедитор;

- курьер.

 2.4. Ответственность за делопроизводство возлагается на первого заместителя руководителя или на конкретного исполнителя согласно структуре по п. 2.3. и фиксируется в индивидуальном трудовом договоре.

2.5. Все работники фирмы, которые по должности работают с корреспонденцией, обязаны знать инструкцию «О делопроизводстве» и оформлять служебную документацию в соответствии с ее требованиями.

2.6. Инструкция «О делопроизводстве» является нормативным документом, регламентирующим организацию, правила, приемы и процессы создания документов. К инструкции прилагаются формы и образцы документов, применяемых в фирме, и справочно-методический материал: перечень документов, подлежащих к утверждению, перечень документов, на которых ставится печать, и т.п.

2.7. Внутрифирменная служебная переписка допускается в случаях, установленных законодательством Республики Казахстан, например Законом РК «О труде» от Ю.12.99 г. № 493-1.

Не рекомендуется служебная переписка между структурными подразделениями организации.

2.8. Служебная переписка с другими организациями и гражданами может производиться:

- на государственном языке РК;

- на официальном языке;

- на том языке, на котором написан поступивший запрос, письмо, заявление и т.п.

2.9. Унифицированная система делопроизводства устанавливает несколько подсистем формирования документации:

- плановую;

отчетно-статистическую;

- первичную учетную;

- финансовую и бухгалтерскую отчетную;

- расчетно-денежную;

- организационно-распорядительную;

- налоговую;

- проектно-сметную (строительство);

- внешнеторговую;

- техническую (новая техника, рационализация, изобретение, ОИС и т.п.);

- труда и социальных вопросов;

- охраны труда и техники безопасности,;

- ценообразования;

- по кадровым вопросам;

- по бытовому обслуживанию населения.

В настоящем издании мы рассмотрим более подробно организационно-распределительную систему, которая необходима для любых субъектов хозяйстве деятельности.

Каждый субъект устанавливает для себя такие подсистемы , которые ему необходимы в практической деятельности, т.к. этот перечень подлежит расширительному толкованию.

2.10. Порядок ведения учета документов ограниченного распространения под грифом «для служебного пользования» устанавливается приказом Агентства РК по защите госсекретов от 29.08.2000 г.

2.11. Порядок ведения секретного делопроизводства устанавливается специальной инструкцией МО РК, КНБ РК и др. госорганами.

2.12. При смене лица, ответственного за делопроизводство, он обязан передать по акту имеющиеся у него дела и архив вновь принятому работнику.

Такой же порядок предусматривается для любого работника фирмы, имеющего в своем ведении любые документы: организационные, распорядительные, бухгалтерские, налоговые, финансовые и т.п.

**3. Классификация документов**

Слово «документ» в переводе с латинского языка озна­чает «поучительный пример», «способ доказательства». В сегодняшнем, обычном употреблении слово имеет три основных значения: 1) деловая бумага, подтверждающая какой-нибудь факт или право на что-нибудь(расходный Д., проездной Д.); 2) то, что официально удостоверяет личность предъявителя (паспорт и т. д.); 3) письменное свидетельство о чем-нибудь (древние грамоты и т. п.) (Ожегов С.И. Словарь русского языка. - М.: Русский язык, 1982, 53).

Управление предприятием есть в значительной степени информационный процесс: получение и обработка информации, принятие решения и его исполнение. Для выработки верного решения требуется полная, оперативная и достоверная информация. Этим качествам информации и должен отвечать документ. Однако полнота информации подразумевает не столько ее большой объем, сколько выделение в ней главных, приоритетных составляющих. То есть при обилии информации требуется определенная ее обработка, свертывание по важности и срочности**,** представление ее в удобном для восприятия виде. Именно эту работу и проделывает составитель документа, качество которого и определяется не только полнотой, оперативностью идостоверностью, но и компактностью, наглядностью, удобствомвосприятия.

Документы будут способствовать успеху дела, если они умело сочетаются с живым непосредственным общением, если их создание и оборот технически оснащены и отвечают конкретным целям. Деловой документ является, кроме сказанного, источником и носителем информации, способом фиксации защищаемых законом действий. Как инструмент управления документы используются в планировании, финансировании, кредитовании, бухгалтерском учете и отчетности, оперативном управлении, кадровом обеспечении деятельности организации и т. п. В документах закрепляется государственное устройство, они служат для общения между учреждениями, организациями, предприятиямии гражданами, между юридическими и физическими лицами. Зафиксированная на материальном носителе информация (документ), имеющая юридическую силу, служит основным доказательством того или иного факта при решении хозяйственных споров с партнерами по бизнесу в арбитражном суде или при разрешении трудовых споров в народном суде.

Документы предприятия и организации представляют определенную культурно-историческую ценность, являются частью архивного фонда государства, подлежат сдаче в государственные архивы.

Главным архивным управлением при Кабинете Министров Республики Казахстан были установлены единые правила ведения документации. Последними по времени издания являются: «Основные правила документирования и управления документацией в объединениях (предприятиях), учреждениях и организациях всех организационно-правовых форм Республики Казахстан», утвержденные постановлением Кабинета Министров РК от 30 июня 1992 г. № 562. В «Правилах» определены нормы создания документов и управления документооборотом (17, 109 и ел). Классификация документов - это деление их по признакам сходства и различия.

По способу фиксации документы делятся на письменные, графические, акустические, фото-, кино-, видеодокументы.

По содержанию документы делятся на организационно-рас­порядительные, финансово-расчетные, снабженческо-сбытовые, по личному составу и т. д.

По наименованию различают большое количество жанров: положения, приказы, протоколы, правила, уставы, заявления, письма и т. д.

По видам бывают документы типовые, примерные, индиви­дуальные и трафаретные.

По месту составления различают документы внутренние и внешние (входящая и исходящая корреспонденция).

По срокам исполнения выделяются документы срочные и несрочные.

По происхождению документы бывают служебные и официально-личные (именные).

По степени гласности бывают документы обычные, для слу­жебного пользования (конфиденциальные) и секретные (строго конфиденциальные).

По юридической силе различают подлинные и подложные документы.

По стадиям создания документы подразделяют на оригиналы (подлинники, первые экземпляры) и копии. Среди копий выделяют отпуск - полная копия исходящего документа: выписку - копия части документа и дубликат - второй экземпляр, выдаваемый взамен утраченного.

По срокам хранения выделяют документы: постоянного срока хранения, свыше 10 лет и временного - до 10 лет. ГОСТом 6.10.l-88 в Республике Казахстан по роду деятельности установлены «Унифицированные системы документации (УСД). Основные положения» (Алма-Ата, 1992 г .). Этим государственным стандартом предусмотрено 16 УСД: плановая, отчетно-статистическая, первичная учетная, финансовая и бухгалтерско-отчетная, расчетно-денежная, организационно-распорядительная, по ценообразованию, по материально- техническому снабжению и сбыту, по торговле, по внешней торговле, проектная для строительства, по изобретениям и открытиям, по социальному обеспечению, по труду и социальным вопросам, по оперативному планированию и управлению работой транспортного узла, по бытовому обслуживанию населения.

Организация разрабатывает отраслевой табель документов, необходимых и достаточных для ее нормального функционирования. В табель включаются как документы, создаваемые традиционным способом, так и средствами вычислительной техники. Служба управления документами разрабатывает единую для подразделений номенклатуру дел. Чрезмерное количество бумаг, отнимающих много сил и времени для их создания, мешает непосредственному делу, устному личному общению управляющего.

Необходимый и достаточный минимум документов, единообразие их составления (разумеется, в пределах одного жанра) Позволит высвободить время для живой работы. При этом не следует, конечно, впадать в другую крайность - полное пренебрежение документами. Оптимальная система письменного Управления фирмой отрабатывается со временем и должна поддерживать ее постоянную юридическую состоятельность.

В дальнейшем изложении мы осветим разделы по учреждению фирмы, ее организации, оперативному управлению персоналом и переписке.

**ГЛОССАРИЙ**

**По теме «Основные положения по документированию»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Делопроизводство**- | |
|  | -деятельность человека, связанная с созданием, движением и хранением документа |

|  |  |
| --- | --- |
| **Документ**- | |
|  | - информация, зафиксированная на материальном носителе |

|  |  |
| --- | --- |
| **Документирование**- | |
|  | -часть делопроизводства, связанная с созданием документа |

|  |  |
| --- | --- |
| **Документооборот**- | |
|  | -часть делопроизводства, связанная с движением документа |

|  |  |
| --- | --- |
| **Архивное дело**- | |
|  | -часть делопроизводства, связанная с хранением документа |

|  |  |
| --- | --- |
| **Дубликат**- | |
|  | -второй экземпляр документа, имеющий одинаковую силу с подлинником |

|  |  |
| --- | --- |
| **Форматы документов**- | |
|  | -размеры документов |

|  |  |
| --- | --- |
| **Унификация**- | |
|  | -приведение чего-либо к единой системе, единообразию |

|  |  |
| --- | --- |
| **Стандартизация**- | |
|  | -нормы и требования к физическим и размерным величинам производимых изделий и продуктов |

|  |  |
| --- | --- |
| **Копия**- | |
|  | -идентичное, заверенное должностным лицом воспроизведение подлинника |

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

**По теме «Основные положения по документированию»**

**1.** Делопроизводство и его составляющие

**2.** Документ и его функции

**3.** Основные классификационные признаки документа

**4.** Дайте определения копии, оттиску, дубликату, подлиннику

**Лекция № 2**

**Тема: РЕКВИЗИТЫ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

1. [**Сосав реквизитов**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_2.htm#z1#z1)
2. [**Правила оформления реквизитов**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_2.htm#z2#z2)
3. **Состав реквизитов**

Отдельная составная часть документа называется реквизитом.

Обязательными реквизитами документов разного назначения являются:

- наименование организации – втора документа;

- код организации – автора документа;

- название документа (кроме писем);

- заголовок;

- код формы документа;

- дата составления документа;

- индекс;

- текст;

- визы;

- подпись;

- отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

Организационно-распорядительная документация (ОРД) (положения, штатные расписания, правила, приказы и т.д.) должна соответствовать государственным стандартам, установленным ГОСТом 6.38.90 «Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Этот стандарт устанавливает состав, расположение и содержание реквизитов документа, требования к бланкам, текстам и машинописному исполнению.

ГОСТ 6.38.90 устанавливает следующий состав реквизитов организационно-распорядительной документации:

1. Государственный герб РК
2. эмблема организации
3. изображение наград
4. код организации
5. код документа
6. наименование министерства или ведомства
7. наименование организации
8. наименование структурного подразделения
9. индекс предприятия связи, почтовый и телеграфный адрес, номера телефонов, других средств связи, номер счета в банке
10. название вида документа
11. дата
12. индекс (внутренняя нумерация)
13. ссылка на дату входящего документа
14. место составления или издания
15. гриф ограничения доступа к документу
16. адресат
17. гриф утверждения
18. резолюция
19. заголовок к тексту
20. отметка о контроле
21. текст
22. отметка о наличии приложений
23. подпись
24. гриф согласования
25. визы
26. печать
27. отметка о завершении копии
28. фамилия исполнителя и номер его телефона
29. отметка об исполнении документа и направлении его в дело
30. отметка о переносе данных на машинный носитель
31. отметка о поступлении

**2. Правила оформления реквизитов**

Реквизит должен обладать полнотой и точностью информации, а также оформляться по общепринятым стандартам. Приведем в качестве образца оформление некоторых реквизитов.

Адресат. Документ адресуется организациям, их структурным подразделениям или должностным лицам.

Алматинский электромеханический завод

Отдел снабжения и сбыта

Директору завода «Эталон»

Г-ну Ибраеву

Если документ адресуют в нескольких однородных организаций и подразделений, их указывают обобщенно.

Начальникам служб фирмы «Эмикс»

При направлении документа более чем в четыре адреса составляется список на рассылку и на каждом документе проставляется только один адрес.

В составе реквизита «адресат» может входить почтовый адрес, оформляемый по почтовым правилам. Адрес обязательно проставляется на документах, направляемых частному лицу, например:

480025, г. Алматы

пр. Абая, 67, кв. 45

Исабаеву К.

Место составления или издания оформляется по существующему административно-территориальному делению. Например: г. Агматы; г. Талгар Алматинской обл.; г. Уч-Арал Алматинской обл.

Гриф утверждения. Содержит слово «Утверждаю», наименование должности, личную подпись и ее расшифровку, а также дату, например:

УТВЕРЖДАЮ

Директор туристического

агентства «Азимут»

подпись ……А. Сабиров

12.06.97

Если документ составлен не на бланке, то в наименование должности включается название предприятия (как в последнем примере). При утверждении документа приказом или протоколом гриф утверждения оформляется, например, так:

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания Совета

директоров

15.03.97 № 5

Заголовок к тексту. Грамматически согласованный с названием документа заголовок указывает краткое содержание документа, например: приказ «О реорганизации структуры агентства». Заголовок указывается на документах формата А4 (297x210 мм). Заголовок должен быть максимально коротким и точным, отвечая на вопрос о чем?: «Об изменении», «О командировании», «Об отмене».

Текст - основной peквизит документа. Он делится, как правило, на две основные части. В первой - указывается основание составления документа. Во второй - излагаются выводы, предложения, распоряжения или просьбы, Даже если текст состоит из одной фразы, то в первой eн части также рекомендуется сообщить основание или причины создания документа, а во второй - решение, распоряжение, просьбу.

Текст делится на абзацы, при необходимости вводится рубрикация и даются подзаловки. Особенно это необходимо в информационных документах: докладах, отчетах, обзорах и т. д. Другие реквизиты также имеют установленные стандарты, закрепленные в соответствующих ГОСТах.

Формуляр-образец – это модель унифицированной формы документа. Его называют еще и формой документа. В формуляре четко определены площади для размещения различных реквизитов, как постоянных, так и переменно установлена последовательность и длина реквизитов на рабочем поле, а также на служебном поле документа.

Постоянные реквизиты наносятся при типографском изготовлении унифицированной формы, или так называемого фирменного бланка. Переменные реквизиты вносятся при составлении документа. Правила машинописного, типографского или компьютерного исполнения, нормы дизайна документа изложены в соответствующих пособиях, в частности в руководствах по машинописи и делопроизводству (см список к данной теме) (11, 13, 14, 17,21).

**ГЛОССАРИЙ**

**По теме "Реквизиты управленческих документов"**

|  |  |
| --- | --- |
| **Реквизит** - | |
|  | - составная часть документа заголовок к тексту краткое содержание документа |

|  |  |
| --- | --- |
| **Гриф ограничения** - | |
|  | - секретно, лично, конфиденциально, КТ |

|  |  |
| --- | --- |
| **Виза** - | |
|  | - должность, подпись, расшифровка, документа |

|  |  |
| --- | --- |
| **Индекс** - | |
|  | - регистрационный номер |

|  |  |
| --- | --- |
| **ОКПО** - | |
|  | - организационный код предприятий и организаций |

|  |  |
| --- | --- |
| **ОКУД -** | |
|  | - организационный код управленческой документации |

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

**По теме "Реквизиты управленческих документов"**

**1.**   Какие реквизиты не проставляются на документах коммерческих предприятий

1. Какой реквизит проставляется в виде штампа
2. Чем отличается 23 и 25 реквизит
3. Где проставляется 17 реквизит
4. Какой код имеют все зарегистрированные предприятия

**Лекция № 3**

**Тема: ОРГАНИЗАЦИОНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

1. [**Организационные документы**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_3.htm#z1#z1)
2. [**Распорядительные документы**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_3.htm#z2#z2)

Эффективность работы предприятия, результативность проводимых им в последнюю очередь зависят от того, как организована деятельность этого предприятия, насколько четко определен круг вопросов, которые решает каждое подразделение, насколько верно с точки зрения производственных интересов установлены и обязанности каждого сотрудника и полномочия должностных лиц, каков принятия решений и их и каков порядок документооборота. Все это регла ментируется организационно-распорядительными документами предприятия документам относятся положения о структурных подразделениях, регламенты отделов и отдельных специалистов, инструкции о должностных обязанностей постановления, распоряжения, приказы, фиксирующие управленческие решения, отражающие ход заседаний коллегий и собраний, письма, акты и т.п.

Главная особенность организационно-распорядительных документов том, что они являются внутренними документами. Иными словами, для того, чтобы разработать и ввести их в действие, не требуется участие сторонних организаций или представителей каких-либо других предприятий. Достаточно решения руководства или других должностных лиц того предприятия, деятельности документы касаются. Для подписания же внешних документов договора накладных, актов приемки работы и пр. волеизъявления представителей тол! юридического лица недостаточно. Необходимо решение должностных лиц как минимум двух организаций, неподотчетных друг другу.

