

## ГЛАВА 12

### ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА

*Действительно жить — это значит жить,  
располагая правильной информацией.*

Норберт Винер

*Значение и роль информации в работе менеджера — Виды служебных документов —  
Требования к служебным документам — Текст документов — Организация работы с документами  
— Использование ЭВМ в работе с документами*

#### 12.1. Значение и роль информации в работе менеджера

В процессе деятельности менеджера, а также любого учреждения возникают документы, отражающие эту деятельность, показывающие информационные связи человека и организации. «Материальный объект с информацией, закрепленной созданным человеком способом для ее передачи во времени и пространстве» — так определяет документ ГОСТ 16487—83 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения». Документы используются во всех областях человеческой деятельности, отражают факты, события, явления объективной действительности и мыслительной деятельности человека [108, с. 5].

Под информационным обеспечением системы управления понимается совокупность информации, необходимой и достаточной для принятия решений, с методами и средствами ее организации.

Назначение информационного обеспечения состоит в своевременном и полном обслуживании управленческого персонала и технических средств системы управления достоверными данными, позволяющими осуществлять автоматизированную обработку информации с использованием других видов обеспечения (организационного, технического, программного, математического, лингвистического и др.).

Информационное обеспечение состоит в решении следующих основных задач:

1. Организация домашинной и послемашинной фаз преобразования информации: стадий получения, регистрации, передачи информации и выдачи результатов обработки потребителям.
2. Организация банков данных: создание и введение системы массивов информации, организация процессов ее хранения и поиска.
3. Организация процессов решения функциональных задач на ЭВМ: машинная постановка и алгоритмизация конкретных функциональных задач управления на основе использования программного обеспечения; разработка технологических процессов, инструкций и осуществление

машинного решения.

#### 4. Исследование эффективности информационного обеспечения.

Информация, циркулирующая в любой социально-экономической системе, представляет информационную систему (информационную среду), характеризующуюся потоками, многочисленными обменами и преобразованиями, взаимосвязями.

Руководители и специалисты организации используют в работе внутреннюю и внешнюю информацию, научно-техническую, экономическую информацию об управлении.

Информация, содержащаяся в документах, необходима для стабильности в деятельности любой организации. На ее основе принимаются соответствующие управленческие решения.

Значение документации и делопроизводства в управлении определяется тем, что в общем объеме управленческого труда работа с документами занимает огромное место. Происходит стремительное возрастание объема документальной информации. Доказано, что объем информации увеличивается примерно в квадрате по отношению к росту числа объектов управления. Нарастание документальной информации характерно для всех отраслей народного хозяйства и управления. Собрать, отобрать, проанализировать это огромное, постоянно возрастающее количество документации традиционными методами и средствами становится все труднее. Специальные подразделения, призванные заниматься подготовкой, обработкой и передачей документной информации, не справляются с возложенным на них объемом работ, и поэтому значительную часть технических операций вынуждены выполнять квалифицированные специалисты. По имеющимся данным, работа с документами занимает у них от 30 до 60% рабочего времени.

В решении задач по совершенствованию документирования и документационного обеспечения большое место отводится внедрению в практическую деятельность Единой государственной системы делопроизводства (ЕГСД), которая была подготовлена рядом научно-исследовательских институтов и организаций [52 108, 202, 204].

Эта система представляет свод правил, нормативов и рекомендаций по ведению делопроизводства, начиная с момента поступления или создания документов до сдачи их в архив. Целью Единой государственной системы делопроизводства является внедрение в практику апробированных рациональных форм и методов делопроизводственного обслуживания. При этом предполагается одновременное решение проблем: экономии и организации труда делопроизводственного персонала, стандартизации основных видов управленческой документации, механизации делопроизводственных процессов.

## 12.2. Виды служебных документов

Документы учреждений, организаций и предприятий принято различать по видам деятельности, наименованию, месту составления и т.д.

Наиболее крупными группами документов по видам деятельности являются организационно-распорядительные, финансово-расчетные, справочно-информационные.

*По наименованиям* документы подразделяются на уставы, положения, приказы, протоколы, инструкции, планы, отчеты, акты и т.п. Однако классифицировать документы по наименованиям не всегда целесообразно, так как зачастую документы одного и того же наименования выполняют различную роль. Например, протокол производственного собрания и протокол разногласий по договору поставки имеют совершенно различное назначение и относятся к различным системам документации. Ничего общего нет между заявлением о приеме на работу и заявлением об открытии расчетного счета в банке.

*По месту составления* документы делятся на внутренние и внешние. Внутренняя документация создается данным учреждением и отражает внутриучрежденческие операции. Совокупность внутренних документов обеспечивает потребности учреждения в документировании его деятельности. Возникновение внутренней документации регулируется нормами, установленными данным учреждением.

К внешним относятся документы, полученные учреждением извне или направленные им другим организациям или лицам. Они характеризуют деятельность данного учреждения через взаимоотношения с другими организациями. Однако следует отметить, что этот признак классификации применим лишь при рассмотрении комплекса документов конкретного учреждения.

