

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОРОБЕЙНИКОВА Л.С.

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Учебно-методическое пособие
по специальности 060500
«Бухгалтерский учет и аудит»
(шифр по учебному плану ОПД.Ф.17)

ВОРОНЕЖ 2003

Учебно-методическое пособие утверждено на заседании кафедры экономического анализа и аудита 13.03.2003 г. и рекомендовано к изданию решением Научно-методического совета от 27.03.2003 г. экономического факультета Воронежского государственного университета

Рецензенты:

канд.экон.наук, доцент Н.Г.Сапожникова
канд.экон.наук, доцент Т.А.Пожидаева
канд.экон.наук, доцент Н.Ф.Щербакова

Коробейникова Л.С.

Документационное обеспечение делового общения. – Воронеж: Воронежский государственный университет, 2003.- 36 с.

Для бакалавров и магистров направления 521600 «Экономика» специализации «Бухгалтерский учет и экономический анализ», студентов, обучающихся по специальности 060500 «Бухгалтерский учет и аудит», для проведения практических занятий по курсу «Деловое общение» дневного и вечернего отделений.

© Коробейникова Л.С., 2003

© Оформление. Бизнес-школа ВГУ, 2003

СОДЕРЖАНИЕ

1	Понятие о документах и их классификация	4
2	Подготовка и оформление распорядительных документов	14
3	Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан	19
4	Виды писем и особенности их оформления	26
5	Организация документооборота хозяйствующего субъекта	29

1. ПОНЯТИЕ О ДОКУМЕНТАХ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ

Документы играют огромную роль в жизни общества. Их следует различать по значимости и характеру. Документы служат подтверждением факта, события, явления. Они могут иметь политическое, юридическое, экономическое значение. Документом государственной важности является Конституция государства, которая закрепляет основы общественного строя и политики государства, гарантирует права, устанавливает свободы и обязанности. Документы выражают решения правительства и Думы, обязательные для исполнения, эти решения находят конкретное выражение в документации организаций и учреждений. Документы могут быть историческим источником, основанием для написания истории, они могут быть средством доказательства или свидетельства. Жизнь человека тоже связана с документами. С рождением его выписывается первый документ – свидетельство о рождении. При поступлении в школу нужны документы, подтверждающие возраст, место жительства, состояние здоровья. При достижении 14-летнего возраста выдается паспорт, который выдается на основании свидетельства о рождении, окончание школы подтверждает аттестат о среднем образовании, по окончании вуза выдается диплом о присвоении квалификации, главным подтверждением трудовой деятельности является трудовая книжка.

Для обмена информацией между организациями служат документы: письма, телеграммы, телефонограммы, факсимильные сообщения. Посредством организационно-распорядительных документов: положений, уставов, постановлений, приказов осуществляется руководящая деятельность. В управленческой деятельности документ выступает как предмет и результат труда.

Как только человек научился писать, он начал создавать документы. **Документом** называется все то, что служит для регистрации, передачи и сохранения воспоминания о каком-либо предмете. Такую формулировку

дает Поль Отле в изданной в 1924 г. в книге «Руководство к администрированию». Документы, на которых фиксировалась информация, выполняли в древние времена главным образом функцию свидетельства. Поэтому латинское слово **documentum** (от **doceo** – учу, извещаю) означало “доказательство”, “свидетельство”.

В русском языке термин “документ” появился в XVIII в. Петр I перевел его как «письменное свидетельство». С появлением документов началась регламентация работы с ними, которая сегодня называется делопроизводством. Помимо работы с отдельным документом исключительно важным вопросом является организация системы делопроизводства. Понимая это, Петр I издал специальный указ о подписании протоколов. В 1720 г. был издан «Генеральный регламент», определяющий порядок работы с документами. В 1857 г. в Санкт-Петербурге появилась книга Н. Воронцова «Делопроизводство или теоретическое и практическое руководство к гражданскому и уголовному и одноличному письмоводству».