Внутренний документ, выпускаемый на предприятии, может считаться обязательным для исполнения сотрудниками лишь в том случае, если он имеет юридическую силу.

Чтобы документ имел такую силу, необходимо следующее:

положения, содержащиеся в документе, должны строго соответствовать требованиям законодательства;

документ должен быть издан должностным лицом управления, отдела предприятия, обладающим необходимыми для этого полномочиями;

реквизиты документа должны соответствовать принятым нормам.

Если эти условия не соблюдены, документ может быть признан судом недействительным.

Так, например, чтобы включить в себестоимость представительские расходы, на предприятии в соответствии с законодательством должны быть изданы следующие документы:

- приказы об утверждении работников, имеющих право получать наличные денежные средства под отчет на представительские расходы;

- приказ о назначении комиссии для проверки правомерности списания представительских расходов;

- общая смета на приемы делегаций, утвержденная генеральным директором предприятия на предстоящий год;

- отчет работника предприятия об израсходованных суммах. К отчету должны быть приложены копии соответствующих документов, подтверждающих приобретение продуктов, сувениров и товарно-материальных ценностей, расходов на буфетное или ресторанное обслуживание и т.п.;

- авансовые отчеты.

Если такие документы составлены неправильно или вовсе отсутствуют, налоговая инспекция может посчитать списание представительских расходов на себестоимость нарушением. А это, как правило, приводит к применению финансовых санкций по налогу на доход или по налогу на добавленную стоимость.

Прежде чем исполнять предписания того или иного документа, необходимо обращать внимание на компетенцию лица, подписавшего этот документ. Если при его составлении и подписании должностное лицо вышло за рамки своей компетенции, документ не имеет юридической силы и является недействительным.

К компетенции руководителя предприятия относятся все вопросы руководства текущей деятельностью, за исключением вопросов, которые вправе решать только общее собрание участников предприятия или Совета директоров. Руководитель -единственный сотрудник, который действует от имени предприятия без доверенности.

Но согласно уставу предприятия компетенция руководителя может быть ограничена, а часть его «обычных» полномочий передана Совету директоров или общему собранию участников. Например, в уставе может быть предусмотрено, что руководитель не имеет права единолично, без согласия общего собрания участни­ков, заключать сделки на сумму, превышающую 500 000 тенге. Чтобы такая сделка была законной, к договору необходимо приложить протокол общего собрания участников предприятия, в котором должно быть прямо сказано о том, что собрание участников одобрило эту сделку. В противном случае договор (и сделка) может быть признан недействительным. В этом случае «объяснения» контрагента, что он не знал об ограничении полномочий руководителя предприятия, не будут приняты, так как устав предприятия является открытым документом. Ознакомиться с ним могут и должны фирмы и компании, намеревающиеся заключить контракт с предприятием.

Все другие должностные лица предприятия могут решать те или иные вопросы лишь в случаях, если они уполномочены на это приказами, доверенностями, должностными инструкциями, положениями и т.п., подписанными или утвержденными руководителем. При заключении договоров или при составлении и подписании других товарно-финансовых документов от имени предприятия должностное лицо должно сделать ссылку на название, номер и дату доверенности, приказа или положения, на основании которого оно действует. В противном случае представители сторонних организаций будут вправе усомниться в том, действительно ли это должностное лицо обладает необходимыми полномочиями.

Самой распространенной подсистемой создания, учета и хранения организационно-распорядительная, которая включает группы документов

* - организационные;
* - распорядительные;
* - документы по личному составу;
* - финансово-бухгалтерские;
* - информационно-справочные.

Так как описать все организационно-распорядительные документы в и издании не представляется возможным, мы представляем наиболее часто встречающие в практике (кроме финансово-бухгалтерских, основные формы которых утверждаются Министерством финансов РК, Национальным банком и Национальным статистическим агентством РК).

**1. Организационные документы**

*1.1. Структура и штатная численность*

Структура и штатная численность предприятия определяются в соответствии с его уставом и закрепляются специальным документом, в котором указываются структурные подразделения предприятия, наименования должностей и штатных единиц по каждой из должностей. Документ составляется на бланке предприятия, подписывается заместителем руководителя предприятия, согласовывается с главным бухгалтером и утверждается директором предприятия, и утверждения заверяется печатью.

*1.2. Штатное расписание*

В штатном расписании закрепляется должностной и численный coстав предприятия с указанием фонда заработной платы. Штатное расписание подписывается на бланке предприятия и содержит перечень должностей, сведения о количестве штатных единиц, должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы.

Штатное расписание подписывается заместителем руководителя предприятия визируется главным бухгалтером и утверждается руководителем предприятия. В грифе утверждения указываются общая штатная численность предприятия месячный фонд заработной платы. Гриф утверждения заверяется печатью.

Для предприятий негосударственной сферы рекомендуется штатное расписание утверждать на общем собрании учредителей (акционеров).

В связи с инфляционными процессами и индексацией зарплаты в штатное рас писание необходимо периодически вносить изменения либо устанавливать оплату труда в эквиваленте к твердым валютам. Изменения в штатное расписание вносятся специальным приказом.

*1.3. Должностные инструкции*

Должностная инструкция - документ, в котором определяются функции обязанности сотрудника предприятия. Должностная инструкция необходима в случае возникновения споров, конфликтных ситуаций в трудовых правоотношениях. На основании должностной инструкции оставляется трудовой контракт с работником.

Должностная инструкция разрабатывается кадровой службой, согласовывается с юрисконсультом предприятия и утверждается руководителем предприятия. Все существенные изменения в должностную инструкцию вносятся приказом директора предприятия.

*1.4. Положение «О персонале»*

В положении «О персонале» предприятия отражаются вопросы организации работы предприятия; оплаты труда работников; порядок предоставления отпусков; командирования сотрудников; права и обязанности работников и администрации и т.п.

Положение о персонале обсуждается и согласовывается на собрании трудового коллектива, визируется юрисконсультом, подписывается заместителем руководителя и утверждается директором предприятия. Положение «О персонале» является основанием для заключения коллективных трудовых договоров.

*1.5. Учредительные документы*

Уставы, положения о филиале (представительстве, учредительные договоры также относят к организационным документам, но мы не приводим образцы их оформлений, потому что, как правило, их готовят специализированные фирмы по установленному порядку. Такие документы утверждаются и подписываются на общем собрании учредителей, нотариально заверяются и регистрируются в органах Министерства юстиции РК и только после прохождения этих процедур приобретают юридическую силу.

**2. Распорядительные документы**

*2.1. Приказы*

Приказ является одним из наиболее важных и распространенных видов распорядительных документов предприятия. Поэтому рассмотрим составление распорядительного документа на примере. Приказ - это нормативный документ, издаваемый директором предприятия для решения каких-либо задач (производственных или связанных с персоналом предприятия).

Приказ может издаваться по вопросам создания, ликвидации, реорганизации учреждений или их структурных частей; утверждения положений, инструкций, правил с целью внесения изменений в них; по вопросам организации работы предприятия, финансированию, планированию, отчетности, снабжению, реализации продукции и другим производственным вопросам, а также по кадровым вопросам приема, перемещения, увольнения работников и т.п. Путем издания приказа руководитель ставит основные задачи перед работниками, указывает пути решения принципиальных вопросов. Приказ обязателен для всех работников данного предприятия. В отдельных случаях он может касаться широкого круга организаций и должностных лиц независимо от их подчиненности.

Подготовка приказа включает следующие этапы:

* изучение существа вопроса;
* сбор необходимых сведений;
* подготовку проекта приказа;
* согласование проекта;
* подписание руководителем.

Юридическим основанием для разработки приказа может служить издание документа органами власти и управления, конкретное поручение вышестоящего органа, необходимость осуществления исполнительной и распорядительной деятельности для осуществления задач, возложенных на предприятие. Предприятие или структурное подразделение может выступить с инициативой разработки приказа по какому-либо вопросу.

Первый этап разработки проекта приказа определяется кругом вопросов, которые предстоит в нем отразить. Затем изучаются материалы по рассматриваемым вопросам, прежде всего законодательные акты и решения правительства, ведомственные нормативные акты, предшествующие распорядительным документам по данному и аналогичным вопросам. Это обеспечит правовую основу документа и позволит избежать дублирования и противоречий.

На втором этапе осуществляется сбор необходимых сведений по существу поставленного вопроса. Для этого могут быть использованы различные информационно-справочные документы: отчеты, справки, докладные и объяснительные записки, акты, служебная переписка.

На основе сбора и изучения необходимых сведений разрабатывая приказа. Проекты приказов готовятся специалистами предприятия по поручению руководителя. Достаточная компетентность специалистов, занятых в подготовке: проекта приказа, является главным условием его качественности.

Приказы по основной деятельности оформляются на бланке предприятия для внутренних документов.

Приказ должен иметь название вида документа, дату и номер. Дата приказа это дата его подписания руководителем. Нумерация приказов производится с января по декабрь в пределах года (№ 1, № 2 и т.д.). Необходимо иметь в виду что, приказы по основной деятельности нумеруются и ведутся отдельно от приказов личному составу.

Третий этап - подготовка текста.

Приказ обязательно должен иметь заголовок, отвечающий на вопрос о чем? Например: «О ликвидации предприятия», «О внесении изменений в должностную инструкцию главного бухгалтера», «О приеме на работу», «О переводе на другую работу» и т.д. Не допускается использовать заголовки типа: «Приказ пo предприятию» или «Приказ генерального директора».

Текст приказа состоит, как правило, из двух взаимозависимых частей вой части, констатирующей, указываются основания издания приказа:

* нормативные документы государственных органов (правительства, инспекции и др.);
* решения Совета директоров, общих собраний акционеров;
* производственная необходимость (конкретно).

Зачастую в констатирующей части дается пересказ акта вышестоящего органа, во исполнение которого издается данный приказ. При этом обязательны ссылка на вид акта, его автора, полное название (заголовок), номер и дата, т.е. исковые (ссылочные) данные. Констатирующая часть приказа может отсутствовать если причина издания приказа очевидна и не нуждается в разъяснении.

Как правило, текст констатирующей части начинается с формулировок В соответствии...», «Во исполнение...», «В целях...», «Для...».

Основную нагрузку в приказах несет распорядительная часть, которая излагается в повелительной форме и начинается словом: «Приказываю». Слово «Приказываю» печатается прописными буквами или строчными в разрядку. Это позволяет отделить констатирующую часть документа от распорядительной. В этой расти распорядительной части указывается, кому (исполнителю или структурному подразделении что делать (указывают конкретную работу), до конца числа (сроки ее окончания).

К формулировкам этой части документа предъявляются особенно жесткие требования: конкретность, четкость, ясность, недопустимость различных толкованиях. В них рекомендуется избегать неконкретных выражений типа: «поднять», «усилить», «улучшить», «принять меры», «активизировать», «обратить внимание» и т.д. Сформулированные таким образом поручения расплывчаты, их выполнения затруднительна.

Текст приказа может делиться на пункты, если поручений несколько пункт начинается с красной строки. Пункты нумеруются арабскими цифрами последнем пункте указывается лицо или структурное подразделение, которое осуществляет контроль исполнения приказа в целом, а в каждом пункте указываются исполнитель (структурное подразделение, конкретное должностное лицо) предписываемое действие и срок исполнения. Исполнитель указывается в дательном падеже. Предписываемое действие выражается глаголом в неопределенной форме - «подготовить», «зачислить», «организовать», «обеспечить», «возложить работать» и т.д.

Следует учитывать время доведения информации до конкретных исполнителей. Срок исполнения должен быть реальным, соответствовать объему предполагаемых работ. Обычно приказ имеет общий для всех пунктов исполнительный срок. Однако чаще срок исполнения устанавливается для каждого задания в отдельности. В последнем пункте приказа указывается лицо, на которое возложен контроль за исполнением документа. Приказ может иметь приложения, указания на которые даются в соответствующих пунктах текста. Если приказ вводит в действие какие-либо документы (инструкции, правила, положения), то они оформляются в виде приложения к приказу. В правом верхнем углу таких документов ставится: «Приложение к приказу директора АО «Эра» от 01.03.95 № 7».

В случае необходимости в приказе могут быть перечислены ранее изданные документы (приказы, решения), которые данным приказом отменяются.

На четвертом этапе проекты приказов могут согласовываться с главным бухгалтером, юрисконсультом или другими должностными лицами предприятия. Согласование оформляется в виде визы.

На пятом этапе приказы подписываются руководителем или его заместителями, которым предоставлено такое право. Приказ вступает в силу с момента подпи­сания, если в тексте не указан другой срок введения его в действие.

Секретарь-референт после издания приказа организует ознакомление сотрудников предприятия с его содержанием. Один экземпляр приказа вывешивается на доске объявлений, на другом экземпляре, который идет в дело, фиксируется ознакомление с приказом сотрудников, ответственных за его исполнение. На нижнем поле документа или на обороте листа сотрудник ставит ознакомительную визу, которая включает подпись и дату ознакомления. При необходимости подписанный приказ может копироваться секретарем и раздаваться исполнителям для работы.

Аналогично происходит работа с такими управленческими документами, как решения и распоряжения.

*2.2. Распоряжения*

Распоряжение - документ, издаваемый директором или заместителем преимущественно по оперативным вопросам повседневной производственно-хозяйственной и административной деятельности предприятия.

Распоряжения оформляются на бланке предприятия для внутренних документов и подписываются директором или его заместителями.

Текст распоряжения должен содержать:

* конкретное задание (работу);
* ответственность исполнителя;
* срок исполнения.

Распорядительная часть, как правило, начинается словами «Обязываю», «Устанавливаю» и т.п.

*2.3. Указания*

Указание- распорядительный документ по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций, поручений и т.п. Указание подписывает ру­ководитель предприятия или его заместители в пределах компетенции.

Распорядительная часть указания начинается словами «ПРЕДЛАГАЮ» или «ОБЯЗЫВАЮ».

Указаниям присваиваются порядковые номера в пределах календарного года.

*2.4. Решение (постановление)*

Решение и постановление представляют собой документы коллегиального органа (Совета директоров, общего собрания акционеров и т.п.), составляемые по производственным вопросам. Оформляются решения аналогично другим распорядительным документам с использованием слов «РЕШИЛ» или «РЕШИЛИ», «ПОСТАНОВИЛ» или «ПОСТАНОВИЛИ». Подписываются решения (постановления) председателем и всеми членами коллегиального органа или председателем.

**ГЛОССАРИЙ**

**По теме "Организационно-распорядительные документы"**

|  |  |
| --- | --- |
| **Устав** - | |
|  | - свод правил, регистрирующих деятельность предприятия, граждан, их взаимоотношения |

|  |  |
| --- | --- |
| **Приказ** - | |
|  | - документ, издаваемый руководителем предприятия |

|  |  |
| --- | --- |
| **Распоряжение** - | |
|  | - документ, имеющий властный характер и обязательную силу для граждан и организаций |

|  |  |
| --- | --- |
| **Решение** - | |
|  | - документ, издаваемый коллегией министерства и научным советом |

|  |  |
| --- | --- |
| **Указание** - | |
|  | - документ, издаваемый в основном по вопросам информационно-методического характера |

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

**По теме "Организационно-распорядительные документы"**

1. Перечислите состав организационных документов
2. Что относится к распорядительным документам
3. Назовите ключевые слова текста приказа, распоряжения, указания, решения
4. Перечислите реквизиты приказа, распоряжение.
5. Есть ли в приказе 17 реквизит.

**Лекция № 4**

**Тема: СЛУЖЕБНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

1. [**О культуре переписки**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_4.htm#z1#z1)
2. [**Жанры переписки**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_4.htm#z2#z2)
3. [**Построение коммерческого письма**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_4.htm#z3#z3)
4. [**Стиль коммерческого письма**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_4.htm#z4#z4)
5. [**Правила оформления корреспонденции**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_4.htm#z5#z5)
6. [**Служебные письма**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_4.htm#z6#z6)
7. **О культуре переписки**

Документация, которая описана в предыдущих главах, порождена партийно-бюрократической системой, когда государство общалось с массами, а не с отдельным человеком. Личность виделась как некое вместилище обязанностей и долга перед государством. В системе управления речь тем более не шла о согласовании интересов государства и гражданина, об их взаимной ответственности за выполнение соглашений. Потребности и интересы личности, к которой был бы обращен документ с ответом, просьбой, извинениями, благодарностью, почти исключительно оставались за рамками делового общения.

Иллюстрацией этому могут служить вывески, информации, объявления, так называемая наглядная агитация и «реклама». Каждый из нас видел и видит вывески и информации с такими категорическими обращениями: «Не входить!»; «Запрещается!»; «Не курить, не сорить!» (классика!); «Руками не трогать!»; «Жильцам строго воспрещается …»; «Клиент обязан представить…» и т.д. Позиция составителя таких обращений к своему «другу, товарищу и брату» - жесткая, угрожающая, не допускающая возражений. Встречаются вывески и информации, где гражданам объясняется, почему «Не входить!» и «Не трогать!». К этому добавляются приписки вроде: «Ремонт!»; «Высокое напряжение!»; «Совещание!»; «Хищник!» и т.п.