*По количеству отраженных в тексте вопросов* документы делятся на простые и сложные.

Под простыми понимаются документы, содержание которых посвящено одному вопросу (факту, событию, явлению). Такие документы легко обрабатываются, регистрируются, контролируются. В сложных документах отражается несколько вопросов. Это влечет за собой значительные трудности в работе с ними как в делопроизводстве, так и в архиве. Необходимо стремиться к сокращению числа сложных документов и замене их простыми. Практика показывает, что в большинстве случаев подготовка сложных документов не вызывается необходимостью.

Рассмотрим следующие наиболее крупные группы документов по видам деятельности.

### **1. Организационно-распорядительная документация**

Она подразделяется на пять основных групп:

1.1. *Организационная документация* (положения, уставы, инструкции, протоколы), посредством которой определяется статус учреждения, структурных звеньев и порядок их работы.

1.2. *Распорядительная документация* (постановления, распоряжения, решения, приказы по

основной деятельности, указания), характеризующая административную деятельность учреждения.

1.3. *Справочно-информационная документация* (письма, телеграммы, докладные записки, справки, обзоры, сводки и др.).

1.4. *Документация о личном составе* (приказы о личном составе, личные дела и карточки, записки о переводе, характеристики и др.).

1.5. *Предложения, заявления и жалобы граждан*. Рассмотрим некоторые из перечисленных видов документов, наиболее часто встречающихся.

*Положение*. Это правовой акт, определяющий порядок образования, права, обязанности и организацию работы учреждений и структурных подразделений на длительный промежуток времени. Текст положения содержит основные разделы: общую часть, основные задачи и функции, права и ответственность.

*Приказы, касающиеся основной деятельности*. Приказ является правовым актом, издаваемым руководителем органа государственного управления, действующим на основе единоначалия в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед данным органом. В отдельных случаях приказ может касаться широкого круга организаций и должностных лиц, независимо от подчиненности.

Приказы представляют один из важнейших видов организационно-распорядительной документации. В них отражается основная исполнительно-распорядительная деятельность учреждения, предприятия. Приказы могут издаваться на основании и во исполнение законов, постановлений или распоряжений правительства, приказов и инструкций вышестоящих органов и по основным вопросам внутренней жизни предприятия, учреждения, организации.

Текст приказа по основной деятельности, как правило, состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной. В констатирующей части излагаются и анализируются факты, вызвавшие издание приказа. Эта часть может состоять из пересказа акта вышестоящего органа, во исполнение которого данный приказ издается. Распорядительная часть приказа излагается в повелительной форме и начинается словом «ПРИКАЗЫВАЮ», которое печатается прописными буквами с отдельной строки. Формулировки этой части приказа должны быть конкретными, четкими; ясными и не допускать различных толкований. Каждое намеченное мероприятие оформляется отдельным пунктом. По каждому пункту указываются исполнитель — структурное подразделение или должностное лицо (в дательном падеже), предписываемое действие и срок исполнения.

Заканчивается распорядительная часть приказа указанием органа или лица, на которых возложен контроль за исполнением данного приказа.

Датой приказа является день его подписания. Подписывается первый экземпляр приказа,

изготовленный на бланке.

*Инструкции.* Инструкция — это правовой акт, устанавливающий правила, регулирующие организационные и специальные стороны деятельности учреждений, их подразделений и отдельных должностных лиц. Инструкции могут быть индивидуальными и типовыми.

Разновидностью инструкции являются должностные инструкции, в которых определяются права и обязанности должностных лиц. Как правило, они разрабатываются на основе типовых инструкций для определенных категорий работников.

*Протоколы.* Протокол — документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов. Однако протокольная документация также может отражать деятельность и неколлегиальных органов (следственных, административных, органов охраны общественного порядка и др.).

Проведению заседаний, совещаний и собраний должна предшествовать большая подготовительная работа, которая заключается в составлении и согласовании ряда документов: повестки дня, списка участников совещаний и приглашенных [52, 209].

Во время заседания секретарь или специально назначенное лицо ведет протокол.

В формуляр протокола входят:

- наименование учреждения или подведомственность;
- название вида документа (протокол);
- дата заседания;
- гриф учреждения (если протокол подлежит утверждению);
- заголовок, куда входит наименование коллегиального органа или конкретного совещания, заседания;
- указание фамилий председателя и секретаря;
- состав присутствующих;
- повестка дня;
- текст по форме: слушали — решили (постановили), подписи председателя и секретаря.

Организационно-распорядительная документация играет исключительно важную роль в деятельности предприятий. Посредством ее документируются такие важные вопросы, как: определение функций и прав органа в целом, его структурных подразделений и подведомственных организаций; установление и изменение структуры и штатов учреждений; реорганизация и ликвидация организаций и их структурных звеньев; контроль за подведомственными объектами; организация информации; обеспечение аппарата управления кадрами; организация процесса управления. Каждый из перечисленных вопросов делится на более мелкие, конкретные задачи. С этой документацией

практически работают сотрудники всех структурных подразделений учреждения, предприятия.