Деятельность любой организации невозможна без документирования, которое государственный стандарт определяет как «запись информации на различных носителях по установленным правилам» (ГОСТ Р 25541-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения). Документирование представляет собой процесс создания, оформления, хранения документов и обеспечение санкционированного доступа к ним и их фрагментам. Достаточно часто документирование является обязательным процессом, устанавливаемым законами или иными нормативными правовыми актами. Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» от 20.04.95 №24-ФЗ определяет понятие **документа** как «зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать».

Основной целью документирования делового общения хозяйствующего субъекта является организация, руководство, контроль и реализация

работ по документационному обеспечению управления. Данная цель может быть структурирована следующими задачами:

§ совершенствование форм и методов работы с документами;

§ обеспечение единого порядка документирования, организации работы с документами, информационно-поисковых систем, контроля исполнения и подготовки документов к передаче в ведомственный архив в соответствии с ЕГСДОУ, ГОСТами и другими действующими нормативами;

§ сокращение документооборота, сокращение количества применяемых документов и унификация их форм;

§ разработка и внедрение нормативных и методических документов по совершенствованию документационного обеспечения в организации и подведомственной системе (для организаций, имеющих подведомственную систему), прогрессивных технологий документационного обеспечения управления на базе применения вычислительной техники, направленных на реализацию деятельности организации.

Существующие документы делятся на группы: организационно-распорядительная документация (ОРД); по вопросам руководства; по функциям управления; по наименованиям; по месту составления; по сложности содержания; по содержанию операции; по форме; по стадиям создания; по срокам исполнения; по происхождению; по средствам фиксации; по направлениям документооборота. Данная классификация представлена на рис.1.

Деятельность любого хозяйствующего субъекта сопровождается составлением разного рода служебных документов. При всем разнообразии вне зависимости от специфики организаций можно выделить основные группы организационно-распорядительной документации, используемой для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата управления:

§ организационные документы предприятия (устав, учредительный договор, структура и штатная численность аппарата управления, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка или положение о персонале, положение о структурном подразделении предприятия, должностная инструкция работника);

§ распорядительные документы предприятия (приказ по основной деятельности, распоряжения, указания, решение);

§ информационно-справочные документы предприятия (протокол, акт, письмо, докладная и объяснительная записки, справка, телеграмма, телефонограмма, факсимильное сообщение);

§ документы по личному составу предприятия (приказы по личному составу, трудовые договоры, личные дела, личные карточки ф.Т-2, трудовые книжки, лицевые счета по заработной плате);

§ обращения граждан (предложения, заявления, жалобы);

§ финансово-бухгалтерские документы предприятия (главная книга, кассовая книга, бухгалтерский баланс, отчет о прибыли и убытках, отчет об изменениях капитала, отчет о движении денежных средств, приложение к бухгалтерскому балансу ф.№ 5, планы, отчеты, сметы, бюджеты, счета, ведомости)

§ нормативные документы государственных органов (от государственных и муниципальных предприятий в организации могут поступать документы, регулирующие различные вопросы его деятельности - налогообложение, охрана окружающей среды и т.д.)

§ коммерческие контракты (договоры) регулирующие основные вопросы предпринимательской деятельности.

Из всех перечисленных документов достаточно условно можно отнести к организационно-распорядительной документации группу финансово-бухгалтерских документов, имеющую специфические особенности составления и обработки, регулируемые специальными инструкциями и ПБУ.

По вопросам руководства документы следует разделить на две группы: **документы по общим и административным вопросам**, т.е. вопросам общего руководства предприятием (организацией) и его производственной деятельностью. Эти документы могут составлять работники всех подразделений предприятия.

Документы по функциям управления составляют работники финансовых органов, бухгалтерии, отделов планирования, снабжения, сбыта, других функциональных подразделений.