В той же холодной манере работала «наглядная агитация» и реклама в учреждениях. Казенные лозунги типа: «Храните деньги в сберегательной кассе»; «Летайте самолетами Аэрофлота»; «Будьте бдительны, ящур!», обращенные в никуда, совсем не вызывали желания хранить, летать и быть бдительными. В них выражена позиция сурового, перегруженного делами чиновника, которому посетитель или клиент мешает заниматься «высокими государственными» обязанностями.

Демократический стиль общения только начинает входит в нашу жизнь. В потоке сухой рекламной информации ( Организация предлагает…) появляется какое-то внимание к интересам и нуждам клиента или покупателя: «Вы будете приятно удивлены», «Мы рады Вас обслужить», «В удобное для Вас время» и т.д. Правда, видавший виды покупатель с часто обоснованным подозрением относится к этому радушию и исключительной заботе о его кошельке.

Но конкурентная среда заставляет продавца менять отношение к людям, ради которых и существует рынок товаров и услуг.

Если вы хотите продать хороший товар хорошему, но сомневающемуся человеку, тот его надо убедить в покупке. Технология такого убеждения предполагает иной стиль общения. При этом письменный текст обладает значительно меньшими убеждающими возможностями: здесь «отключается» зрительная (невербальная) и слуховая (интонационная) выразительность, которая в непосредственном общении при умелом использовании оказывает мощное личное воздействие на собеседника. В этом, между прочим, и состоит преимущество телерекламы перед рекламой газетной: счастливое лицо покупателя в сочетании с удачным текстом действуют синхронно на разум и эмоции.

В письме возрастает роль точного и выразительного слова и умения компоновать текст. В наших нынешних условиях новая культура переписки, информирования и рекламы услуг и товаров только зарождается. Тем полезнее обратиться к опыту западных и японских компаний, у которых отработаны свои технологии общения с покупателями и сослуживцами. При этом, однако, слепое, бездумное копирование внешних атрибутов солидности (начиная с англоязычных названий фирм и их функционеров) не вызывает особого доверия. И тем не менее, внимательное изучение богатого опыта общения инофирм с клиентами, заимствование принципов и подходов для собственных разработок в текстовой рекламе и переписке позволит избежать приобретения опыта методом проб и ошибок.

**2. Жанры переписки**

В книге «Как овладеть искусством делового письма», предназначенной для менеджеров, Рон Теппер выделяет такие разновидности писем:

Служебные записки:

Распоряжения по кадровым вопросам, внутреннему распорядку учреждения, правила работы.

Благодарности и поздравления.

Напоминания, просьбы, проведение мероприятий.

Под служебными записками имеются в виду внутренняя переписка на фирме.

Внешняя корреспонденция фирмы разделена на шесть видов:

Торговые соглашения, сделки и другая подобная корреспонденция.

Ответные письма с благодарностью.

Поздравления.

Извинения.

Требования и запросы.

Соболезнования.

Эти шесть видов писем, в свою очередь, делятся на две категории:

Формальные.

Неформальные.

Как видно из перечня жанров, основанием классификации служит назначение письма. Если сравнить эти жанры внутрислужебной и внешней переписки с приведенной выше нашей классификацией, то можно увидеть, что в последнем случае нет и упоминания о благодарности, извинении, поздравлении и др. То есть, почти нет писем, обращенных к кому-либо лично.

Администрация иногда обращается лично к сотруднику так: объявляется благодарность в приказе. Признательность в приказном порядке как-то не очень вяжется с непредвзятым здравым смыслом. Но такова традиция, переломить которую очень сложно, даже осознав проблему. В нашей деловой жизни принято еще преподносить и так называемые приветственные адреса. Но это по торжественным юбилеям, круглым датам заметных фигур на общественном небосклоне. Составляются они обычно в стиле служебной характеристики. Теплое человеческое участие, дружеская радость прячутся за «избитыми» выражениями. Впрочем, есть у нас мастера в этом жанре, но это не правило, а исключение из него.

Но вернемся к классификации. В книге Р. Теппера перечисляются такие разновидности благодарственных писем: «за предоставленную возможность организовать Ваше недавнее путешествие»; «за новую разработку проекта»; «за добровольную помощь в поддержке рекламной (выборной) кампании»; «за финансовую помощь»; «за денежную помощь»; «за денежную помощь на разработку специальной программы»; «за вклад в банк дополнительных средств»; «за медицинское обслуживание»; «за работу над конкретным проектом»; «за руководство компанией» и т.д.

Как видно из сопоставлений, западная деловая традиция активно использует «человеческий» фактор в переписке.

В развитие этой темы назовем разновидности писем к клиентам с извинениями администратора: за ошибку, допущенную при ведении учета, за поведение служащего, за недоразумение с заказом на поставку, за несостоявшуюся встречу, за повторное требование оплаты и др.

А вот разновидности приветственных писем: новому жильцу от владельца магазина или владельца фирмы бытовых услуг и др. Чтобы увидеть содержательную сторону таких писем, процитируем полностью письмо домовладельца новому жильцу.

Уважаемый…

Я рад приветствовать Вас в Вашем новом доме.

Как жилец Вы можете пользоваться всеми удобствами, в том числе бассейном, сауной, спортивным залом и теннисным кортом.

Однако я убедительно прошу, чтобы Ваши гости пользовались специальной стоянкой для автомобилей, что позволит избежать неудобств для других жильцов.

Благодарю Вас за выбор (номер квартиры) и искренне надеюсь, что Ваша новая квартира удобна. Прошу Вас дать мне знать, могу ли я быть чем-нибудь Вам полезен.

При внимательном прочтении в письме можно выделить несколько целей его составления: приветствие (1 абзац), информирование о правах (2 абзац), просьба о правильной парковке машин (3 абзац), благодарность за выбор квартиры и приглашение к сотрудничеству (4 абзац).

Тон письма благожелателен, направлен на создание дружеских, доверительных отношений между домовладельцем и квартиросъемщиком. В письме нет призыва рекламировать этот дом, но расчет на это можно прочесть в подтексте: наверняка и о качестве обслуживания и о доброжелательном стиле общения домовладельца новый жилец расскажет своим знакомым.

Обратим внимание на то, что слова «Вы» и «Вас» повторяются часто, они прямо-таки «кричат», а слово «я» спрятано, приглушено. Письмо написано не от имени владельца, а для клиента, интересы которого и преобладают в содержании письма.

Попробуем провести мысленный эксперимент. Представим себе, что на месте владельца дома – наш начальник домоуправления или председатель жилищного кооператива (КСК). Как бы он поступил, если бы в дом въехал новый «ответственный квартиросъемщик»? В конце концов, поставим себя на место домоуправа. Скорее всего, мы бы не стали вообще ничего писать новому жильцу. Въехал, ну и пусть себе живет. Или, во избежание недоразумений с парковкой машин, мы бы написали такое примерно объявление:

«Жильцам дома следует парковать машины на специально отведенной стоянке. За нарушение правил парковки машин их владельцы будут привлекаться к ответственности или штрафу в размере 200 тенге.

Домоуправление».

Возможно, исходя из нашей традиции, мы бы проинформировали жильцов о порядке ремонта сантехники, ответственности за порчу имущества и т.п. Но опять-таки, не через личное письмо (администрация привыкла общаться с массами), а через холодное начальственное объявление.

Налицо разные стили административного поведения, разные типы отношений и общения, которые сказываются уже в выборе жанра: приветствие и казенная информация с угрозами применить штраф.

1. **Построение коммерческого письма**

Если вчитаться в большинство коммерческих писем, помещенных в книге Рона Теппера, то можно обнаружить нечто общее в их построении. Точнее, в последовательной смене целей, которые поочередно ставятся по мере развертывания текста. Сам автор книги показывает это правилами. «Каждое из этих правил можно выразить одним словом: 1. Внимание;2. Интерес; 3. Просьба; 4. Действие».

Попробуем разобраться в сути такого построения.

Журналисты хорошо знают, что запоминаются первая и последняя фразы текста. Первой фразой газетного материала является заголовок. Насколько нестандартно, остроумно и коротко сделан заголовок, настолько он «поцарапает» сознание читателя, настолько больше людей обратит внимание на газетный материал, прочитает его, если интерес не угаснет. Несколько примеров юмористических названий: «Романс для буренки»; «Любовь и кошка»; «Сказки про работу»; «Дружеский фарш»; «де раки зимуют»; «Вредные ископаемые» и пр. В качестве примеров словесной выразительности используются риторические вопросы, ирония, гипербола, антитеза, обновление устойчивых сочетаний слов и т.д. Цель приемов – вырваться за рамки привычного, вывести восприятие из автоматизма. Нечто подобное для начала делового письма, печатной рекламы. Но здесь важна не просто хлесткая начальная фраза, а и ее связь с текстом. Р.Теппер приводит в качестве удачных первых фраз следующие:

Мой начальник убил бы меня, если бы узнал, что я пишу это письмо, но я кое-что хочу ему доказать…

Если Вы работаете не там, где хотели бы, значит, Вы предлагали свои услуги не так, как следовало бы…

Существует семь способов увеличения дохода…

Забудьте все, что раньше слышали о …

Сейчас Вы прочтете нечто такое, что может резко изменить Вашу жизнь в следующем году

В знаменитой и весьма содержательной книге Дейла Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей» содержаться, между прочим, и советы, как можно привлечь внимание читателя. Но, давая эти и другие советы, автор книги настойчиво повторяет, что он учит не фокусам, что лесть и лицемерие не срабатывают, а лишь искренний и идущий от сердца интерес к человеку, признание его значимости помогут добиться внимания читателя письма, наладить сотрудничество.

Впрочем, не все знатоки рекламного дела и деловой переписки рекомендуют «шокирующее» начало и психологические уловки, предпочитая сдержанный, но настойчивый стиль изложения. Все зависит от вашего выбора, ваших принципов общения и ситуации. Здесь важен результат. Ну, а если его нет, то надо менять что-то, и вполне возможно, ваш стиль общения.

Для того, чтобы содержательно оценить композиционные моменты, рекомендуемые Р.Теппером, приведем полный текст коммерческого письма Джимми Картера, бывшего президента США. Каждая часть письма будет отделяться композиционными рубриками.

Внимание

Уважаемый …

Я уже писал Вам две недели назад, но вновь посылаю письмо, потому что хочу сказать Вам нечто очень важное.

Интерес

У меня, как бывшего президента США, попросили назвать моим именем некоторые прекрасные и достойные начинания.

Я посоветовался с Розалин, и мы решили принять участие в чем-то, что могло бы действительно улучшить жизнь людей, а не просто предоставить наше имя для названия какой-то организации. Мы решили поддержать работу организации «Окружающая среда для человечества». И с тех пор я являюсь членом Совета директоров этой организации. Мы выпустили книгу, в которой подробно описываем опыт работы нашей организации, показывая на ее примере, как можно сделать свою жизнь более интересной.

Позвольте теперь рассказать Вам почему я так заинтересован в работе данной организации. Будучи президентом, я из первых рук получил информацию о том, насколько серьезна жилищная проблема для бедных и как она ожесточает людей. Я был просто потрясен! Я ужаснулся!

Сегодня здесь, в Америке, тысячи семей живут в таких плачевных условиях, которые даже нельзя представить: закопченные, кишащие крысами квартиры, развалившиеся деревенские лачуги, обветшалые, с осыпавшейся штукатуркой квартиры в старых домах.

Одной из этих семей была семья Стронгов: Руби, Оскар и пятеро их детей – все они боролись за существование в захламленной хибарке в городе Самнер, штат Миссисипи. (Перечисляется, что сделала организация.)

Просьба

Нам требуется помощь миллиона человек, каждый из которых готов вложить хотя бы 20 долларов и стать участником интересной и необходимой работы по улучшению жизни людей. Благодаря фантастическим усилиям нашей организации мечты о хорошем и недорогом жилье становятся реальностью. Все это делается в духе христианской любви и не стоит налогоплательщикам ни копейки.

По моему, это самое лучшее вложение денег!

Действие

Я призываю Вас присоединиться к Розалин и ко мне в этом жизненно важном деле. Любая сумма, которую Вы сможете послать, будь то 20, 50 долларов или больше, очень нужна.

С благодарностью,

Джимми Картер.

P.S. Я не знаю лучшего способа вложить деньги для истинно благородного человека, чем оказать помощь какой-нибудь малоимущей семье. Пожалуйста, присоединяйтесь ко мне и сделайте свой взнос. Благодарю Вас.

Мы привели столь длинную цитату потому, что внимательное ее прочтение может многое сказать.

Начальные строки (Внимание) производят впечатление уже тем, что автором письма является сам президент США, хотя и бывший. К тому же он собирается сказать нечто важное. Читатель подумает: «О чем же таком важном хочет со мной поговорить президент?». Внимание завоевано. В следующей части письма (Интерес) бывший президент упоминает о некоем проекте, которого пока не называет. Читателю становится интересно, что это за проект. Далее в письме подробно раскрываются личные мотивы участия Дж.Картера в проекте. Упоминание о личных и очень эмоциональных впечатлениях делает убеждение еще более искренним.

Располагая какой угодно статистикой, автор письма в качестве аргумента, тем не менее, приводит в пример жилищные условии семьи Стронгов. Очень удачный риторический ход. Читатель проникся заботами Дж. Картера и готов в душе оказать помощь. Как раз здесь и появляется разъяснение (Просьба), что она действительно требуется, причем без нажима на максимум, но конкретно (20 долларов).

И только после этого появляется призыв к конкретной помощи (Действие).

Как видим, «психологический сюжет» разыгран по всем правилам риторического убеждения: и логические доводы, и апел­ляция к чувствам и совести читателя, и личный пример. Нигде ни намека на социальное положение автора письма, стремящегося задавить авторитетом, стиль всего письма спокойный, доб­рожелательный, убеждающий на конкретике.

Из этого произведения, между прочим, видно, что составление хорошего письма - это творческая задача, которую не решить в пять минут. Гораздо легче составить шаблон (шесть секунд!): «Совет директоров благотворительной организации «Окружающая среда для человечества» просит всех граждан внести посильный вклад в улучшение жилищных условий нуждающихся. Расчетный счет...».

Очень привычно (исключая детали), по впечатления не производит. Очень выразительна концовка - постскриптум письма Джимми Картера. В нем обобщаются основные мысли автора и повторяется суть призыва к действию.

Читателю может показаться, что приведенное письмо - редкость, пусть и блестящая. Нет, не редкость, не уникум, а обычная практика. Но, разумеется, практика людей, видящих в умелом общении единственный способ влиять на людей - убеждая их. Рон Теппер анализирует в своей книге десятки примеров такого построения текста делового письма.

**4. Стиль коммерческого письма**

Общая установка на равноправное, уважительное убеждение может быть реализована в формальном и неформальном ключе. Официальный язык в коммерческом письме, рассчитанном на личностное восприятие, не вполне уместен. Черты обыденного дружеского общения с eго лаконизмом, эмоциональностью и конкретностью придадут письму доверительность и, в конечном счете, будут работать не только на логическое, но и эмоциональное убеждение.

Обратим внимание на желательные стилистические свойства делового письма, отмечаемые западными авторами.

Но сначала несколько общих соображений об оригинальности речи. Шаблонный рекламный текст не задерживает ваше внимание. Например, сотни раз повторенная в газетах информация: «Организация предлагает по ценам ниже рыночных...» (свежо, как прошлогодний снег). Поэтому текст надо оживлять, придавать ему разными способами яркость и необычность, чтобы он попал в поле внимания. При этом, конечно, надо понимать, что язык не может и не должен быть совершенно самобытным. Ведь он является средством общения для вас и для других в том смысле, что известные звуковые комплексы связаны с общепринятыми значениями. И оригинальность языкового творчества - вопрос только степени самобытности, в пределах понятности для собеседника. И тем не менее, одни говорят свежо и оригинально, другие - банально и тускло.

Выразительная речь - дело языкового вкуса, который воспитывается чтением и тренировкой, анализом образцов и целенаправленной переделкой собственных текстов.

Итак, что же рекомендуют для улучшения слога Д. Карнеги, Р. Теппер и П. Соппер.

Поль Соппер в своей книге «Основы искусства речи» видит основу оригинальности речи, прежде всего, в оригинальности идей. «Оригинальность мысли, - пишет он, - живо ощущается в самобытном выражении». Наиболее действенными он считает слова и выражения, непосредственно обращенные к чувственным восприятиям (шлепанцы, стушеваться, пустить товар по эфиру (о коммерческой рекламе) и т. д.).