## **2. Финансово-расчетная документация**

Она обеспечивает точное и своевременное выполнение финансовых, банковских и других операций, способствует рациональному использованию денежных средств. Эти документы составляют в основном работники бухгалтерии.

## **3. Справочно-информационная документация**

*Служебное письмо.* Это обобщенное название различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, между частными лицами и учреждениями.

На служебные письма приходится до 80% общего объема документации учреждений. Они составляются по самым различным вопросам деятельности.

Логическими элементами делового письма являются: введение или вступление, изложение сути дела, доказательства, выводы или заключение.

Письма, направленные вышестоящими учреждениями подведомственным предприятиям и организациям, содержат, как правило, распоряжения, вопросы, разъяснения, информационные сообщения и т.д.

Письма, направляемые подведомственными предприятиями и учреждениями вышестоящим организациям, чаще всего содержат отчеты, запросы, ответы, пояснительные записки, предложения.

Служебные письма имеют множество видов: сопроводительные, информационные, гарантийные, рекламационные, претензионные, арбитражные, письма-подтверждения, напоминания, извещения, заключения и т.д.

*Телеграммы.* В тех случаях, когда необходима срочная передача информации адресату, текст ее можно передать по телеграфу, факсу, другим средствам электронной связи. Текст телеграммы должен быть кратким и четким.

*Докладные записки.* Докладная записка содержит обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями. Адресуется руководителю данного или вышестоящего учреждения.

Формуляр этого документа содержит: наименование учреждения и его подведомственность, наименование структурного подразделения, название вида документа (докладная записка), дату, индекс, место составления, заголовок, текст, подпись.

Текст докладной записки, как правило, состоит из двух частей. В первой, вводной части излагаются факты и проводится их анализ, во второй — делаются выводы и предложения.

### **12.3. Требования к служебным документам**

Они регламентируются государственными стандартами на организационно-распорядительную

документацию. Сокращение документации и уменьшение трудоемкости ее составления являются сегодня одной из актуальных задач для всех учреждений, организаций, предприятий. Один из путей ее эффективного решения — унификация и стандартизация документов как по форме, так и по содержанию, выработка единых научно обоснованных правил подготовки документов, разработка и внедрение государственных стандартов на документы.

*Под унификацией* документов понимается приведение их к единообразию формы. Это означает установление оптимального числа необходимых реквизитов, из которых складывается документ; определение форматов бумаги, применяемой для оформления документов; установление постоянного расположения реквизитов на бумаге.

*Под стандартизацией* документов понимается установление единых норм и требований, предъявляемых к документам.

В делопроизводстве существуют единые требования и правила оформления документов, которые установлены государственными нормативными актами.

Любой документ состоит из ряда составляющих его элементов (даты, текста и т.д.), которые называются реквизитами [108, 204,207].

В государственном стандарте перечислены следующие возможные реквизиты:

1. Государственный герб.
2. Эмблема организации или предприятия.
3. Изображение правительственных наград. 4- Коды.
5. Наименование министерства или ведомства.
6. Наименование учреждения, организации или предприятия.
7. Наименование структурного подразделения.
8. Адресат.
9. Резолюция.
10. Гриф учреждения.
11. Индекс предприятия связи, почтовый и телеграфный адреса, номер телетайпа (абонентского телеграфа), номера телефона, факса, номер банковского счета.
12. Название вида документа. 13- Дата.
14. Индекс (номер документа).
15. Ссылка на индекс и дату входящего документа.
16. Место составления или издания.
17. Отметка о контроле.
18. Заголовок к тексту.

19. Текст.
20. Отметка о наличии приложения.
21. Подпись.
22. Гриф согласования.
23. Отметка о заверении копий.
24. Визы.
25. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело.
26. Отметка о поступлении.
27. Печать.
28. Фамилия исполнителя и номер его телефона.
29. Гриф ограничения к доступу документа.

В соответствии с государственными стандартами административные документы составляются на бумаге стандартного размера (ГОСТ Р 6.30—97 УСД) А4 (210X297 мм) и А5 (148X210 мм).

ГОСТ устанавливает также размеры полей:

- поля с левой стороны — 35 мм;
- поля с правой стороны — не менее 8 мм;
- верхнее поле — 20 мм;
- нижнее поле — 20 мм.

Указание автора — обязательный реквизит каждого документа. Авторами служебных (официальных) документов являются, как правило, учреждения, организации, предприятия.

В служебных документах автор чаще всего обозначается в бланках. Бланк представляет лист бумаги с напечатанным на нем названием учреждения, предприятия, организации. Бланк может быть заранее отпечатан в типографии, оттиснут штампом, отпечатан на машинке. Незаполненные бланки являются документом строгой отчетности и хранятся у ответственного лица.