Документы классифицируются по наименованиям: служебные письма, приказы, протоколы, акты, договоры и т.д. Оформление этих документов унифицировано, но по содержанию они разные.

По месту составления документы делят на **внутренние и внешние**. Внутренние создает само учреждение в процессе документирования своей деятельности. Внешняя документация приходит извне, от других учреждений и отдельных граждан.

По сложности содержания выделяют **простые** документы, отражающие один вопрос, тему, и **сложные** документы, содержание которых посвящено рассмотрению нескольких вопросов, тем.

По содержанию операций документы делятся на **первичные и сводные**. Первичные документы - это документы, в которые вводятся исходные данные, сводные – документы, в которые вводятся данные из первичных документов.

По форме документы следует разбить на три группы: **индивидуальные, типовые и трафаретные**. Индивидуальные составлены по произвольному признаку, типовые составляются по тексту-образцу, трафаретные – часть документа отпечатана заранее (постоянная информация), а часть вписывается при заполнении (переменная информация). Все типовые и трафаретные документы изготавливают типографским способом или на множительной технике.

По стадиям создания выделяют ***оригиналы и копии***. Оригинал-документ, созданный в первый раз индивидуальным или коллективным автором. Копия - повторное, абсолютно точное воспроизведение оригинала, засвидетельствованного в установленном порядке. Основные виды копии: выписка, отпуск, дубликат. Выписка-это копия части документа, которая выдается на руки. Отпуск-это полная копия отосланного документа, подшиваемого в дело организации-отправителя. Правильность отпуска удостоверяется пометкой «Верно» и подписью лица, ответственного за дело-производство. Дубликат-это особый вид копии, имеющий одинаковую силу с подлинником. Выдается в случае утери владельцем подлинного документа: аттестата, удостоверения, свидетельства о браке.

По срокам исполнения выделяют ***срочные*** документы, требующие исполнения в определенный срок, и ***несрочные*** документы, для которых срок исполнения не установлен.

По происхождению документы могут быть ***служебные, личные*** или ***служебно-личные***. Служебные исходят от имени учреждений, организаций, предприятий или представляющих их должностных лиц. Личные созданы отдельными гражданами: автобиография, заявление, доверенность, расписка, письма, предложения. Служебно-личные созданы отдельными учреждениями и организациями и выданы ими на руки гражданам: паспорт, удостоверение, документ об образовании.

По средствам фиксации выделяют ***письменные, графические, фото-, звуко-, кинодокументы***. Документ создается посредством письма (рукописно и машинописно), рисунка, фотографии, кино- и звукозаписи. Он может быть изготовлен на бумаге, фотопленке, магнитной ленте, копировальной технике и т.д. Газеты, журналы, брошюры, бланки с трафаретным текстом относятся к документам. Магнитный носитель подразумевает изготовление документа с использованием современных средств вычислительной техники.

Технология работы с документами предусматривает обеспечение оптимальных условий для всех видов работ с документами, возникающих в процессе документооборота (движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело).

С этой целью принято различать три основных потока документации:

§ входящие – документы, поступающие из других организаций;

§ исходящие – документы, отправляемые в другие организации;

§ внутренние – документы, создаваемые данным хозяйствующим субъектом и используемые работниками организации в управленческом процессе.

Существуют единые требования и правила оформления документов управления независимо от:

§ организационно-правовой формы организации;

§ вида деятельности хозяйствующего субъекта;

§ типа ведения делопроизводства (традиционным способом или на основе современных информационных технологий).

Выполнение единых правил оформления документов обеспечивает:

§ юридическую силу документов;

§ качественное и своевременное составление и исполнение документов;

§ организацию оперативного поиска документов.