От частого употребления, однако, даже самые сильные слова «ветшают, как платье», превращаются в стереотип. И поэтому публичный оратор должен быть внимателен по отношению к шаблонам, должен по возможности реже употреблять стереотипы (факел свободы, дорогая альма-матер, грязные барыши, сознание долга и под.)

П. Соппер советует избегать заезженных пословиц и поговорок: «Лучше поздно, чем никогда»; «Ждать у моря погоды», - прибегая к менее известным: «Даже волосок отбрасывает тень»; «Излишняя добродетель может стать пороком» и подобные.

Для оживления речи приемлемы известные с античных времен риторические вопросы: захочет ли человек перемен, если он всем доволен? Станет ли он есть, если не голоден?

Подобные вопросы не нуждаются в ответах, по существу они служат усиленному утверждению.

В выразительных целях эффективна также ирония: крыловский Соловей говорит Ослу: «Отколе умная бредешь ты голова». Заведомое преувеличение в этом случае создает экспрессивный эффект. Автор популярной риторики советует также применять гиперболу (преувеличение), инверсию (перестановка слов), антитезу (противопоставление) и другие фигуры речи.

Выработка приемов обращения со словом - вопрос практической речи. Поэтому Поль Соппер рекомендует: 1) бороться с погрешностями и несвязными построениями в обиходной речи; 2) разнообразить чтение, сопровождая его анализом всех видов литературного языка; 3) обогащать свой словарный запас не только с помощью словарей, но и путем апробации новых для вас слов на письме и в устной беседе; 4) экспериментально перерабатывать фразы при подготовке к выступлению, при составлении текста.

Разнообразные рекомендации содержатся и в книге Д. Карнеги «Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично». Улучшение слога автор связывает с чте­нием корифеев литературы, серьезных научных книг, с чтением словарей, изучением происхождения и «обкаткой» новых слов в практической речи и т. д.

Суммировать сказанное об улучшении слога можно таким образом: если вы хотите владеть убеждающим и выразительным словом, вам надо работать над ним практически и постоянно. Чтобы научиться плавать - надо плавать.

**5. Правила оформления корреспонденции**

Деловое письмо до сих пор остается наиболее распространенным видом связи. Телекс, телефон, компьютерная связь, конечно, более оперативны, но письмо выгодно отличается от них и варьируемостью объема, и дешевизной, и, что важно, юридической полноценностью. Формальным сторонам корреспонденции за рубежом уделяется большее внимание, чем у нас. Чтобы не испортить отношений **с**  партнерами, следует строго соблюдать этикет переписки.

Деловое письмо принято писать на бланках фирмы или организации, где уже есть ваши реквизиты. Внешний вид бланка - это уже своеобразная визитная карточка фирмы, и она отрабатывается до мелочей дизайна.

Адрес по международным правилам пишется дважды: на конверте с правой стороны внизу и в левом верхнем углу самого письма. Если письмо вкладывается в конверт с прозрачным окошком, то адрес пишется один раз,- в левом верхнем углу письма. Естественно, что письмо при этом складывается так, чтобы адрес получателя был виден через окошко конверта.

Следующим обязательным реквизитом письма являются инициалы и фамилия адресата. В разных странах сложились разныетрадиции адресования, но в большинстве стран сначала принято писать имя, а затем фамилию. Обязательное обращение типа «Господину», «Доктору» и другое в сокращенном виде.

Затем пишется название фирмы, где работает адресат, почтовый адрес: номер дома, название улицы. И заключает адрес на­звание города, штат (графство, кантон и т. п.), почтовый индекс и страна. Полный адрес имеет, например, такой вид:

Г-ну К. Липински,

Генеральному директору,

«ТАМПЕЛЛА ПАУЭР Инк.»,

109, Лапинти,

ТАМПЕРЕ, 33101,

ФИНЛЯНДИЯ

Ниже реквизитов фирмы-отправителя указывается дата. Принятое у нас сокращение типа 12.05.97 в международной практике не применяется. Письмо датируется таким образом: 12 мая 1997 г. В США принято указывать сначала месяц, а затем число - Май 12, 1997.

Само письмо начинается, как уже было сказано, с точного повторения в верхнем левом углу адреса, написанного на кон­верте.

Еще ниже, без абзаца, сразу от левого поля пишется вежли­вое обращение. Оно традиционно состоит из слов: «Дорогой г-н (или г-жа) + фамилия» или «Дорогой доктор + фамилия», или «Уважаемые господа», «Уважаемый г-н + фамилия».

**В** деловых письмах не принято обращаться на «ты», даже если адресат вам хорошо знаком.

После вступительного обращения ставится запятая, а не восклицательный знак, как это принято у нас.

Следующая строка после обращения называет тему письма. Для этого достаточно поставить Re («Reference»), русский эк­вивалент «Касательно» или сокращенно «Кас.». Например, Re: В ответ на ваш телекс от 8 мая 1997. Если тем несколько, то каждая из них называется с новой строки. Например:

Дорогой г-н Смит,

Re: О Ваших предложениях по проекту «Омега»,

Неоплаченные счета № 28765, 54328,

О поставках нефтепродуктов в октябре 1996 г.

Более современным считается способ, когда заголовок к тексту письма просто подчеркивается или пишется заглавными буквами. Например:

Дорогой г-н Смит, 1

О Ваших предложениях по проекту «Омега».

Далее следует текст письма.

Заканчивается письмо обычно комплиментом. Если письмо официальное, то употребляется комплимент «Весьма искренне Ваш» (Very truly yours). В других случаях употребляется комплимент «Искренне Ваш» (Sincerely yours). Можно в конце письма ограничиться добрыми пожеланиями: «Наилучшие пожелания г-ну ...», «С наилучшими пожеланиями», «Примите мои наилучшие пожелания» и т. д.

При формулировке вступительного обращения и комплимента учитывается принцип взаимности: в ответном письме используются те же выражения, что и в присланном.

Под комплиментом ставится подпись с указанием под ней вашей фамилии и должности. В большинстве стран подпись на письме ставится с правой стороны листа, как раз под заключительной формулой вежливости.

Если к письму прилагаются какие-либо материалы или документы, то они обычно перечисляются в левой нижней части письма на отдельной строке после слова «Приложение», например:

Приложение: 1. Контракт (5 л.);

2. Страховой полис (6 л.).

Указание на рассылку копий (если они есть) помещается под приложением.

Схема расположения реквизитов делового письма такова:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | 1 |  |  | | --- | | 2 |  |  | | --- | | 4 |  |  | | --- | | 5 |  |  | | --- | | 6 |  |  | | --- | | 3 |  |  | | --- | | 7 |  |  | | --- | | 8 |  |  | | --- | | 9 |  |  | | --- | | 10 |  |  | | --- | | 11 |  |  | | --- | | 12 |  |  | | --- | | 9 |  |  | | --- | | 10 | |

1. Наименование организации-отправителя.

* 2. Указание на ссылку. В ней могут быть даны инициалы составителя письма или машинистки, цифровые или буквенные обозначения фирмы, отдела и т. д. При этом предлагаются ссылки на данные получателя (Your reference), после того следует ссылка отправителя (our reference).
* 3. Дата написания письма.
* 4. Адрес получателя письма.
* 5. Указание на конкретное лицо. Этот реквизит употребля­ется, если письмо адресовано конкретному должностному лицу фирмы. При этом используется выражение «Attention to

Mr. », т. е. «Вниманию г-на ...».

* 6. Вступительное обращение.
* 7. Тема письма.
* 8. Текст письма. Популярным становится расположение абзацев без отступа на 5 знаков. Зато каждый абзац печатается с отступлением не через 2, а через 3-4 межстрочных интервала.
* 9. Заключительная формула вежливости.
* 10. Подпись.
* 11. Указание на приложение.
* 12. Указание на рассылку копий.

Итак, перед тем как взять ручку, сесть за пишущую машинку или персональный компьютер, небходимо уяснить для себя следующие моменты:

- вид письма (сопроводительное, письмо-заказ, выставление счета, извинение, прямая рекламная рассылка и т. д.);

- предполагается ли ответ;

будет ли содержание письма однозначно понято вашим адресатом;

уверены ли вы, что письмо придет в срок (если нет, воспользуйтесь телексом или телефаксом).

Вы должны ясно представить себе о чем писать, как аргументировать, какой цели добиваться. Содержание письма нужно излагать в той последовательности, в какой она была бы удобна для читателя, и необходимости решить вопрос именно так, как вы хотите.

Тон письма должен быть корректным. Тщательно отобранная лексика и простота изложения обеспечат убедительность.

Деловое письмо должно быть безукоризненно во всех отношениях, иначе оно будет несостоятельным юридически.

**6. Служебные письма**

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

Служебные письма применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, возникающих в управленческой деятельности. По содержанию письма могут быть: гарантийные, информационные, рекламные, коммерческие, рекламационные, письма-запросы, письма-извещения, письма-приглашения, письма-ответы, письма-просьбы, письма-уведомления, письма-напоминания и др.

Служебные письма выступают связующим звеном между предприятиями, учреждениями и организациями и занимают до 80% входящей и исходящей документации учреждения в целом. Они достаточно часто используются в деятельности бухгалтерии.

Текст служебного письма должен быть простым, т.е. освещать один вопрос. Это позволяет упростить технические операции по обработке письма в получателе (прежде всего регистрацию, контроль, формирование в дела) и ускорит исполнение документа. Текст письма должен быть лаконичным, простым, убедительным и корректным. Факты и события должны представляться объективно, а все стороны излагаемого вопроса должны освещаться с достаточной полнотой, кратко и ясно.

Письмо составляется на специальном бланке и должно содержать заголовок, указание адресата, должность, фамилию и инициалы подписывающего, фамилию и номер телефона составителя. Второй экземпляр (копия) исходящего письма печатается не на бланке.

Текст письма, как правило, состоит из двух частей: вводной и с вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма; сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы.

Во второй части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т.п.). Для активизации восприятия информации рекомендуют изменить традиционный порядок изложения текста письма и начинать его с существа вопроса, помещая доказательства и доводы во вторую часть.

Письма по несложным, обговоренным заранее вопросам могут состоять из одной основной части, без пояснений.

Главная цель служебного письма - побудить к действию, убедит разъяснить. Это может быть достигнуто ясностью, четкостью и краткостью текста. Слова должны быть точно подобраны. Многословие мешает выделить суть документа.

Приводимые факты должны быть объективны, цифровые данные-письма должен быть нейтральным.

Рекомендуется избегать в письме категоричных выражений, что достигается вводными словами и конструкциями: по-видимому, по-прежнему, как известно возможно и т.п.

Уважение к адресату помогают выразить деепричастные обороты типа: «Внимательно рассмотрев Ваши предложения...», «Тщательно изучив Ваши замечания…»

Несмотря на многообразие вопросов, отражаемых в письмах, при обосновании действий используется ограниченный набор начальных и заключительных словосочетаний и выражений: «В порядке обмена...», «В порядке исключения ...», «В соответствии...» и т.п.

Причины принятия решений также формулируются с помощью деепричастных оборотов: «учитывая», «считая», «принимая во внимание», «рассматривая» «руководствуясь» и т.д.

В письмах, факсах название вида документа не указывает; писем-гарантий. В заголовочной части письма печатаются следующие реквизиты: «Дата документа», «Регистрационный номер документа», «Ссылкам на регистрационный номер и дату документа», если письмо является ответом, -заголовок тексту.

На письмах должны быть правильно указаны составные части реквизита «Адресат» (получателя письма): фирма; структурное подразделение; должность; фамилия; почтовый адрес получателя.

Если письмо одного содержания направляется нескольким адресатам, вначале указывается адрес основного получателя, затем перечисляются другие. Если документ направляется более чем трем адресатам, составляется список рассылки, и на каждом экземпляре указывается лишь один адресат, которому направляется конкретный экземпляр.

Если письмо направляется в дополнение к ранее посланному, то в нем следует указать номер и дату ранее посланного письма.

Все письма, отправляемые из учреждения, делятся на две группы - инициативные и ответные. Если письмо является ответом, составитель должен указать дату и номер инициативного документа, на который он отвечает. Этот реквизит переносится в бланк при окончательном оформлении письма.

По характеру содержания можно условно выделить следующие виды писем:

Сопроводительное письмо - это документ, информирующий адресата о направлении к нему прилагаемых к письму документов. Составление сопроводительного письма допустимо лишь в том случае, если необходимо что-либо разъяснить или дополнить к приложенным документам: указать срок исполнения, объяснить причину задержки, разъяснить сложные моменты и т.д. Начина­ются письма этой разновидности словами: «Посылаем», «Направляем», «Возвращаем», «Прилагаем», затем указываются заголовок и поисковые признаки (дата и номер) направляемого документа. Если текст сопроводительного письма очень короток, то может оформляться на формате А5 и не иметь самостоятельного заголовка.

Во всех остальных случаях, когда сопроводительное письмо не несет какой-либо информации, оно не должно составляться.

Письмо-извещение по своему стилю близко к письмам-приглашениям и информационным письмам. Составляется для конкретного адресата и чаще всего является ответом на запрос. Начинается словами: «Извещаем», Сообщаем», «Ставим Вас в известность» и т.п. Далее излагаются какие-либо факты.

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

Цель рекламного письма - побудить адресата воспользоваться предлагаемыми услугами. Текст писем должен быть конкретным, четким, содержащим полную ин­формацию. В этих письмах адрес организации-автора указывается отдельно.

Письмо-приглашение предлагает адресату принять участие в каком-либо проводимом мероприятии. Может адресоваться как конкретным лицам, так и учреждениям. Начинаются письма этой разновидности словами: «Просим принять участие в...», «Приглашаем Вас...», «Мы рады пригласить Вас...» и т.п.

В письме-приглашении раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются сроки проведения и условия участия.

Информационное письмо сообщает адресату о каком-либо факте или мероприятии. Чаще всего с помощью информационных писем пропагандируют деятельность каких-либо организаций, выпускаемую продукцию, издаваемую литературу.

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

Своевременность отправки данных писем позволяет адресату снять вопрос с контроля и исключает отправку им писем-напоминаний.

Письмо-напоминание содержит указание на приближение или истечении срока исполнения какого-либо обязательства или проведения мероприятия. Это письмо может быть особенно лаконичным и содержать одну заключительную часть. Разновидность данных писем, как правило, начинается словом «Напоминанием».

Инициативные письма - это письма, которые требуют ответа. Большая категория таких писем выражает просьбу (предложение, запрос) к адресату каких-либо вопросов. Это самая распространенная разновидность писем их тематика не ограничена. Их характер предполагает вариантность положительного или отрицательного решения поставленного вопроса.

Гарантийное письмо - это документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств. Эти письма содержат гарантии оплаты, сроков поставки или качества продукции или предоставления чего-либо. Гарантийные письма имеют повышенную правовую функцию, поэтому изложение текста должно быть предельно четким и ясным.

Коммерческие письма составляются при заключении и выполнения контрактов. Они представляют собой обращения покупателей к продавцам с просьбой дать подробную информацию о товарах, услугах или направить предложения (оферту) на поставку товара, ответы продавцов, рекламации, ответы на pекломации кредитные письма и т.п.

В рекламационных (претензионных) письмах предприятия требуют возмещения убытков, нанесенных из-за невыполнения или нарушения условий контракта стороной (контрагентом). Рекламация должна иметь копии документов дающих такие факты. Оформляются подобные копии в виде приложения к основному документу (рекламации).

При заключении контрактов с иностранными партнерами используются кредитые письма (L/C - Letter of credit). В них продавец просит предоставить гарантийное письмо из банка покупателя с номером валютного расчетного счет гарантиями банка оплаты покупателем товаров или услуг.

Письма-ответы носят зависимый характер от инициативных писем, тема их текста уже задана и остается изложить характер решения поставленного инициативном письме вопроса: принятие или отказ от предложения, выполнения просьбы. Ответ всегда должен быть конкретным, четким: все ли просьбы могут быть удовлетворены, в какой мере, в какие сроки. Отказ должен быть хорошо аргументирован.

Письма по финансовым вопросам подписывают руководитель и главный бухгалтер фирмы. Письма, дающие какие-либо гарантии, имеющие юридические и финансовые последствия, должны быть заверены печатью фирмы.

**ГЛОССАРИЙ**

**По теме "Служебные документы"**

|  |  |
| --- | --- |
| **Письмо** - | |
|  | - обобщенное название различных по содержанию документов, которых объединяет способ передачи информации |

|  |  |
| --- | --- |
| **Внешний вид бланка** - | |
|  | - визитная карточка фирмы |

|  |  |
| --- | --- |
| **Информационное письмо** - | |
|  | - составляется тогда, когда не удается с помощью средств связи связаться с другим лицом |

|  |  |
| --- | --- |
| **Текст письма** - | |
|  | - составная часть письма, которая состоит из двух разделов |

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

**По теме "Служебные документы"**

**1.** Виды писем и их характеристика.

**Лекция № 5**

**Тема: ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОЛЛЕГИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ**

**1.      Протокол**

**2.      Правила оформления**

Протокол - это документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, заседаниях. В коммерческом предприятии составляются протоколы заседаний Совета директоров (учредителей) протоколы общих собраний акционеров, протоколы заседаний инвентаризационной комиссии и т.п.