В бланке, в соответствии с требованиями стандартов, указываются:

- герб страны;
- эмблема организации или предприятия;
- изображение правительственных наград;
- наименование министерства или ведомства;
- полное наименование учреждения, организации или предприятия (в скобках сокращенное, если таковое имеется);
- наименование структурного подразделения;
- адрес учреждения;



- название вида документа или место для него;
- дата;
- индекс;
- ссылки на индекс и дату входящего документа;
- место составления документа.

Каждое учреждение, организация, предприятие должны иметь два вида бланков — бланки для служебных писем и бланки для всех других видов документов. Применение бланков повышает культуру управленческого труда, придает информации официальный характер, облегчает исполнение и дальнейшее использование документа.

Все служебные документы формата А4 должны иметь заголовок независимо от вида, содержания и назначения документа. Без заголовка разрешается составлять лишь некоторые документы на формате А5, извещения, телеграммы и телефонограммы. Заголовок формулируется составителем документа. В нем кратко и точно в одной фразе должно быть отражено основное содержание документа. Например: «О контроле за принятием решения»; «О поставке товара по контракту». Для документов, сложных по содержанию, составляются подзаголовки.

Заголовок помещается в левом верхнем углу документа. Заголовок значительно упрощает обработку документа. По нему сразу, не читая всего текста, можно получить представление о содержании документа. Заголовок облегчает регистрацию документа, его распределение между исполнителями, контроль за сроками исполнения, поиск нужного документа в деле и помогает правильному распределению документов в дела.

*Адресование документа.* На многих видах служебных документов, и прежде всего на документах, отправляемых в учреждения, указывается адресат, т.е. наименование учреждения, которому направляется данный документ. Адресат располагается в правом углу документа. В адресате названия учреждения и структурной части пишутся в именительном падеже.

Для ускорения направления документа и его исполнения, если известна фамилия руководителя, который будет рассматривать документ, следует адресовать корреспонденцию конкретным должностным лицам. В этом случае наименование организации пишется в именительном падеже, а наименование должности и фамилия получателя в дательном.

ОАО «Трест Жилстрой»  
Начальнику отдела кадров  
Федорову Н.С.

*Датирование документа.* Каждый документ имеет дату. Она относится к обязательным реквизитам документа. Даты, проставляемые на документе, могут иметь различное назначение. Так, дата, проставляемая в бланке, должна быть датой подписания документа. Однако нередко дату в бланке ставят при его регистрации или даже в момент отправления. В таких случаях дата подписания и дата отправки документа должны совпадать. Для официальных документов существует также дата опубликования документа, дата утверждения, дата вхождения документа в силу.

Дата проставляется лицом, подписывающим или утверждающим документ. На документе проставляют также даты написания резолюций, даты ознакомления с документом, визирования, контроля исполнения и т.д.

Дата служит поисковым признаком и используется для ссылки на документ. В состав даты входят число, месяц, год.

Наиболее рациональным следует признать обозначение всех частей даты арабскими цифрами:

08.03.2002. — 8 марта 2002 г.

15.07.2002. — 15 июля 2002 г.

21.12.2002. — 21 декабря 2002 г.

*Состав удостоверения документов.* К способам удостоверения документа относят подписание, проставление печати, утверждение. Это придает документу юридическую силу. Подпись — обязательный реквизит документа. Она состоит из наименования должности лица, подписывающего документ, его личной подписи и расшифровки.

Документы, направляемые в вышестоящие организации, в редакции газет и журналов, все распорядительные и наиболее важные внутренние документы подписывают руководители учреждений и их заместители. Руководители структурных подразделений подписывают документы в пределах своей компетенции. Если документ направляется по нескольким адресам, в вышестоящие инстанции и неподведомственные учреждения, руководитель подписывает все экземпляры, а в делах остается заверенная копия; При направлении документа нескольким подведомственным учреждениям подписывается только оригинал, остающийся в делах учреждения, а рассылаются копии.

Две подписи и более ставятся под документом тогда, когда ответственность падет на несколько лиц. Например, на протоколах — подписи председателя и секретаря; на аттестатах — подписи директора школы, заведующего учебной частью, учителей; на договорах — подписи договаривающихся сторон; на документах, связанных с денежными и материальными ценностями, — подписи руководителя учреждения и главного бухгалтера и т.д. Как правило, все случаи проставления нескольких подписей оговариваются в специальных инструкциях.

Нормативными актами предусмотрена необходимость утверждения некоторых видов документов.

Например, требуют утверждения уставы, положения об учреждениях и их структурных частях, штатные расписания, инструкции некоторые протоколы и др. Утверждение документа производится после его подписания. Утверждение санкционирует содержание документа или распространяет его действие на определенный круг организаций. Гриф утверждения состоит из слова «УТВЕРЖДАЮ», должности лица, утверждающего документ, его личной подписи, ее расшифровки и даты. Располагается гриф в правом верхнем углу по образцу:



*Приложения.* Нередко служебные документы имеют приложения. Обычно приложения дополняют, разъясняют, детализируют отдельные вопросы основного документа. Указание на наличие приложения, упоминаемого в тексте, делается в виде отметки после текста документа перед подписью. Если документ имеет приложения, не названные в тексте, то их наименования перечисляются с указанием количества листов в каждом приложении и числа их экземпляров.