Унификация документов заключается в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций. **Стандартизация** – это форма юридического закрепления проведенной унификации и уровня ее обязательности. Унификация документов проводится в целях:

§ сокращения количества применяемых документов, типизации их форм;

§ повышения качества выполнения документов;

- § снижения трудоемкости их обработки;
- § достижения информационной совместимости различных систем документации по одноименным и смежным функциям управления;
- § более эффективного использования вычислительной техники

Задания для контроля знаний по теме «Понятие о документах и их классификация»

1. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»?

- протокол;
- письменное свидетельство;
- обучение.

2. Какие документы следует отнести к понятию личные?

- документы, созданные отдельными гражданами (доверенность, автобиография);
- документы, исходящие от имени учреждений, организаций, предприятий или представляющих должностных лиц и используемые для практической деятельности отдельных граждан (приказ по личному составу);
- документы, созданные государственными учреждениями и выдаваемые на руки гражданам (паспорт).

3. Какие документы можно считать индивидуальными?

- документы, исходящие от конкретного гражданина;
- документы, составленные по произвольному признаку;
- документы, содержание которых отражает один вопрос (тему).

4. Для каких целей применяется организационно- распорядительная документация?

- для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта;
- для организации архивного хранения;
- для осуществления формирования первичной документации.

5. Что такое дубликат?

- Q** это особый вид копии, имеющий одинаковую силу с подлинником;
- Q** это подлинный документ;
- Q** это документ, выдаваемый в случае утери аттестата.

6. Как оформляются трафаретные документы?

- Q** часть документа изготовлена заранее (постоянная информация), а другая часть вносится при заполнении (переменная информация);
- Q** для составления используется текст- образец;
- Q** это копия с оригинального документа.

7. Почему при организации документооборота организации целесообразнее разрабатывать типовые формы (шаблоны) документов?

- Q** это регламентируется законодательством РФ;
- Q** для экономии времени, затрачиваемого на их создание;
- Q** для обеспечения сохранности документов.

8. Какие документы следует отнести к первичным?

- Q** документы, созданные в первый раз индивидуальным или коллективным автором;
- Q** документы, в которые вводятся исходные данные;
- Q** входящие документы, поступающие от других хозяйствующих субъектов впервые.

9. Унификация документов заключается:

- Q** в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций;
- Q** в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций и задач организации;
- Q** в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму.

10. Что такое выписка?

- Q** это документ, составленный от руки по произвольному признаку;

Ⓞ это копия части документа, выдаваемая на руки;

Ⓞ это приложение

2. ПОДГОТОВКА И ОФОРМЛЕНИЕ РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ



Рис.2. Схема видов распорядительной документации



Рис.3. Схема подготовки и создания приказа

ОБРАЗЕЦ ПРИКАЗА ПО ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ТОО «Маяк»

ПРИКАЗ

08.01.2003 № 2

г.Воронеж

**О введении Инструкции
по делопроизводству**

В целях совершенствования работы с документами на предприятии и обеспеченности их сохранности

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по ведению делопроизводства в аппарате ТОО.
2. Ввести в действие Инструкцию по делопроизводству с 01.02.2003.
3. Всем структурным подразделениям и сотрудникам ТОО с 01.02.2003 руководствоваться правилами работы с документами, закрепленными в Инструкции по делопроизводству.
4. Секретарю- референту Ивановой А.И. совместно с заведующим копировально- множительной службой Петровым Г.О. обеспечить тиражирование Инструкции по делопроизводству и ее передачу в структурные предприятия до 01.02.2003.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора предприятия по кадрам Егорова П.А.

Директор предприятия

Личная подпись

С.Т.Борисов

Визы

В дело 01-08

Подпись 10.01.2003

Иванова 48 55 34

ОБРАЗЕЦ ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА ПО ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ТОО «Маяк»

ВЫПИСКА ИЗ ПРИКАЗА

08.01.2003 № 2

г. Воронеж

**О введении Инструкции
по делопроизводству**

В целях совершенствования работы с документами на предприятии и обеспечения их сохранности

ПРИКАЗЫВАЮ:

3. Всем структурным подразделениям и сотрудникам ТОО с 01.02.2003 руководствоваться правилами работы с документами, закрепленными в Инструкции по делопроизводству.