Работникам бухгалтерии, входящим в состав различных комиссий, нередко приходится оформлять протоколы заседаний. Проведению совещания любого уровня должна предшествовать подготовительная работа. Чтобы обсуждение не прошло впустую для участников заседания, рекомендуют заранее подготовить и раздать информационный материал по вопросам, включенным в повестку дня.

Протокол ведется, как правило, во время заседания секретарем, который конспектирует (стенографирует) или записывает на диктофон выступления участников заседания.

Оформляется протокол по форме общего бланка предприятия на чистом листебумаги с соблюдением основных реквизитов:

-   наименование учреждения;

-   наименование структурного подразделения;

-   название вида документа (протокол);

-   дата заседания;

-   регистрационный номер документа;

-   место заседания;

-   заголовок к тексту;

-   текст документа;

-   подписи.

В ряде случаев протокол подлежит утверждению и содержит гриф утверждения. Датой протокола является дата проведения заседания, совещания, собрания. а номером протокола - порядковый номер заседания коллегиального органа(с начала года).

Заголовок протокола содержит указание вида коллегиальной деятельности (заседания, собрания, совещания), а также название коллегиального органа в родительном падеже. Например: «...заседания инвентаризационной комиссии «..собрания работников бухгалтерии». Заголовочную часть протокола можно до начала заседания. Основным является текст протокола. Он содержит первую - вводную, где указываются фамилии и инициалы председательствующего, секретаря, присутствующих и повестка дня, вторую – основную, фиксирующую ход заседания.

По полноте освещения хода заседания протоколы могут быть полными и краткими.

Полный протокол составляется на бланке для внутренних документов том листе бумаге, содержит следующие реквизиты:

-   наименование учреждения,

-   название вида документа (протокол),

-   дату заседания,

-   регистрационный номер документа,

-   заголовок к тексту,

-   текст документа,

-   подписи.

Заголовок протокола содержит название коллегиального органа. Например ПРОТОКОЛ заседания инвентаризационной комиссии.

Вводная часть полного протокола оформляется в такой последовательности:

председатель - инициалы и фамилия;

секретарь - инициалы и фамилия;

присутствовали - инициалы и фамилии присутствующих сотрудников предприятия в алфавитном порядке, затем должности и фамилии приглашенных. Если присутствующих более 10, то указывается их общее количество. На собраниях с большим числом присутствующих их состав указывается количественно, а пофамильный список прилагается к протоколу, о чем делается пометка. Например: присутствовали 45 человек (список прилагается).

Повестка дня включает вопросы, вынесенные на обсуждение. Каждый пункт повестки дня нумеруется, записывается с новой строки и отвечает на вопрос «о чем?». Например: 1. Об итогах работы предприятия за 2001 г. Основная часть протокола состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Текст каждого раз­дела строится по схеме:

СЛУШАЛИ:

ВЫСТУПИЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ):

Эти слова пишутся прописными буквами, каждая с новой строчки, после них ставится двоеточие. Они зрительно разбивают текст, облегчая его восприятие.

После двоеточия на следующей строке с абзаца пишутся фамилии и инициалы выступавших и через тире - краткое изложение текста выступления от третьего лица единственного числа. Если имеются тексты или тезисы выступлений, они не записываются в протокол, а через тире после фамилии делается указание: «Текст выступления (сообщения) прилагается».

Вопросы, задаваемые в процессе обсуждения или после выступления, фиксируются в протоколе вместе с ответами в краткой, лаконичной форме.

Постановление (решение) указывается в протоколе полностью. Решение, которое содержит несколько вопросов, подразделяется на пункты и подпункты, нумеруемые арабскими цифрами. Постановляющая часть решений должна быть конкретной и содержать составные части: кому, что сделать и к какому числу.

В кратком протоколе указываются только рассмотренные вопросы, фамилии тех, кто участвовал в обсуждении, и принятые коллективные решения. По усмотрению председателя могут быть включены особые мнения или важные выступления должностных лиц, указываться результаты голосования по каждой кандидатуре отдельно. Краткий протокол не позволяет получить представление о характере замечаний и мнений, высказанных при обсуждении. Этот вид протокола используется при проведении оперативных совещаний либо в случаях, когда тексты выступлений прилагаются к протоколу или имеется стенограмма.

В ходе заседания составляется черновик протокола. Протокол уточняется, выверяется, редактируется и оформляется в пятидневный срок. Полностью подготовленный протокол подписывается председателем и секретарем.

К протоколу подшиваются представленные материалы: справки, доклады, проекты, инструкции, нормативные акты и т.д.

Принятые решения доводятся до сотрудников предприятия в виде копии протокола или выписки постановляющей части из него, либо в виде других распорядительных документов: приказов, решений, распоряжений, составленных на основании протокола.

Протоколы относятся к числу важных документов предприятия, поэтому хранятся не менее 10 лет и могут передаваться на архивное хранение.

**ГЛОССАРИЙ**

**По теме «Документирование деятельности коллегиальных органов»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Коллегиальный орган -** | |
|  | - совет, конференция, собрание, заседание |

|  |  |
| --- | --- |
| **Протокол -** | |
|  | - документ, описывающий деятельность коллегиальных органов и оформляемый на формате А4 |

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

**По теме «Документирование деятельности коллегиальных органов»**

**1.**     Что называется коллегиальным органом

**2.**     Отличие краткого протокола от развернутого.

**3.**     Формат первого листа протокола.

**4.**  Реквизиты протокола.

**Лекция № 6**

**Тема: ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

[**1.** **Акты**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z1#z1)

[**2.** **Докладные записки**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z2#z2)

[**3.** **Объяснительные записки**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z3#z3)

[**4.** **Факсы**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z4#z4)

[**5.** **Справки**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z5#z5)

[**6.** **Доверенность**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z6#z6)

[**7.** **Телефонограмма**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z7#z7)

[**8.** **Претензии**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z8#z8)

[**9. Ответ на претензии**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z9#z9)

[**10.** **Исковые заявления**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_6.htm#z10#z10)

**1. Акты**

Акт- это документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий факты, события, действия. Этот вид документа составляется в самых разных ситуациях и может иметь много разновидностей: акт инвентаризации; акт приема на работу по контракту; акт приема-передачи документов; акт списания материалов, коммерческий акт, акт уничтожения дел, акт списания материальных ценностей и т.д. Работникам бухгалтерии часто приходится самые разнообразные акты.

Акты составляются чаще всего комиссией, постоянно действующей или назначенной по указанию руководителей распорядительным документом. Работники бухгалтерии входят во многие комиссии, например в комиссии по инвентаризации, списанию, приему, передаче имущества и т.д. В отдельных случаях акт может быть составлен одним или несколькими должностными лицами.

Если нет установленной нормативным документом формы, то акты составляются по единой схеме. Члены комиссии должны изучить существо вопроса подлежащего отражению в акте, и основные законодательные и нормативные документы регулирующие данный вопрос. Например, на предприятии проводится инвентаризация ТМЦ, поэтому прежде чем приступить к работе, члены комиссии должны ознакомиться с требованиями СБУ № 24 и методическими рекомендациями к нему «О порядке проведения юридическими лицами инвентаризации имущества и обязательств» от 06.03.98 г. № 47.

В акте отражаются только те факты, которые точно установлены лицами, которые подписывают документ. Обычно ведутся черновые записи, фиксирующие количественные данные. Акты оформляются на общем бланке, если являются внутренними документами фирмы. Если акт является внешним документом, то он должен содержать юридический адрес фирмы.

Дата и место составления, указываемые в акте, должны соответствовать дате и месту актируемого события.

Акт может иметь реквизит «Заголовок к тексту». Например: «Акт об инвентаризации товарно-материальных ценностей, отгруженных» или «Акт приема-передачи документов» и т.д.

Текст акта состоит из двух частей: вводной и основной. Во вводной части акта указывается основание его составления. Это может быть ссылка на документ либо на факты, события, действия. Начинается эта часть акта словом «Основа­ние», которое печатается через 2-3 интервала после заголовка, с абзаца. После слова «Основание» ставится двоеточие и указывается наименование распоряди­тельного документа в именительном падеже, его дата, номер и заголовок.

Затем указывается состав комиссии: инициалы и фамилия председателя, инициалы и фамилии членов комиссии в алфавитном порядке. При необходимости ука­зываются должности, инициалы и фамилии присутствующих.

В основной части акта излагаются цели, задачи и существо работы, проделанной составителями акта, ее результаты. Результаты работы могут быть оформлены в виде таблицы. После оценки результатов делаются выводы или даются рекомендации. Акт может заканчиваться и констатацией фактов.

В конце текста при необходимости могут быть указаны сведения о количестве экземпляров и о месте их нахождения. Количество экземпляров определяется числом заинтересованных сторон. Например:

Составлен в 2-х экземплярах

1-й экз. направлен в налоговую инспекцию

2-й экз. - в дело.

Акт подписывается председателем и членами комиссии, при этом должности перед фамилиями не указываются. Например:

Председатель комиссии   подпись Т.Н. Богданов

Члены комиссии   подпись А. С. Головлев

подпись      И.К. Морозов

Для ряда актов (по материальным, финансовым и другим важным вопросам) необходимо утверждение руководителем предприятия и заверение печатью, после чего они приобретают юридическую силу.

Особую группу образуют коммерческие акты, которые устанавливают факты повреждения, порчи или недостачи груза, иных нарушений правил транспортировки. Данный акт составляется на типографском бланке установленного образца, заполняется без помарок, подчисток или зачеркиваний. Все дополнения и исправления в коммерческом акте необходимо оговорить и заверить подписями двух сторон (грузополучателя и должностного лица, ответственного за перевозку груза).

**2. Докладные записки**

Докладная записка - документ, адресованный руководителю предприятия или вышестоящему органу, информирующий о сложившейся ситуации, имевшем место явлении, факте, о выполненной работе, содержащий выводы и предложения. Составляется по инициативе автора или по указанию руководства в случае необходимости поставить вышестоящего руководителя в известность о каких-либо фактах, событиях и может содержать предложения составителя по излагаемому вопросу. Цель - побудить руководителя принять определенное решение.

Докладная записка должна иметь заголовок к тексту, раскрывающий ее содержание. От адресата зависит оформление этого вида документов. Докладные записки могут быть внешними и внутренними.

Датой докладной записки считается дата ее подписания. Докладные записки по основным вопросам деятельности предприятия хранятся 5 лет.

**3. Объяснительные записки**

Объяснительная записка - это документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта и т.д.) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка. Объяснительные записки по содержанию делятся на две группы. Первая группа включает документы, сопровождающие основной документ (план, отчет) и поясняющие содержание отдельных положений основного документа. Они оформляются на общем бланке предприятия.

Во вторую группу входят объяснительные записки по поводу каких-либо происшествий, сложившихся ситуаций, поступков и поведения отдельных работников. Текст таких записок должен быть убедительным, кратким, содержать неопровержимые доказательства. Как и докладные записки, они могут быть внешними и внутренними. Внутренние объяснительные записки, подаваемые руководителю структурного подразделения или руководителю учреждения, оформляются на простом листе с помощью ПК, машинописным или рукописным способом и подписываются составителем. Внешние объяснительные записки, направляемые в вышестоящие органы, подписываются руководителем предприятия и оформляются на общем бланке предприятия для писем, факсов.

**4. Факсы и E-mail**

Факс - это документ, полученный с помощью специального аппаратам по телефонным каналам связи. Факс является копией переданного документа телефаксу могут быть переданы любые виды документов и приложения к ним: таблицы, чертежи, схемы, рисунки, фотографии. Факс - это разновидности переписки между деловыми партнерами, организациями. Оформление факса аналогично оформлению делового письма.

Дополнительными данными, которые проставляет сам аппарат (телефакс), являются:

- указание (код) отправителя;

- дата и время передачи;

- номер телефакса (аппарата), с которого передана информация;

- количество страниц.

Отправитель факса должен получить подтверждение (CONFIRMATION о том, что информация дошла до получателя, в котором указывается: I

- код фирмы получателя;

- номер телефакса получателя;

- дата;

- время и продолжительность передачи;

- количество полученных страниц (Р);

- результат (RESULTS).

Главной является графа «RESULTS», в которой ставится «ОК» (о'кеу) если сообщение получено полностью и без ошибок, или NG (негатив), если имелись сбои во время получения факса.

Ряд телефаксов указывает код ошибки и страницу, на которой произошел сбой при приеме.

Если полученные факсы имеют важную информацию и предназначены для длительного использования, их рекомендуют скопировать, так как факсовая недолговечна. Однако при использовании дорогих факсимильных аппаратах копирование не обязательно.

Этот вид связи служит только для передачи оперативной информации, потому что документы, переданные по факсу, не имеют подтверждения своей подлинности, однако несмотря на это, если в договорах устанавливается условие обмена факсами, то они приобретают юридическую силу и в такой форме.

Большая часть коммерческой переписки хранится 3 года и передаче на архивное хранение не подлежит. Переписка с инофирмами по наиболее важным вопросам (экспорт, импорт, гарантии и т.п.) хранится 10 лет.

Документы, отправляемые по электронной почте, имеют статус копий и действительны при условии наличия подписи и печати, при этом субъект, использующий электронные подписи, должен установить надлежащие меры предосторожности и контроля, касающиеся права использования и доступа к электронным подписям. Условия обмена документами по факсу и E-mail должны быть оговорены в договорах гражданско-правового характера.

**5. Справки**

Справка - это документ, содержащий текстовую и (или) табличную обобщенную информацию по какому-либо определенному вопросу, о состоянии дел, характерные показатели, описание и подтверждение тех или иных фактов и событий. Справка должна объективно отражать состояние дел, поэтому ее составление требует тщательного сбора и проверки сведений, сопоставления и анализа полученных данных.

Справки делят обычно на две группы. Первая группа содержит информацию о фактах и событиях служебного характера, удостоверяющих какой-либо юридический факт, и выдается заинтересованным гражданам и учреждениям. Вторая группа справок подтверждает такие сведения, как занимаемая должность, заработная плата, место проживания, наличие иждивенцев и т.п. Руководство предприятия обязано выдавать по просьбе сотрудника справку о работе в данной организации с указанием специальности, должности, квалификации, времени работы и размера заработной платы.

Текст справки обычно начинается с указания в именительном падеже фамилии, имени и отчества лица, о котором сообщаются сведения. В конце справки либо в правом верхнем углу приводится название учреждения, куда она представляется. На справке ставятся даты ее подписания и выдачи. В тех случаях, когда ведется учет выдачи справок по журналу, ставят порядковый номер справки рядом с датой. Составляют подобные справки в одном экземпляре. Справку подписывают лица, ее составлявшие и несущие ответственность за представленные данные. Текст справки заверяется подписью и печатью. Бухгалтерия достаточно часто выдает справку о доходах физического лица за год для предъявления в налоговую инспекцию.

Одним из вариантов справки является справка, составляемая по запросу руководства и содержащая информацию по производственной тематике, например справка о динамике роста выручки от реализации продукции за квартал. Эти справки могут быть внутренними и внешними документами. Справки, которые предназначены для руководителя предприятия, составляются и подписываются исполнителем (составителем), оформляются на чистом листе бумаги. На месте названия учреждения-автора указывается структурное подразделение, например бухгалтерия.

Справки, составляемые по запросу внешних организаций, подписываются руководителем предприятия и оформляются на общем бланке предприятия. Такая справка должна иметь заголовок к тексту, который раскрывает ее содержание и указывает дату или период времени, к которому относятся сведения, изложенные в справке. Дата, адресат, заголовок, текст, подпись являются обязательными реквизитами этих двух видов справок. Заголовок справки может содержать период времени или дату, на которую приходятся приводимые в справке данные, например справка «0 доходах, полученных в 1 квартале 2000 г.»

Если в справку необходимо внести сведения по нескольким вопроса делится на разделы, количество которых зависит от количества освещаемых вопросов. Разделы должны иметь заголовок и нумерацию арабскими цифрами. Текст справки, имеющий цифровые показатели, может быть оформлен в табличной форме.

Справки по производственной тематике составляются в двух экземплярах из которых направляется адресату, второй - подшивается в дело. При наличии справке сведений финансового характера она подписывается руководителем, главным бухгалтером и заверяется печатью.

**6. Доверенности**

Доверенность - это документ о предоставлении права доверенному лицу на совершение каких-либо действий от лица доверителя (предприятия или гражданина).