*Отметки на документах.* На документе, поступившем в учреждение, проставляется регистрационный штамп. По государственному стандарту штамп ставится в правом нижнем углу первого листа документа. Регистрационный штамп включает: название учреждения, организации, предприятия, в которое поступил документ, дату получения и регистрационный номер.

Порядок и характер исполнения документа указываются в резолюции. Она должна отражать отношение руководителя к вопросу, затронутому в документе, и указывать на порядок его решения.

Место для резолюции определено стандартом в правом верхнем углу. Резолюция должна быть подписана и датирована. Написание резолюций на отдельных листочках и прикрепление их к документу недопустимо. Отметка о взятии документа на контроль или контрольная дата исполнения документа помещаются на полях слева.

После исполнения документа на нижнем поле лицевой стороны справа должна быть проставлена отметка об исполнении документа и направлении его в дело. Отметка должна содержать краткую справку об исполнении или указание на посылку ответного документа «В дело» (и указание номера по номенклатуре), в которое данный документ подшивается.

#### 12.4. Текст документов

Текст является основным, главным реквизитом формуляра документа. Печатается он через полтора межстрочных интервала. Через один межстрочный интервал можно печатать документы на бумаге формата А5. Через два межстрочных интервала печатаются тексты документов, подготавливаемых к изданию типографским способом.

Документ отражает объективную действительность, поэтому первое требование к содержанию документа — точное и правильное освещение событий. Формулировки документа должны быть правильными в юридическом отношении. Текст документа должен быть четким, не допускающим различных толкований. Краткость документа неразрывно связана с его конкретностью и точностью.

Письма и докладные записки, т.е. наиболее многочисленный вид служебных документов, должны в основном состояться по одному вопросу. Разумеется, нет строгого рецепта для составления служебных документов, но есть ряд правил и требований, предъявляемых к их языку и стилю.

Вместе с тем в современном русском языке принято выделять такие функциональные стили:

- 1) публицистический;
- 2) научный (научно-технический);
- 3) официально-деловой.

В служебных документах употребляется официально-деловой стиль. Для него характерно наличие слов, применяющихся преимущественно в официальных документах, закрепившихся в административно-канцелярской речи (надлежащий, должный, вышеуказанный, нижеподписавшийся, неисполнение и т.п.); терминов и профессионализмов; предлогов, выражающих стандартные аспекты содержания (например, в порядке оказания помощи, в связи с ухудшением положения, в соответствии с решением комиссии). Главное в языке официальных документов — это последовательность и точность в изложении фактов, объективность оценок, четкость в формулировании предлагаемых решений той или иной задачи.

Обычно тексты большинства служебных документов состоят из двух частей:

- вводной, содержащей основания или мотивы составления документа;
- основной, в которой излагаются предложения, просьбы, выводы, решения.

В том случае, если основанием составления документа является другой документ, в тексте создаваемого документа на него делается ссылка с указанием названия вида документа, даты и номера.

Широкое распространение в служебных документах получило применение сокращенных слов и словосочетаний, что уменьшает объемы документов и ускоряет восприятие информации.

*Типовые (трафаретные) тексты.* По содержанию документы делятся на индивидуальные и типовые (трафаретные). В настоящее время большая часть документов, создаваемых в учреждениях, имеет индивидуальное содержание. Такие документы составляются каждый раз заново, и их

содержание не повторяется в других документах. Однако диапазон производственных ситуаций, дающих повод для составления документов, сравнительно ограничен. Это требует унификации и типизации документов. Типовой текст, таким образом, есть отражение стандартной управленческой ситуации.

В настоящее время количество применяемых в учреждениях и на предприятиях трафаретных текстов невелико. Однако целесообразность их использования налицо.