Директор предприятия

С.Т.Борисов

Верно.

Секретарь- референт

Личная подпись

А.И.Иванова

15.01.2003

ОБРАЗЕЦ ПРИКАЗА ПО ЛИЧНОМУ СОСТАВУ

Фирма «РАССВЕТ»

ПРИКАЗ

15.01.2003 № 3-к

г. Воронеж

По личному составу

1.ПРИНЯТЬ:

1.1.Егорова Александра Петровича на должность старшего бухгалтера с 17.01.2003 с окладом ___ руб. в месяц, согласно заключенному контракту.

Основание: контракт № ___ от _____

С приказом ознакомлен: Личная подпись

Дата

1.2.Зиновьеву Нину Вячеславовну на должность специалиста технического отдела с 18.01.2003 с двухмесячным испытательным сроком с окладом согласно штатному расписанию.

Основание: заявление Зиновьевой Н.В.

С приказом ознакомлена: Личная подпись

Дата

1.3.Яковлеву Антонину Матвеевну уборщицей склада, временно, с 17.01.2003 по 25.02.2003, с окладом согласно штатному расписанию.

Основание: заявление Яковлевой А.М.

С приказом ознакомлена: Личная подпись

Дата

2.ПЕРЕВЕСТИ:

Петрова Г.А., старшего специалиста экономического отдела, с его согласия, на должность ведущего специалиста того же отдела с 16.01.2003 с окладом ___ рублей в месяц.

Основание: заявление Петрова Г.А., докладная записка заведующего экономическим отделом Ефимова В.С.

С приказом ознакомлен: Личная подпись

Дата

3.УВОЛИТЬ:

Антипову О.А., секретаря-референта канцелярии, 19.01.2003 в связи с истечением срока трудового договора, п.2 ст.58 ТК Российской Федерации.

Основание: контракт № _____ от _____

С приказом ознакомлена: Личная подпись

Дата

Директор фирмы

Личная подпись

А.Б.Иванов

Визы согласования
заинтересованных
должностных лиц

В дело 00-00

Подпись Дата

3. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО ПО ПИСЬМЕННЫМ И УСТНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

В соответствии с Конституцией РФ все граждане Российской Федерации имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Существуют три основных вида обращения: предложение, заявление, жалоба.

Предложение – вид обращения, цель которого обратить внимание на необходимость совершенствования работы тех или иных государственных органов, организаций, предприятий, учреждений и рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных задач.

Заявление – вид обращения, направленный на реализацию предоставленных законом субъективных прав и интересов граждан, может сигнализировать и об определенных недостатках в деятельности государственных органов, организаций, предприятий, учреждений. В отличие от предложения в нем не раскрываются пути и не предлагаются способы решения поставленных задач.

Жалоба – вид обращения, в котором идет речь о нарушении субъективных прав и охраняемых законом интересов граждан. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес государственных органов, организаций, предприятий, учреждений, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителя, нарушение его субъективных прав.

Во многих случаях предложения, заявления, жалобы выступают в чистом виде, т.е. в самом их содержании имеются признаки обращения только одного определенного вида (заявление о назначении пенсии, жало-

ба на грубость работника отдела писем администрации области). Однако часто встречаются обращения, носящие смешанный характер (в одном обращении могут быть заявление об освобождении от налога и жалоба на неправомерные действия работника финансового органа).

Работа с обращениями граждан ведется на основании **Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан** в государственных органах, на предприятиях, в организациях и законов краев, областей.

Норматив устанавливает порядок, в соответствии с которым обращения граждан попадают в органы, компетентные в разрешении данного вопроса. Жалобы подаются в те органы и тем должностным лицам, которым подчинены органы и лица, чьи действия обжалуются. Государственные органы и лица, к ведению которых не относятся вопросы, поставленные в обращениях, должны не позже чем в пятидневный срок направить их по принадлежности, известив об этом заявителя. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем лицам или в те органы, на которые подана жалоба.