Доверенность является документом для представления доверенного лица от имени доверителя перед третьими лицами.

Доверенности бывают двух разновидностей:

- официальные, выданные предприятием;

- личные, выданные гражданином (физическим лицом).

Официальная доверенность выдается представителю предприятия на совершение сделок, получение денег, товарно-материальных ценностей или других действий от имени предприятия. Она должна иметь следующие реквизиты:

- наименование организации;

- справочные данные об организации;

- наименование вида документа;

- дату документа;

- регистрационный номер документа;

- дату документа;

- регистрационный номер документа;

- текст документа;

- подписи должностных лиц;

- печать предприятия.

В тексте доверенности должны быть указаны:

- должность и паспортные данные доверенного лица;

- организация, в которой производятся действия по доверенности;;

- вид действий;

- образец подписи лица, получившего доверенность;

- срок действия доверенности.

Доверенность может быть оформлена на бланке предприятия. Если указанные в доверенности, касаются денежных или материальных цен подписывается руководителем предприятия и главным бухгалтером. В большинстве случаев используются типовые бланки доверенностей.

Личные доверенности выдаются от лица доверителя (граждан лучение зарплаты и других выплат, связанных с трудовыми отношениями на получение пенсий, пособий и стипендий, вкладов в банках, корреспонденции, том числе денежной и посылочной. Перечисленные доверенности нот удостоверения не требуют. Личная доверенность должна иметь следующие реквизиты:

- наименование вида документа;

- дату документа;

- текст (с указанием доверителя, доверенного лица и вида действий] по доверенности);

- подпись и расшифровку подписи доверителя;

- подпись должностного лица, заверившего доверенность;

- печать организации, в которой доверитель работает, учится, или эксплуатационной организации по месту жительства.

Доверенности выдаются, как правило, на срок проведения действий, указанных в ней.

Если срок действия в доверенности не указан, она сохраняет силу в течение года со дня ее выдачи. Доверенность считается недействительной, если в ней отсутствует дата выдачи.

Доверенности хранятся 3 года.

**7. Телефонограммы**

Телефонограмма - это документ по оперативным вопросам, передаваемый по телефону и записываемый получателем. Она используется для срочного оповещения о заседаниях, совещаниях, деловых встречах, о каких-либо изменениях в запланированных действиях, мероприятиях и содержит следующие обязательные рек­визиты:

- наименование фирмы;

- наименование вида документа;

- дату и время передачи (приема);

- адресат;

- текст документа;

- подпись;

-указания должностей и ф.и.о. лиц, принявших и передавших телефонограмму;

- номера телефонов фирм, передавших и получивших телефонограмму.

Телефонограмма может составляться секретарем-референтом или исполнителем по поручению руководителя на специально разработанных бланках (при частом использовании этого вида документов) или на листе бумаги формата А5 в одном экземпляре. Текст должен быть кратким, ясным, без труднопроизносимых слов, четким, с акцентом на факты, даты, время, место проведения мероприятия, на воп­росы, подлежащие обсуждению и т.д.

Телефонограмма после составления проверяется и подписывается руководителем предприятия. Если телефонограмма передается нескольким фирмам, то к ней прилагается список этих фирм и номеров их телефонов.

При передаче телефонограммы необходимо придерживаться следующих правил; вначале указать имя своей фирмы и телефон, вид документа; после передачи текста записать должность, имя, отчество и фамилию лица, принявшего телефонограмму, номер телефона, дату и время передачи.

При приеме необходимо записать: название фирмы и номер ее телефона; текст телефонограммы; должности, имена, отчества и фамилии лиц, подписавших и передавших телефонограмму; дату и время приема. Во избежание неточностей или ошибок необходимо, чтобы принимающий повторил записанный текст телефонограммы передающему лицу. При этом указываются все знаки препинания.

Удобно использовать специальный журнал для записи телефонограмм. Листы в нем расположены «попарно» (основный лист и лист с копировальным слоем). Основной лист поделен перфорацией на две или три части для удобства их отрыва. При приеме телефонограмма за счет копировального слоя записывается сразу в двух экземплярах. Основной лист отрывается и передается руководителю, а копия остается в журнале.

Срок хранения телефонограмм, как правило, не превышает одного года.

**8. Претензии**

Претензия - документ о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков стороной, нарушившей эти обязательства. Претензии предъявляются в отношении качества товара (работ, услуг), объемов и сроков его поставки, упаковки, маркировки, платежа и других условий контракта и содержат: основание для предъявления претензий; доказательства (ссылки на документы, например коммерческий акт, сертификат качества); конкретные требования о возмещении убытков. Документы-доказательства оформляются как приложения к претензии.

Претензия подписывается руководителем предприятия, главным бухгалтером и заверяется печатью. Претензия посылается заказным письмом либо передается курьером под роспись получателя.

**9. Ответ на претензии**

Ответ на претензию может содержать следующие варианты:

- о принятии претензии к рассмотрению, если решение по ней не принято;

- об удовлетворении претензии полностью или частично с указанием даты платежного поручения при оплате;

- об отклонении претензии полностью или частично.

При составлении ответа на претензию должны быть представлены необходимые документы, оформленные в виде приложения.

Подписывается ответ на претензию руководителем предприятия и; печатью.

**10. Исковые заявления**

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В заявлении должны быть указаны:

1) наименование суда, в который подается заявление;

2) наименование истца, его место жительства или, если истцом является юридическое лицо, его место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является юридическое лицо, его место нахождения;

4) обстоятельства, на которых истец основывает свое требование, и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства;

5) требования истца;

6) цена иска, если иск подлежит оценке;

7) перечень прилагаемых к заявлению документов.

Заявление подписывается истцом или его представителем. К исковому заявлению, поданному представителем, должна быть приложена доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя.

Исковое заявление представляется в суд копиями по числу ответчиков может, в зависимости от сложности и характера дела, обязать истца Л копии документов, приложенных к исковому заявлению.

Исковое заявление юридического лица по неисполнении договоров гражданского правового характера подается в суд после получения ответа на претензию.

**ГЛОССАРИЙ**

**По теме «Документирование информационно-справочных материалов»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Справка** - | |
|  | - документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий |

|  |  |
| --- | --- |
| **Докладная** - | |
|  | - документ, адресованный руководителю предприятия  о сложившейся ситуации, факте, событии |

|  |  |
| --- | --- |
| **Объяснительная** - | |
|  | - документ поясняющий содержание основного документа или объясняющий причины невыполненного действия, факта, поступка |

|  |  |
| --- | --- |
| **Акт -** | |
|  | - документ, устанавливающий факты, события деятельности комиссии |

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

**По теме «Документирование информационно-справочных материалов»**

**1.** Состав реквизитов в документах: докладная записка и объяснительная записка.

**2.** Виды справок.

**3.** Составные части акта.

**4.** Есть ли а акте 17 реквизит.

**Лекция № 7**

**Тема: ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ПО ПИСЬМЕННЫМ И УСТНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

[**1.** **Заявление**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_7.htm#z1#z1)

[**2.** **Доверенность**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_7.htm#z2#z2)

[**3.** **Расписка**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_7.htm#z3#z3)

 Каждый из нас сталкивается с такими жизненными ситуациями, когда надо обратиться в акимат, суд, коммунальную службу, к нотариусу, в почтовое отделение, банк, в паспортный отдел и т. п. Наше отношение к официальным структурам и их должностным лицам может быть разным: уважительным, настороженным, подозрительным, покровительственным и т. д. Может по-разному строиться устное обсуждение дела. Но чтобы практически и эффективно решить какой-либо вопрос, мы должны держаться в рамках служебной этики и прибегнуть к письменно-формальному общению.

Если нам, например, необходимо о чем-либо попросить официальный орга, мы пишем заявление. Если хотим поручить другому человеку сделать что-либо, мы пишем доверенность. Иначе говоря, исходя из ситуации, мы должны сначала выбрать тот документальный жанр, который юридически и этически соответствует данному положению дел. Затем мы сталкиваемся с проблемами составления самого документа: каковы его реквизиты (смысловые части), в какой последовательности надо излагать свои мысли, какими словами традиционно принято излагать содержание. Короче говоря, мы должны овладеть формой этого жанра.

Как и в чисто служебном общении, в общении частного лица с организациями (или наоборот) существует круг документальных жанров, которые принято называть личными документами. Вэтом случае «личными» они являются потому, что либо исходят от частного лица, либо адресованы, либо принадлежат ему.

В практике обращения граждан к юридическим лицам наиболее распространенными являются такие документы, как заявления, доверенности, расписки и поручения. Причем внутри этих жанров, как всем понятно, есть множество разновидностей, подходящих для разных официально разрешаемых ситуаций.

Отметим, что стиль изложения в этом случае связан с двумя типами нормы: жанрово-ситуативной и собственно языковой. Знание состава реквизитов, порядка их расположения, общей смысловой структуры текста позволит соблюсти норму жанрово-ситуативного стиля. Собственно языковая норма предполагает такие положительные стилистические качества речи, как правильность (соответствие общелитературному стандарту), логичность, ясность, краткость, простота, объективность, безэмоциональность и др. От любого документа мы ожидаем достоверности, что выражается в отсылках к другим документам, а также исчерпывающей полноты изложения. Полнота не противоречит краткости, понимаемой как способность немногих слов **и** выражений вместить максимум информации.

Таким образом, последовательность создания личного документа такова: оценка ситуации -выбор жанра - отбор содержания и его нормативное расположение - словесное изложение по нормам официально-делового стиля.

**1. Заявление**

Личное заявление - документ, с которым частное лицо обращается в какую-либо организацию (к юридическому лицу) для реализации или защиты своих прав и интересов. Иначе говоря, цель заявления - формально выразить свое желание, намерение. Заявление - очень распространенный деловой жанр, поэтому владеть им просто обязан каждый грамотный человек. Вот в каких ситуациях, например, используются заявления, которые заверяет нотариус:

• при выдаче свидетельства на право наследования (разным лицам);

• при согласии на обмен жилой площади;

• при подтверждении родственных отношений;

• при отказе от жилой площади;

• при переоформлении лицевого счета;

• при переводе взносов;

• при согласии на дарение жилого дома (другого имущества);

• при отказе от ребенка;

• при усыновлении ребенка;

• при выдаче дубликата и др.

Разные формы заявлений используются в акиматах, органах МВД и прокуратуры, в судах, банках, общественных организациях. Однако во всех заявлениях с разными вариациями используется один и тот же набор реквизитов. Их состав и расположение на рабочем поле листа А4 и А5 таково:

Адресат

Адресант

ЗАЯВЛЕНИЕ

Текст (суть просьбы и ее обоснование)

Дата Личная подпись

Реквизит «Адресат» может быть сформулирован, например, так:

- Бюро по правовому обслуживанию

населения «Таугуль»;

- В народный суд Медеуского района

г. Алматы;

- Президенту АО «Санат»

г-ну Ордабаеву Б.С,

 Что касается оформления реквизита «Адресант», то языковая норма допускает два грамматических варианта - «от кого» и «кого» (чье) заявление.

Например:

Председателю КСК «Горизонт»

г-же Трубниковой К.В.

от жильца Смагулова У.А.

проживающего по адресу:

г. Алматы, м-н «Алмагуль»,

д.34, кв.48

В этом случае пропуск предлога «от» будет более традиционным и, следовательно, предпочтительным.

Реквизит «название документа» (заявление) может быть написан «с маленькой буквы», начинаться прописной или печататься прописными буквами (при машинописном исполнении).

Языковая норма оформления допускает все эти три варианта. При этом в каждом случае имеются свои доводы «за» и против.

Основной реквизит заявления - текст - имеет, как правило, две смысловые части: в нем обязательно формулируется суть Просьбы и дается ее обоснование, мотивировка. Порядок подачи этих смысловых блоков выбирает составитель документа. Сама просьба (требование) излагается кратко и ясно или, при необходимости, разбивается на пункты (прошу: 1) ...; 2) ...). Мотивировка заявления также может быть лаконичной и включаться в строй предложения. Например: в связи с выездом в другой город прошу .../ прошу предоставить ... в связи с болезнью (по семейным обстоятельствам и т. п.). Но обоснование может быть и развернутым с указанием причин обращения с заявлением или рассказом о каких-либо событиях.

Приведем образцы заявлений с последующим комментарием (все фамилии, адреса и названия вымышлены).

Вот пример искового заявления в народный суд.

В Бостандыкский районный народный суд г. Алматы

Истец: Захарова Мария Федоровна, проживающая по адресу: г. Алматы,

 ул. Татибекова, д. 18, кв. 6.

Ответчик: Ткачук Оксана Петровна, проживающая по адресу: г. Алматы,

ул. Татибекова, д. 18, кв. 5

ЗАЯВЛЕНИЕ

О защите чести и достоинства

Ткачук О.П. и я проживаем в одном доме, на одной лестничной площадке. Между нами сложились неприязненные отношения, что привело к ссорам. Однако с моей стороны в адрес Ткачук О.П. не допускались оскорбительные высказывания.

21 февраля 2000 г. Ткачук написала по месту моей работы - в ТОО «Алмагуль» - заявление, в котором указала о якобы происходящих в моей квартире пьянках и «темных делишках».

Все это не соответствует действительности и порочит мою честь и достоинство.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 18 Конституции РК

прошу обязать Ткачук О.П. направить по месту моей работы письмо с опровержением сведений, изложенных ею в заявлении от 21 февраля 2000 г.

Приложения:

1)характеристика с места работы;

2)квитанция об уплате госпошлины.

00.00.00 Подпись

Приведем еще один пример заявления.

Заведующему отделением

банка «Туран-Алем»

гр. Рахимбекова Ергали Смагуловича,

проживающего по адресу: г. Алматы,

ул. Мустафина, д.28, кв.13

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу переоформить мой счет № 0000 на имя моего сына – Рахимбекова Кайрата Ергалиевича. В дальнейшем претензий по данному делу иметь не буду.

Город Алматы, 12 марта 2000 года.

 Подписьсь

И еще один пример:

Заведующему отделом

доставки почтового отделения №138

г-же Малаховой Л.И.

Сорокиной Бориса Викторовича,

Проживающего по адресу:

г. Алматы, м-н Орбита-1, д.138, кв.2

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу сохранить за мной аренду абонентного ящика №136 на 2 полугодие 2000 года.

12.04.2000 Подпись

Как видно из приведенных образцов, форма заявления существенно не меняется. Постоянными остаются реквизиты: адресат, адресант, название документа, текст, датировка и подпись. Названия организаций, приемы адресования, выражения просьб и их обоснование излагаются с использованием официальной терминологии и других словесных клише.

**2. Доверенность**

Доверенность - документ, в котором его автор разрешает (поручает) кому-либо определенные действия или передает права. Доверенности могут содержать такие денежные поручения: на получение пенсии, заработной платы, алиментов, переводов, вещей. Можно поручить покупку, продажу, обмен домовладения. Письменно можно также доверить управление, принятие в дар, продажу и обмен автотранспортных средств.

Можно поручить доверенному лицу ведение дел в суде, в бизнесе, распоряжение счетом в банке и т.д.

Типовой формуляр доверенности таков:

Название документа

(доверенность)

Текст

(кто, кому, что доверяет и на какой срок)

Дата Подпись доверителя

В нотариально заверяемых документах форма несколько иная. После слова «доверенность» указываются поручаемые действия.

Например:

ДОВЕРЕННОСТЬ

на получение заработной платы

(алиментов, пенсии)

Кроме того, в начале текста указываются место и дата доверения (прописью). Пример:

ДОВЕРЕННОСТЬ

на получение денежного перевода

Город Алматы третьего марта двухтысячного года.

Я,…

Текстовая часть доверенности включает следующие сведения:

1) фамилия, имя и отчество доверителя, его должность (если нужно) и адрес;

2) точное определение круга доверяемых полномочий и прав;

3) фамилия, имя и отчество доверенного лица, его должность или адрес, а также данные об его удостоверении (паспорте): номер, кем выдан, дата выдачи;

4) срок действия доверенности

Вторую и третью части текста можно (если это легче читается) поменять местами. Пример:

ДОВЕРЕННОСТЬ

Я, Касымов Берик Максутович, проживающий по адресу: г. Ашаты, ул. Жарокова, д. 211, кв. 2, доверяю Сомову Василию Петровичу, проживающему по адресу: г. Ачматы, ул. Жарокова, д. 211, кв. 3 (удостоверение №..., кем и когда выдано), получить причитающуюся мне за март 2000 года пенсию в Бостандыкском отделении Сбербанка № 000 по счету № 000.

Доверенность действительна до 1 мая 2000 года.

12.03.2000 Касымов

Доверенности, в которых поручаются какие-либо ответственные действия или дорогостоящее имущество, могут быть нотариально удостоверены. В некоторых случаях подписи могут удостоверяться кадровыми службами предприятий или организаций, где работают доверенные лица, указанные в доверенности.