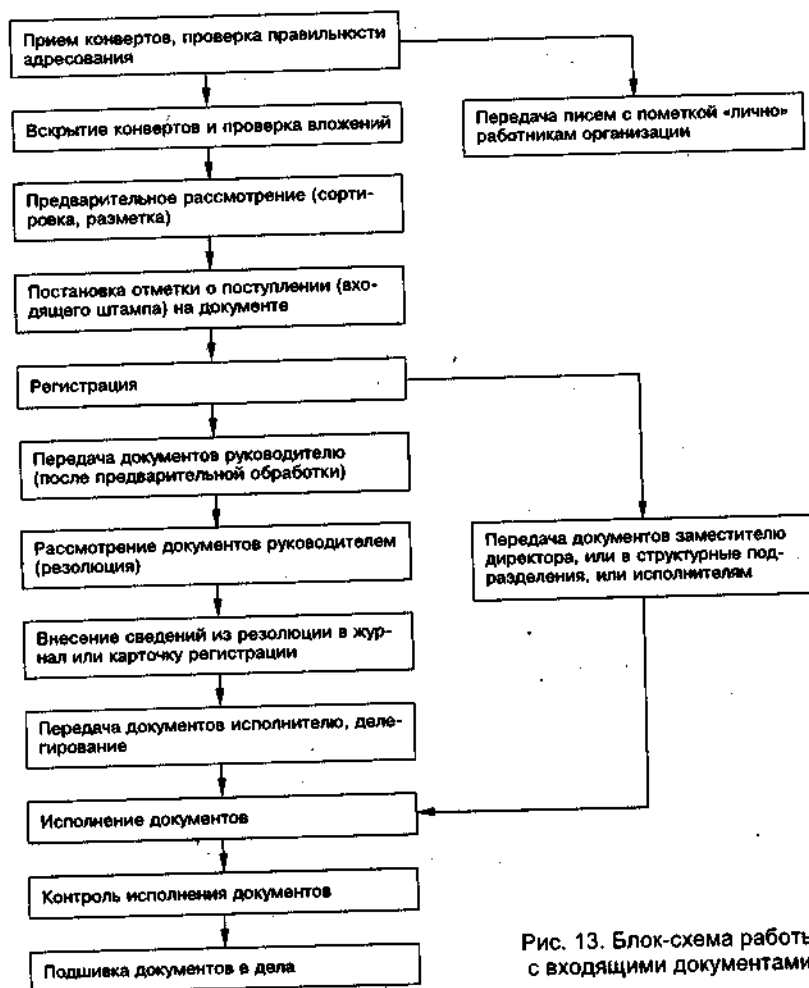
Практический опыт показывает, что применение типовых текстов и трафаретизированных бланков позволяет увеличить скорость составления документов в 3—5 раз, при этом затраты на унификацию текстов окупаются в 1,5—2 года [202, 204].

В тексте желательно избегать неправильных словоупотреблений («приветствие в адрес», «передовой форпост науки» и др.); словесных штампов («надо отметить», «необходимо указать», «учитывая вышеизложенное» и др.); канцеляризов ( «за счет», «в частности», «по линии» и т.д.); тавтологии (повторения того же самого другими словами — «хронометраж времени», «промышленная индустрия» и т.д.); устаревших слов (архаизмов — «впредь», «надлежит» и др.).

### **12.5. Организация работы с документами**

Организация работы с документами — это создание оптимальных условий для всех видов работ с документами с момента их создания или получения до уничтожения или передачи на архивное хранение (рис. 13).

К таким работам можно отнести: прием и регистрацию, рассмотрение документов руководителями, порядок прохождения документов в организации, их исполнение, контроль исполнения, формирование дел, подготовку и передачу дел в архив.



В документационном обеспечении предприятия можно выделить 3 группы документов: поступающие (входящие), внутренние и отправляемые (исходящие).

Порядок составления и согласования внутренних документов не имеет существенных отличий от составления исходящих документов и включает те же операции. Для последних добавляется операция «Отправка документов адресату» после их регистрации.

Регистрация может проводиться для всех видов документов.

Работа по исполнению и контролю исполнения документов охватывает внутренние, входящие и, как исключение, — исходящие.

В стадии форматирования дел все виды документов проходят одни и те же операции, кроме входящих, которые на хранение не передаются.

Для установления единого порядка составления документов и организации работы с ними на предприятии разрабатывается инструкция по делопроизводству, содержащая образцы правильного оформления документов (ГОСТ 6.38—90) и правила работы с ними.

Обработка поступающих документов. Прием и обработка поступающих документов осуществляются секретарем.

Поступающие документы проходят следующие этапы(см. рис. 13):

- первичную обработку;
- предварительное рассмотрение, разметку;
- регистрацию;
- рассмотрение документов руководством;
- направление на исполнение;
- контроль исполнения;
- исполнение;
- подшивку документов в дела [52, 108].

Первичная обработка входящих документов заключается в проверке правильности доставки писем.

Предварительное рассмотрение входящих документов проводится секретарем-референтом с целью распределения на регистрируемые и нерегистрируемые документы.

Секретарь-референт должен осуществлять «фильтрацию» входящих документов, направляемых руководителю. Руководителю должны передаваться наиболее важные и срочные из поступивших документов. Остальные могут быть переданы заместителю руководителя, в структурное подразделение или сразу исполнителям. Передача входящих документов на рассмотрение руководству предприятия должна осуществляться после регистрации.

После регистрации документы передаются для рассмотрения и принятия решения руководителю. Он должен определить исполнителя, дать четкие и конкретные указания по исполнению документа и установить реальные сроки. Эти указания должны быть оформлены в виде резолюции на самом документе. Резолюция может явиться основанием взятия документа на контроль.

При рассмотрении документов руководитель должен придерживаться рекомендаций, соблюдение

которых позволяет ускорить прохождение документов, избежать сбоев в их обработке, создать условия для своевременного и качественного исполнения. Руководитель должен рассматривать документы в день их поступления и тогда же (в крайнем случае, на следующий день) возвращать секретарю для исполнения.

С резолюцией руководителя документ передается ответственному исполнителю под расписку в журнале регистрации входящих документов с проставлением даты получения.