Доверенности могут выдаваться организацией своим сотрудникам. При этом точно указывается, какие права передаются доверенному лицу. Это может быть право заключать сделки, представлять фирму на переговорах, вести наем рабочих или принимать товар. Приведем пример доверенности на управление автомобилем.

г. Алматы 15 марта 2000 г.

ДОВЕРЕННОСТЬ

Торговый дом «Балхаш» доверяет Карагу.гову Ерику Бекешевичу, удосто­верение № 000368920, выданное 23 сентября 1996 г. МВД Республики Казах­стан, водительское удостоверение АЛ № 1026115, управлять автомашиной марки «Тойота», двигатаъ № JW813772, шасси JM3 - LV 123807, государ­ственный № PHJ 02113, цвет - бежевый металлик.

Доверенность действительна до 31 декабря 2000 г.

Директор С. Каирбеков

Печать

Такую же форму имеет доверенность на управление автомобилем, выдаваемая частным лицом другому лицу. Только в этом случае указывается фамилия доверителя вместо названия организации.

Некоторые расчетно-кредитные, нотариальные и другие организации издают бланки доверенностей, заявлений, справок и других личных документов. Это значительно облегчает ход дела.

В этом случае клиенту - а ведь властные и другие структуры существуют для граждан и за счет граждан! - надо лишь внести в документ необходимую информацию.

Сами по себе «бланки» представляют собой более или менее жесткую схему (матрицу, модель) документа. Строго фиксированная, последовательно единообразная форма таких документов позволяет механизировать, автоматизировать операции с помощью компьютеров. А это опять-таки экономит наше с вами время. Чем более «свободна», «произвольна» форма документа, тем больше трудностей его составления и возможностей для произвольного толкования. Так что жесткая формализация в официальной сфере - это благо.

**3. Расписка**

Расписка - документ, подтверждающий какой-либо факт, чаще всего получение денег или материальных ценностей.

Формуляр документа такой:

Название документа

(Расписка)

Текст

(кто, от кого и что принял)

Дата Подпись

В тексте документа указываются должность (если нужно), фамилия, имя, отчество лица, дающего расписку, сумма денег или название материальных ценностей; полностью называется лицо, у которого взяты деньги или другое имущество.

Принято указывать в расписке сумму денег сначала цифра­ми, а затем прописью (словами). Документ теряет силу, если в нем сделаны какие-либо исправления и подчистки. Все свободные места между текстом и подписью перечеркивают. Расписка составляется в одном экземпляре и хранится наравне с денежными документами.

Иногда в расписке указывают свидетелей, в присутствии которых она была составлена. В этом случае свидетели заверяют документ своими подписями.

При возврате денег или материальных ценностей расписка уничтожается. Приведем пример документа.

РАСПИСКА

Я, заведующая отделом детской игрушки магазина «Подарки» Раимбекова Алмагуль Хасановна, приняла от гражданина Васильева Игоря Юрьевича электронную игрушку «Ковбой» стоимостью 560 (пятьсот шестьдесят) тенге для обмена ее на равноценную по мере поступления товара в отдел.

01.03.2000 Подпись

Подпись А.Х. Раимбековой удостоверяю

Директор магазина «Подарки» В.С. Сахипов

01.03.2000 Печать

Организации довольно часто выдают частным лицам справкикак документы, подтверждающие некую официальную информацию, необходимую частным лицам для представления в другие организации.

Реквизиты организации, выдающей справку, обычно содержатся на угловом штампе или типографски исполненном бланке. Название жанра (Справка), дата выдачи и подпись должностного лица составляют набор реквизитов. В тексте документа содержится следующая информация: 1) фамилия, имя и отчество лица, которому выдается справка; 2) необходимая информация (кем является, размер заработной платы и т. д.) и 3) название организации, для которой предназначена справка. Юридическая сила справки подтверждается печатью организации.

Другие личные документы: дипломы, аттестаты, свидетельства, удостоверения и т. д. - исполняются по строго установленным образцам и обязательно должны иметь защиту от подделки.

В современном делопроизводстве Республики Казахстан распространяются документы, исполненные на казахском и русском языках. Это наиболее удобная форма документооборота. Но, к сожалению, двуязычная форма пригодна только к бланочным документам (анкетам, дипломам, справкам и т. п.). Там же, где текст документа должен быть развернутым, такую форму нельзя использовать. Поэтому реальное деловое двуязычие невозможно без параллельного знания казахского и русского языков.

**ГЛОССАРИЙ**

**По теме «Документирование по письменным и устным обращениям гражданн»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Типовое положение по письменным и устным обращениям граждан -** | |
|  | **-** документ, регламентирующий порядок работы с документами по обращению граждан |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заявление** - | |
|  | - документ, направленный на реализацию субъектных прав и интересов граждан |

|  |  |
| --- | --- |
| **Листинг -** | |
|  | - процедура допуска эмиссионных ценных бумаг к обращению в торговой системе фондовой биржи |

|  |  |
| --- | --- |
| **Жалоба** - | |
|  | - документ направленный и указывающий на нарушение прав интересов граждан |

|  |  |
| --- | --- |
| **Аннотационный лист** - | |
|  | - документ, содержащий основные моменты обращений граждан |

|  |  |
| --- | --- |
| **Предложение** - | |
|  | - документ, направленный на предложение каких-либо идей, планов мероприятий |

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

**По теме «Документирование по письменным и устным обращениям граждан»**

**1.** На основании какого документа ведется работа по обращениям граждан.

**2.** Реквизиты заявления.

**3.** Чем отличается заявление от жалобы.

**Лекция № 8**

**Тема: ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ТРУДОВЫХ ПРАВООТНОШЕНИЙ**

1. [**Договоры и обязательства**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_8.htm#z1#z1)
2. [**Информационные и распорядительные документы**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_8.htm#z2#z2)

**1. Договоры и обязательства**

*1.1 Индивидуальный трудовой договор (ИТД)*

ИТД - является официальным документом, регулирующим трудовые отношения между работодателем и работником с 01.01.2000 г. согласно Закону РК «О труде» от 10.12.99 г. № 493-1, и оформляется в соответствии со ст. 9 закона и общеприня­тыми правилами делопроизводства.

*1.2. Коллективный трудовой договор (КТД)*

КТД - является официальным документом, регулирующим трудовые отношения между группой работников и работодателем в соответствии со ст. 32-35 Закона

РК «О труде» от 10.12.99 г. № 493-1.

*1.3 Договор о материальной ответственности*

Письменные договоры о полной материальной ответственности могут быть заключены предприятием, учреждением, организацией с работниками (достигшими 18-летнего возраста), занимающими должности или выполняющими работы, непосредственно связанными с хранением, обработкой, продажей (отпуском), перевозкой или применением в процессе производства переданных им ценностей. Перечень таких должностей и работ, также типовой договор о полной индивидуальной материальной ответственности утверждаются в порядке, определенном законодательством или актами работодателя.

При совместном выполнении работниками отдельных видов работ, связанных с хранением, обработкой, продажей (отпуском), перевозкой или применением в процессе производства переданных им ценностей, когда невозможно разграничить материальную ответственность каждого работника и заключить с ним договор о полной материальной ответственности, может вводиться коллективная (бригадная) материальная ответственность.

Коллективная материальная ответственность устанавливается администрацией предприятия по согласованию с соответствующим выборным органом коллектива предприятия. Договор о коллективной материальной ответственности заключается между предприятием и всеми членами коллектива, имеющими прямое отношение к вверенным ценностям (солидарная ответственность).

*1.4. Обязательство о неразглашении коммерческой тайны*

Работник, получивший доступ к конфиденциальной информации, должен подписать индивидуальное письменное обязательство о неразглашении коммерческой тайны. Обязательство составляется в одном экземпляре и хранится в специальном или личном деле работника не менее 5 лет после его увольнения.

Работники предприятия, допущенные к конфиденциальным сведениям и документам, прежде чем получить доступ к ним, должны пройти инструктаж и ознакомиться с памяткой о сохранении коммерческой тайны предприятия. Памятка составляется службой безопасности с учетом специфики конкретного предприятия, подписывается заместителем директора и утверждается руководителем предприятия.

**2. Информационные и распорядительные документы**

*2.1. Резюме*

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу в коммерческие предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

*2.2. Уведомления*

Уведомление - это информативно-правовой документ, предупреждающий другую сторону о наступлении какого-либо события заранее, при этом данное событие уже определено в первичном документе.

Например:

* Уведомление о начислении сумм налогов и штрафов, рассчитанных по результатам проверок инспекцией и оформленных актом.
* Уведомление работодателя работнику об изменении условий труда.

Если уведомления, используемые государственными органами, имеют утвержденную форму, то в отношениях между работником и работодателем уведомлений и соглашений еще не разработаны. Уведомление печатается на фирменном бланке организации и передается работнику либо лично пода отсылается по почте заказным письмом, т.к. этот документ играет значительную роль в трудовых спорах.

Как правило, уведомление начинается словами «Довожу до вашего сведения..», «Уведомляю...». Рекомендуется на этом же листе иметь ответ работника (согласие или несогласие).

*2.3. Приказы о приеме на работу*

Приказ о приеме на работу может начинаться с распорядительно! «ПРИНЯТЬ», «НАЗНАЧИТЬ».

Приказы о приеме могут быть составлены на нескольких сотрудников приказы состоят из пунктов, каждый из которых касается отдельного работника.

В приказе указываются его дата и № с индексом «л/с» (по личному составу) или «к» (кадры).

Проект приказа визируется руководителем кадровой службы или работником, ответственным за работу с персоналом. Приказ подписывается рук! предприятия и доводится до сведения работника.

Если на работу принимаются специалисты и руководители, то в при указания директора, необходимые для обеспечения условий заключение индивидуального трудового договора.

Подобные приказы доводятся до сведения назначенного работникам под расписку, а копия приказа вывешивается на доске объявлений для ознакомления всех сотрудников предприятия.

*2.4. Приказы об увольнении*

Приказы об увольнении и приеме работников относятся к документам по личному составу предприятия и ведутся отдельно от приказов по производств росам.

Приказ начинается словом «УВОЛИТЬ» с указанием фамилии, имени и отчества (полностью) увольняемого работника. При увольнении обязательно указывается причина увольнения и соответствующая статья индивидуального трудового договора и ЗоТ РК от 10.12.99 г. № 493-1.

Приказ об увольнении может быть составлен сразу на нескольких сотрудниках.

Визируются подобные приказы руководителем кадровой службы и юрисконсультом предприятия, подписываются руководителем и доводятся до сведения работника. При ознакомлении с приказом увольняемого им проставляется подпись и дата.

*2.5. Заявления*

Заявление - широко распространенная форма документа - обращения с какой-либо просьбой физических лиц к руководителям, государственным органам и др. Составляется в произвольной форме с соблюдением основных правил делопроиз­водства.

*2.6. Исковые заявления*

Исковые заявления подаются в арбитраж с просьбой о взыскании с ответчиков в принудительном порядке претензионных сумм. Подавая исковое заявление в арбитраж, истец обязан отправить ответчику копии исковых материалов и приложить к исковому заявлению документ, удостоверяющий отсылку копий исковых материалов ответчику, а также документы, подтверждающие, что истцом были приняты меры к урегулированию спора.

Ответчику могут не направляться лишь копии тех документов, которые были высланы ему ранее с претензией и которые должны иметься у ответчика.

Работники, при обращении их в судебные органы по требованиям трудового характера, освобождаются от уплаты госпошлин и судебных издержек согласно ст. 101 Закона РК от 10.12.99 г. № 493-1. Если вопрос касается заработной платы, то прежде чем подать иск, необходимо уяснить, что удержания из заработной платы могут производиться только в случаях, предусмотренных законодательством РК.

Удержания из заработной платы рабочих и служащих для погашения их задолженности предприятию, учреждению, организации, где они работают, могут производиться по распоряжению администрации, в частности: для возвращения аванса, выданного в счет заработной платы; для возврата сумм, излишне выплаченных вследствие счетных ошибок; для погашения неизрасходованного и своевременно не возвращенного аванса, выданного за служебную командировку или перевод в другую местность; на хозяйственные нужды, если работник не оспаривает основания и размеры удержания.

В этих случаях администрация вправе сделать распоряжение об удержании не позднее одного месяца со дня окончания срока, установленного для возвращения аванса, погашения задолженности или со дня неправильно исчисленной выплаты.

Заработная плата, излишне выплаченная работнику администрацией (в том чис­ле при неправильном применении закона), не может быть с него взыскана, за ис­ключением случаев счетной ошибки.

**ГЛОССАРИЙ**

**По теме "Документирование трудовых правоотношений"**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗоТ РК**- | |
|  | - Закон о труде Республики Казахстан |

|  |  |
| --- | --- |
| **Трудовая книжка**- | |
|  | - документ, содержащий сведения о работнике и его трудовой деятельности |

|  |  |
| --- | --- |
| **Личное дело**- | |
|  | - совокупность документов, описывающих личность работника |

|  |  |
| --- | --- |
| **Автобиография**- | |
|  | - документ, описывающий жизнь человека в хронологическом порядке |

|  |  |
| --- | --- |
| **Характеристика**- | |
|  | - документ, описывающий свойства данной личности |

|  |  |
| --- | --- |
| **Личный листок по учету кадров**- | |
|  | - документ, необходимый для учета движения кадров |

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

**По теме "Документирование трудовых правоотношений"**

На основании какого документа работник может быть зачислен в штат предприятия.

1. На основании чего вносятся записи в трудовую книжку.
2. Определение автобиографии, характеристики, резюме.
3. В каком порядке опыт работы и образование оформляется в резюме.

**Лекция № 9**

**Тема: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА И ХРАНЕНИЯ**

1. **Использование компьютера в документировании**
2. **Управление документацией**

[**2.1 обработка входящей и исходящей документации**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_9.htm#z1#z1)

[**2.2 номенклатура дел**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_9.htm#z2#z2)

[**2.3 формирование документов в деле**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_9.htm#z3#z3)

[**2.4 порядок учета и хранения**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_9.htm#z4#z4)

[**2.5 передача в архив**](http://study.aesa.kz/close/store/books/%7bA58FD105-6339-4004-9E51-CF61AD13C78F%7d/Uchebniki_povladara/na_baze_spo/Deloproizvodstvo/files/Book/Tema_9.htm#z5#z5)

Электронная техника позволяет значительно облегчить документальное управление предприятием. Персональные компьютеры (ПК) совершенствуют и сам процесс создания документов и организацию документооборота предприятия.

Клавиатура ПК может, подобно пишущей машинке, служить для наборатекста и его размножения с помощью принтера. Записанный на дискете текст может храниться в очень компактной форме и может быть воспроизведен на экране дисплея или перепечатан.

Но кроме этого ПК позволяет с помощью специальных про­грамм отредактироватьнапечатанный текст полностью или частично. Такие программы называют текстовыми редакторами, или текстовыми процессорами.

При использовании текстовых редакторов документ выводится на экран дисплея, и в него можно вносить необходимы изменения, переносить фрагменты текста из одного места в другое, объединять документы, использовать различные шрифт для выделения слов или фраз и т. п.

Существует множество программ ПК текстового редактирования: Лексикон, Word, Word for Windows'98. Так, с помощью Лексикона можно:

- составлять документ и сохранять его в памяти машины;

- находить документ в ПК по имени файла, просматривать и корректировать текст;

- автоматически формировать абзацы текста;

- переносить фрагменты текста из одного места в другое и из одного документа в другой;

- оформлять части документа шрифтами различного начертания и размера на русском и английском языках;

- находить и исправлять орфографические ошибки в тексте;

- одновременно редактировать несколько документов.

В память ПК могут быть заложены образцы разных типов документов. «Заготовки» (формуляры) смогут облегчить составление документов. Могут быть созданы шаблоны, стандартные тексты, графики, рисунки или другая информация (AutoText), одинаковая для разных видов документов.

Команда «AutoText» способна облегчить набор текста документа с помощью:

- компоновки отдельных элементов;

- традиционных начальных фраз письма;

- часто употребляемых оборотов текста;

- почтовых адресов предприятий-контрагентов;

- стандартных положений контрактов;

- выдержек из нормативных документов;

- часто используемых положений «Инкотермса» (для контрактов с инофирмами);

- схем, диаграмм, графиков и т. д., необходимых для оформления документов, и проч.

В программный пакет Win Word включено множество образцов готовых документов; эти образцы называют «экспертами». Это типовые письма, факсы, резюме, повестки дня, докладные и служебные записки и т. д.

С помощью текстового редактора можно создать оригинальный, «фирменный» стиль внешнего оформления документа, который может служить своеобразной визитной карточкой предприятия.