Когда работа над документом завершена, на нем проставляется отметка о его исполнении и направлении в дело.

Обработка исходящих документов состоит из операций, показанных на рис. 14.

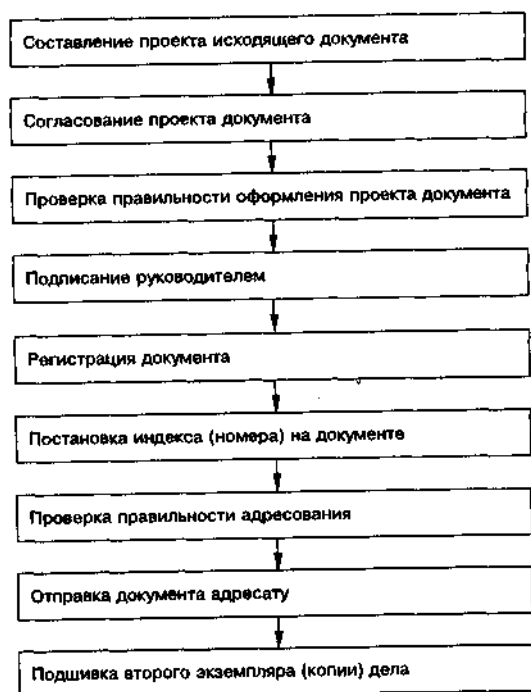


Рис. 14. Блок-схема работы с исходящими документами

Проект исходящего документа составляется исполнителем, правильность оформления проверяется секретарем. Исходящие документы оформляются в двух экземплярах.

Подготовленный проект исходящего документа представляется на подпись руководителю. Руководитель вправе внести изменения и дополнения в подписываемый документ или вернуть его на



После подписания руководителем двух экземпляров исходящий документ передается секретарю для регистрации.

## 12.6. Использование ЭВМ в работе с документами

При решении задач документационного обеспечения управления реальной необходимостью стало использование электронной техники. Использование ЭВМ идет по двум основным направлениям:

- документирование;
- организация работы с документами.

При создании (составлении) документов ЭВМ выступает в роли хорошей пишущей машинки. Она позволяет отредактировать напечатанный текст частично или полностью. Набранный документ можно распечатать на принтере и сохранить на диске для дальнейшего использования.

Существует множество программ для составления и редактирования служебных документов. Такие программы называются текстовыми редакторами: *Лексикон*, *Word* и др.

У каждого текстового редактора есть свои особенности и преимущества. Одним из наиболее распространенных и доступных является *Лексикон*. Он предназначен для обработки несложных документов на русском и английском языках.

С помощью текстового редактора можно:

- составлять документы и сохранять их в памяти ЭВМ;
- находить документ в памяти ЭВМ по имени файла, просматривать и корректировать текст;
- автоматически форматировать абзацы текста или весь текст;
- переносить фрагменты текста из одного места в другое или из одного документа в другой;
- оформлять части документа шрифтами различного начертания и размера;
- находить и исправлять орфографические ошибки в тексте;
- одновременно редактировать несколько документов.

Составление документа можно производить с использованием «заготовок» документов разных видов, заранее введенных в память ЭВМ и хранящихся в отдельных файлах.

Все большую популярность приобретают постоянно обновляющиеся версии текстового процессора *Word for Windows (WinWord)*. Текстовый процессор *WinWord* выполняет все функции *Лексикона* и предлагает дополнительные возможности для составления документов: создание шаблонов документов и файлов данных, форматирование документов с помощью стилей; обращение к образцам документов («экспертам»), использование словаря символов и т.д.

Служебные письма и другие часто используемые документы *WinWord* предлагает создавать как

объединенные документы. Здесь участвуют файл данных и шаблон. Файл содержит информацию типа: адреса, фамилии, предприятия и т.д. Шаблон содержит стандартный текст, графики, рисунки, одинаковые для каждого документа. В результате их соединения создается конкретный документ.

Созданные в текстовых редакторах документы запоминаются и хранятся в файлах, дисковой памяти ЭВМ. Чтобы облегчить поиск нужных файлов и сгруппировать их в соответствии с определенной классификацией, в файловой системе предусмотрена структура директорий (каталогов). Директории организованы в иерархическую структуру.

В практике делопроизводства в зависимости от объема документов и степени подготовки пользователей ЭВМ применяются различные прикладные программы по организации работы с документами.

При большом документообороте можно успешно использовать системы управления базами данных (СУБД). Такая система позволяет относительно просто создавать самостоятельно базы данных (БД) с различными структурами, вносить в них необходимые изменения и дополнения, хранить данные в одном и более файлах. Они могут быть связаны между собой или независимы друг от друга. Данные БД хранятся в табличной форме.

При работе с большим массивом документов БД имеют неоспоримые преимущества:

- при внесении сведений о документе в БД формируется единая справочная система по документам предприятия;
- ежедневно можно производить выборку документов с заданием строки исполнения.

Широкое распространение получает СУБД Microsoft Access. Она проста и удобна в эксплуатации, позволяет ввести сложнейшие базы данных с большим числом показателей и составлять небольшие офисные приложения к документам. Ввод данных, получение выходных форм и распечатка осуществляются средствами, предоставляемыми системой.

Для того чтобы более эффективно использовать несколько ПЭВМ, выполняющих обработку однотипной документации, создаются локальные вычислительные сети (ЛВС). Организация ЛВС позволяет использовать общие ресурсы ЭВМ, передаваемые в состав ЛВС: программы, базы данных, периферийные устройства (сканер, принтер и т.д.). В ЛВС одна ЭВМ большой производительности выполняет роль двойного сервера, управляющего передачей данных и разделением периферийных устройств. Локальная сеть позволяет руководителю предприятия обращаться к документации секретаря, бухгалтера и специалистов, выводить ее на экран, проводить обработку документов, сводок, таблиц, обмениваться документами и сообщениями с сотрудниками и партнерами по бизнесу.

Использование локальной сети заметно ускоряет и упрощает выполнение нескольких взаимосвязанных работ [204].

С учетом специфики деятельности работников документационного обеспечения управления создается АРМ — это место пользователя, оборудованное средствами, необходимыми для автоматизации его функций: ЭВМ, принтер, факс-модем, сканер и т.д.

Обмен электронными документами осуществляется при помощи электронной почты. Она позволяет:

- отправить документы адресатам, входящим в автоматизированную информационную систему;
- получать подтверждения доставки документов по назначению;
- выводить на экран дисплея полученные документы;
- изменять и редактировать экземпляры, хранить их в памяти ПК и пересылать другому лицу;
- распечатывать полученные документы в необходимом количестве экземпляров;
- отправлять документы одному лицу или группе пользователей по списку;
- составлять и прикреплять к документам резолюции.

Документ, полученный и составленный с помощью автоматизированной системы, имеет юридическую силу при наличии подписи должностного лица.

### **Резюме**

Информация, содержащаяся в документах, необходима для стабильности деятельности любой организации. На ее основе принимаются соответствующие управленческие решения. Назначение информационного обеспечения состоит в своевременном и полном обеспечении управленческого персонала и технических средств системы управления достоверными данными, позволяющими осуществлять автоматизированную обработку информации с использованием других видов обеспечения (организационного, технического, программного, математического, лингвистического и др.).

Требования к документам регламентируются государственными стандартами на организационно-распорядительную документацию. Существуют единые требования и правила оформления документов управления, которые установлены государственными нормативными актами.

Неотъемлемыми качествами документов должны быть грамотность, краткость изложения и четкость формулировок.

Организация работы с документами — это создание оптимальных условий для всех видов работ с документами: прием и регистрация, рассмотрение документов руководителями, порядок прохождения документов в организации, их исполнение, контроль исполнения, формирование дел, подготовка и передача их в архив.

Электронная техника стала реальной необходимостью при решении задач документационного обеспечения управления предприятием. Использование ПЭВМ идет по двум основным направлениям:

- документирование (создание) документов;
- организация работы с документами.

### **Практическое задание**

1. Напишите приказ о назначении на должность бухгалтера с соблюдением всех реквизитов документа.
2. Сформулируйте письменно основные правила по организации работы с документами.

### **Контрольные вопросы**

1. Какие виды служебных документов вы знаете?
2. Назовите общие требования к документам.
3. В чем состоит назначение информационного обеспечения?
4. Перечислите требования к тексту документов.
5. Перечислите основные виды организационно-распорядительной документации.
6. Что включает в себя организация работы с документами?
7. Какие программы используются по организации работ с документами?
8. Перечислите основные виды справочно-информационной документации.

### **Рекомендуемая литература**

Андронов Г. Современные методы ведения архивов на базе программно-технических средств // Управление персоналом. — 1999. — № 9.

Джей Р. Как писать предложения и отчеты, которые приносят результаты / Пер. с англ. Т.Д. Сиваковой. — Минск: Амалфея, 1996. — 192 с.

Кузнецов С.Л. Хранение документов в электронной форме // Управление персоналом. — 1997. — № 40.

Кузнецов С.Л. Автоматизированные технологии в делопроизводстве // Управление персоналом. — 1997. — № 12.

Кузнецова Т.В. Делопроизводство (документационное обеспечение управления). — М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Систем», 1999. — 320 с.

Ламекин В.Ф. Оргтехника (для вашего офиса). — Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1997. — 470 с.

Ларин М. Документационное обеспечение и информационный менеджмент // Управление персоналом. — 1997. — № 11.

Светлов Л. Автоматизированная система управления документами нового поколения//  
Управление персоналом. — 1999. — № 8.

Стенюков М.В. Образцы документов по делопроизводству (руководство к составлению), — М.:  
Приор, 1998. — 96 с.

Стенюков М.В., Кузнецова О.А. Составление документов на компьютере. — М.: Приор, 1996. —  
144 с.

Геллер Р. Как овладеть искусством делового письма: Пер. с англ. — М.: Аудит, ЮНИТИ, 1994. -  
192 с.