Существуют программы со словарями синонимов, орфографической и стилистической коррекцией текстов.

Богатыми возможностями обладают прикладные программы ПК при организации документооборота, а также обмен электронными документами.

1. **Обработка входящей и исходящей корреспонденцией**
3. Вся поступающая корреспонденция доставляется в службу по делопроизводству и регистрируется в журнале входящей документации.
4. Ответственный по делопроизводству проводит проверку целостности конвертов и вложений, отбирает документы с надписью «лично» и адресованную общественным организациям, которая передается по назначению.
5. При обнаружении повреждения или отсутствия документа, приложений к нему несоответствия номера на конверте номеру на документе составляется акт в 3-х экземплярах. Один экземпляр прикладывается к документу, второй остается в канцелярии, а третий высылается отправителю.

1.4. Конверты от поступившей корреспонденции сохраняются и прилагаются к документам в тех случаях, когда только по конверту можно установить отправителя, время отправки или получения данного материала.

При получении доплатной корреспонденции конверты сохраняются для представления в бухгалтерию как оправдательного документа.

1.5. Регистрации подлежит вся корреспонденция, за исключением включенных в перечень нерегистрируемых документов, который разрабатывается канцелярией и утверждается руководством. Документы регистрируются в день их получения и только один раз.

1.6. На каждом регистрируемом документе (на входящих - в регистрационном штампе, на исходящих - в отведенном на бланке месте или в угловом штампе составляется регистрационный номер, состоящий из условного обозначения структурного подразделения или отрасли, номера дела по номенклатуре и порядкового номера документа по карточке или журналу. Например, 3-15-298, где обозначение (индекс) структурного подразделения или отрасли, 15- по номенклатуре, 298 - порядковый номер документа.

Порядковые номера ведутся нарастающими в пределах одного года. Однако при карточной системе регистрации и при большом объеме регистрируем документов порядковые номера могут вестись по каждой структуре или отрасли.

Нерегистрируемые документы канцелярия передает непосредствен исполнителям, проставляя в регистрационном штампе только дату их поступления.

1. При регистрации входящего документа на нижнем поле первого листа ставится регистрационный штамп. Название учреждения в штампе должно быть сокращенное.
2. Регистрация документов ведется в журнале или на карточках единой фирмы. Карточки могут быть с краевой перфорацией и применяться пора по разработанным для них системе.
3. Регистрация документов на карточках ускоряет процесс регистрации, рассмотрения и прохождения документов до исполнителя, создает информационную службу по контролю исполнения документов и удешевляет эту работу, одинаково регистрация документов на карточках должна применяться в учреждения документооборотом.

1.10. При журнальной системе регистрации;

* входящие документы регистрируются в журналах входящих документов;
* сразу же заполняются 1-4 графы журнала, но в графе 1 журнала и в регистрационном штампе на документе проставляется только порядковый номер;
* после рассмотрения документов руководством заполняются 5-7графы журнала. Графа Д заполняется при передаче исполненного документа в дело. Об этом сообщает исполнитель в канцелярию или секретарю-резиденту.

1.11. Зарегистрированные документы канцелярия передает на рассмотрения руководства.

1.12. Резолюция пишется на лицевой стороне первого листа в свободной от текста верхней части документа. Она должна быть подписана и датирована. Написание резолюции на отдельных листах запрещается.

В резолюции определяются основное задание, срок и исполнитель. Если поручение дается нескольким исполнителям, фамилия ответственного за выполнение всего поручения пишется первой.

Ответственность за своевременную подготовку предложений в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

1.13. Справки, заключения, ответы на письма по ранее возникшим вопросам и другие документы, не требующие решения руководства, направляются непосредственно исполнителям.

Документы, не подлежащие регистрации, передаются канцелярией в соответствующие структурные подразделения для использования их в работе.

1. Срочная корреспонденция доставляется на рассмотрение руководству и исполнителям немедленно, остальная - в течение дня.
2. Передача документа из одного структурного подразделения в другое производится канцелярией по указанию руководства учреждения, о чем делается соответствующая отметка в регистрационной карточке или журнале.
3. Документы, в которых поставленные вопросы могут быть решены данным учреждением, не должны пересылаться на исполнение или решение в другие учреждения.

В случае направления документа в другое учреждение для рассмотрения и принятия мер автор должен быть поставлен об этом в известность.

1. Исходящие документы регистрируются в журнале исходящей корреспонденции.
2. В структурном подразделении или исполнителем на документах проставляются индекс и номер дела, а порядковый номер проставляется в канцелярии при регистрации его в исходящем журнале.

В канцелярии проверяется правильность оформления документа. Неправильно оформленные документы возвращаются для дооформления.

1. При отправлении подлинника документа, подлежащего возврату в другие учреждения, на верхнем поле первого листа документа ставится штамп «Подлежит возврату». На карточке или в исходящем журнале в графе 8 делается отметка: «Направлен подлинник с возвратом».
2. Отправляемые одновременно одному и тому же адресату документы должны быть вложены в один конверт.
3. Документы, посылаемые постоянным корреспондентам, отправляются в конвертах с адресами получателя и отправителя, напечатанными типографским способом.
4. Документы местным адресатам разносятся курьером и вручаются под расписку в разносной книге или направляются почтой.

1.23. Исходящая из учреждения корреспонденция отправляется канцелярией в день ее получения.

Телеграммы и срочная корреспонденция отправляются немедленно.

**2. Номенклатура дел**

2.1. В целях правильной группировки, установления единого порядка формирования и учета дел в учреждении ежегодно составляется номенклатура дел.

Номенклатура дел представляет собой перечень наименований всех дел учреждения с указанием сроков их хранения.

2.2. Номенклатура дел составляется структурными подразделениями учреждения, затем канцелярией сводится в единую (сводную) номенклатуру дел учреждения.

Сводная номенклатура дел на следующий год утверждается непозднее 15 декабря т.г. руководителем учреждения . Ответственность за составление номенклатуры дел возлагается на канцелярию.

2.3. Структурным подразделениям или отраслям по номенклатуре присваиваются условные обозначения (цифровые). Каждое внесенное в номенклатуру получает свой номер в пределах структурного подразделения или отрасли.

Соединение условного обозначения структурного подразделения номером дела по номенклатуре данного подразделения составляет индекс дела.

2.4. Номенклатура дел вводится в действие с 1 января нового календарного года. Номенклатура подлежит пересоставлению и повторному утверждению лишь в связи с реорганизацией структуры, изменением функций или характера деятельности учреждения.

1. Министерства и ведомства разрабатывают для подведомственных учреждений, организаций и предприятий типовые и примерные номенклатуры дел.
2. В номенклатуру дел включаются все дела предприятия и журналы регистрации. Не включаются в номенклатуру научно-технические документы и печатные издания.
3. Номенклатура дел оставляется секретарем-референтом, специалистом ответственным за работу с документами или с архивистом предприятия.
4. В качестве разделов номенклатуры используются наименования структурных подразделений предприятия. При отсутствии структурных подразделений в качестве разделов номенклатуры могут быть использованы направления деятельности предприятия или должности руководителей и специалистов предприятия.
5. В начале каждого раздела указываются наиболее важные для предприятия документы: приказы, протоколы, затем - переписка и информационно-справочные документы. В конце разделов приводятся журналы регистрации.

2.10. Номенклатура дел подписывается составителем и утверждается руководителем предприятия. В конце года делается итоговая запись о количестве заведенных дел.

**3. Формирование документов в дела**

3.1. Исполненные и соответственно оформленные документы формируется в дела

3.2. Одно из основных требований к формированию документов формирование в дела документов постоянного и временного хранения

Неисполненные, подлежащие возврату, неправильно оформление формировать в дела запрещается.

3.3. При формировании дел необходимо:

* проверить правильность отнесения документов в то или иное дело
* внутри дела документы группировать в определенной последовательности в порядке разрешения вопроса, по алфавиту, по хронологии;
* группировать в дела документы одного делопроизводственном за исключением документов продолжительность исполнения, которых белее вызывается ходом решения вопроса;
* проверять правильность оформления документов, отметок об иен и др.;
* не допускать включения в дела черновиков;

- документы по каждому вопросу подкладываются в следующем документ, на основании которого возник вопрос;

документ, которым решен вопрос;

заключения, справки и другие документы в хронологическом порядке

3.4. Приказы по производственным вопросам и по личному составе составляется в отдельные дела в порядке их номеров по хронологии.

3.5. Протоколы заседаний располагаются в деле по их порядковым номерам или создаются дела на каждый протокол со всеми материалами к нему.

Материалы помещаются после протоколов в последовательности рассмотрения вопросов. При наличии большого количества приложений материалы к протоколам выделяются в самостоятельные дела.

1. Планы, отчеты, сметы формируются в соответствующие дела того года, на который или за который они составлены, независимо от даты их составления или поступления.
2. Переписка группируется вдела по конкретным вопросам со всеми приложениями к основному документу. Документы в переписке располагаются в хронологической последовательности решения вопроса по датам исполнения, причем документ-ответ помещается после документа-запроса.
3. Документы в личных делах располагаются по хронологии.
4. Заявления, письма и жалобы граждан формируются в самостоятельные дела и располагаются внутри дела по алфавиту фамилий заявителей или по вопросам, по которым написаны заявления.
5. Приложения, независимо от их дат, присоединяются к документам, к которым они относятся. Приложения большого объема могут составлять отдельный том дела.
6. В каждое дело подшивается не боле 250 листов, при толщине дела 3-4 см. Если документов в деле больше, они делятся на тома.
7. В начале года в каждом структурном подразделении в соответствии с номенклатурой дел оформляются обложки каждого дела по форме утвержденной в установленном порядке.

Даты начала и окончания дела и сведения о количестве листов проставляются на обложке после завершения его делопроизводством.

**4. Порядок учета и хранения дел в структурном подразделении (филиале, представительстве, обособленном участке)**

1. В каждом структурном подразделении за ведение делопроизводства должен отвечать секретарь или специально назначенный сотрудник.
2. Секретарь принимает всю корреспонденцию, направляемую в структурное подразделение. При этом он проверяет наличие документов и приложений к ним, подбирает необходимые материалы, на которые имеются ссылки в поступивших документах, откалывает карточки и передает все материалы руководителю подразделения. Срочная корреспонденция и телеграммы передаются руководителю немедленно, а в его отсутствие - непосредственному исполнителю. После получения от руководителя подразделения рассмотренной корреспонденции, секретарь вписывает в карточку резолюции и передает документы исполнителям, которые расписываются в карточке и ставят дату получения документа.
3. Секретарь структурного подразделения обязан отмечать ход исполнения документов в учетно-контрольной карточке. Отметки в карточках делаются на пишущей машинке или четко чернилами.
4. Документ находится у исполнителя до полного разрешения поставленных в нем вопросов.

На исполненных документах исполнитель ставит отметку «в дело №\_ » и передает секретарю для подшивки. Секретарь закрывает карточку и передает ее в канцелярию, а документы подшивает в дело.

4.5. Исполнители несут ответственность за сохранность поступивших к ним документов, за аккуратное и бережное обращение с ними.

Исполнители должны хранить документы в запирающихся столах, шкафах или сейфах.

1. Дела текущего делопроизводства хранятся в структурных подразделениях в запирающихся шкафах. В шкафу должен быть перечень хранящихся в нем дел.
2. Завершенные делопроизводством дела хранятся в структурных подразделениях в течение года для справочной работы, затем передаются в архив учреждения.
3. Дела выдаются в служебное пользование под расписку. Выемка из дел запрещается.

**5. Подготовка и передача дел в архив или на уничтожение**

5.1. Подготовка дел к сдаче в архив учреждения осуществляется лицами ответственными за ведение делопроизводства.

Все отложившиеся за год дела просматриваются экспертной комиссией с целью определения их ценности.

Постоянно действующая экспертная комиссия назначается приказом учреждения из числа квалифицированных сотрудников, в ее состав включается представитель соответствующего архивного органа.

5.2. Отобранные на хранение документальные материалы постоянного долговременного хранения и по личному составу перед сдачей дел в архив приводятся в порядок: проверяется правильность формирования дел заголовки, документы в делах подшиваются на четыре прокола прочной ниткой переплетаются. Металлические скрепления (скрепки, булавки) из дел удаляются.

Листы в делах нумеруются черным графитным карандашом или нумератором в правом верхнем углу листа. В конце законченного дела на отдельном чистом листе, а в журнале - на оборотной стороне последнего чистого листа делается заверительная надпись, в которой указывается цифрами и прописью количество прономерованных листов. Заверительная надпись подписывается сотрудником ставившим, разборчиво, с указанием должности и даты составления.

Документальные материалы временного срока хранения (до 10 лет включительно) разрешается оставлять на скоросшивателях и не нумеровать.

1. Структурные подразделения учреждения ежегодно сдают законченные делопроизводством дела в архив учреждения. Дела сдаются по номенклатуре дел.
2. Дела из архива, необходимые структурному подразделению оформляются как выданные во временное пользование.
3. На основании номенклатуры дел архив составляет сводные описи постоянного хранения и по личному составу. Описи согласовываются с руководством учреждения и представляются на утверждение экспертно-проверочной комиссии архивного органа. Дела долговременного и временного хранения по номенклатуре дел до истечения срока их хранения.
4. В сводных описях дела имеют сквозную нумерацию, продолжающуюся из года в год.

Включенные в сводные описи дела шифруются - на обложках дела проставляются номер фонда, номер описи, номер дела по описи, номер связки.

5.7. На отобранные экспертной комиссией к уничтожению дела, сроки хранения которых истекли, составляется акт.

Уничтожение дел, включенных в акт, может быть произведено только после утверждения описей ЗПК соответствующего архивного органа, причем соответствующий утвержденным описям.

5.8. Порядок и методика отбора документальных материалов на хранении и уничтожение и составление описей дел определяются инструкциями и правилам Главного архивного управления Республики Казахстан.

В небольших организациях, которые обеспечивают хранение документов собственными силами в соответствии с изложенным порядком и сроками хранения на документы, выделенные к уничтожению, составляется акт. В акт на уничтожение в любой последовательности вносятся заголовки отдельных дел или групповые заголовки дел с указанием количества дел, включенных в группу, например «Переписка за 1987-1990 г. - 4 дела».

Акты составляются и подписываются членами ЭК, рассматриваются и утверждаются руководителем предприятия.

Если реорганизуется субъект или ликвидируется, то судьба документации определяется собственниками фирмы при соблюдении следующего порядка:

* порядок передачи и дальнейшего использования документов организации при реорганизации или ликвидации последней предусматривается приказом о реорганизации или ликвидации организации. Передача документов ликвидируемой организации входит в обязанность ликвидационной комиссии, образованной для передачи дел и имущества. При реорганизации учреждения, при передаче его функций другой организации последняя принимает по акту незавершенные делопроизводством дела реорганизуемой организации и ее архив;
* если функции реорганизуемой организации передаются нескольким организациям, то ее документы постоянного срока хранения, относящиеся к составу Архивного фонда Республики Казахстан, должны быть переданы в соответствующий госархив, а документы с не истекшими временными сроками хранения и по личному составу - в состав вышестоящей организации.

Незавершенные дела, а также личные дела сотрудников передаются в организацию-правопреемник, которой переданы функции реорганизованной организации;

* при реорганизации организации, когда из ее состава выделяется структурное подразделение со статусом организации, последней передаются незавершенные делопроизводством дела, относящиеся к профилю ее деятельности, а также личные дела и лицевые счета сотрудников, перешедших на работу в эту организацию;
* при ликвидации организации без передачи ее функций другим организациям документы постоянного срока хранения, относящиеся к составу Архивного фонда Республики Казахстан, передаются в госархив, а документы с не истекшими сроками временного хранения и по личному составу - в архив вышестоящей организации;

• перед передачей документов ликвидируемой или реорганизуемой организации проводится проверка наличия и состояния дел, а также качество обработки документов, хранящихся в организации.

Если состояние и качество обработки документов ликвидированной или реорганизованной организации не соответствуют требованиям, то ликвидационная комиссия обязана организовать упорядочение документов в соответствии с требованиями и после этого передать документы по принадлежности.

**ГЛОССАРИЙ**

**По теме "Современные технологии обеспечения документооборота"**

|  |  |
| --- | --- |
| **ПК**- | |
|  | - персональный компьютер |

|  |  |
| --- | --- |
| **Текстовый редактор**- | |
|  | - программы, которые позволяют с помощью специальных программ отредактировать напечатанный текст полностью или частично |

|  |  |
| --- | --- |
| **Эксперты**- | |
|  | - типовые письма, факсы, резюме, повестка дня, докладные и служебные записки |

**ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ**

**По теме "Современные технологии обеспечения документооборота"**

1. Сроки хранения документов.
2. Текстовые редакторы и их применение.
3. Последовательность этапов обработки документации.