Должностные лица государственных и общественных органов обязаны проводить личный прием граждан в установленные дни и часы, в т.ч. и в вечернее время, как по месту работы, так и по месту жительства граждан.

Руководители учреждений должны сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях, принятых по их обращениям. По закону, если гражданин не согласен с решениями по его вопросу, он имеет право обжаловать это решение тому органу или тому должностному лицу, которому подчинены государственный или общественный орган либо должностное лицо, принявшие обжалуемое решение. Обращения разрешаются в срок до одного месяца со дня регистрации, а не требующие законодательного изучения – безотлагательно, но не позднее чем через 15 дней. Сроки

рассмотрения жалоб могут продлеваться для специального изучения и дополнительных проверок.

Делопроизводство по обращениям граждан в государственных органах, на предприятиях, в организациях, учреждениях ведется отдельно от обработки других видов документов. Порядок делопроизводства по обращениям граждан устанавливается согласно **Типовому положению**.

Все обращения регистрируются в день поступления и учитываются на регистрационной карточке, заполняется аннотационный лист.

Аннотационный лист

_____ 200__ г.

Дата поступления письма

Ф.И.О. _____

Место работы _____

район _____

Адрес проживания _____

Содержание обращения _____

Куда обращался ранее _____

№ по классификатору _____

Доложено _____

Направлено на исполнение _____

Характер задания _____

_____ 200__ г.

Дата

Подпись

Индекс проставляется на определенном месте, состоит из начальной буквы автора письма и порядкового номера поступившего документа **К-**

187 от 12.06.98

Повторным заявлениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер (индекс), в соответствующей графе регистрационной контрольной карточки (РКК) указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу повторных заявлений и на РКК делается отметка **«Повторно»**.

Повторными считают предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого заявления истек срок, установленный для рассмотрения, или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие от одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для решения в один государственный орган, учитываются под регистрационным индексом первого документа с добавлением порядкового номера через дробь. **К-187/1, К-187/2, К-187/3**

Картотеки из РКК могут формироваться по алфавитному, географическому и предметно-вопросному (тематическому) признакам. Контроль за разрешением обращений граждан в государственных органах возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечить своевременное и полное их рассмотрение и исполнение принятых решений.

Если тот или иной адресат направляет поступившие к нему письма граждан в государственные органы и требует сообщить результаты их рассмотрения, такие письма берутся на особый контроль с проставлением в установленном месте на документе знака **«К»**. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению вопроса. Решение о снятии с контроля принимают руководители государственных органов, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение писем граждан.

Ответы на обращения граждан дают руководители и специально уполномоченные на то лица из государственных органов. Ответ может быть дан как в письменной, так и в устной форме при личном приеме. В этом случае делается соответствующая запись в РКК. Индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела по номенклатуре дел. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством.

Руководители государственных органов должны систематически анализировать и обобщать обращения граждан, содержащиеся в них замечания с целью своевременного устранения порождающих их причин. Материалы для анализа и обобщения готовятся должностными лицами, ведущими делопроизводство по предложениям, замечаниям и жалобам граждан. Они обобщают их в виде аналитических справок и представляют своим руководителям.

Виды аналитических справок: справка о работе с письмами граждан; справка по приему граждан; справка о поступлении писем граждан; справка о результатах рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан; справка о тематике обращений граждан. Подписываются должностным лицом.

Предложения, замечания и жалобы граждан возвращаются после их разрешения должностным лицам, ведущим их делопроизводство в организациях, со всеми сопутствующими материалами и РКК для централизованного формирования дел. Хранение дел у исполнителей запрещается. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке, при этом каждое заявление и предложение со всеми относящимися к ним материалами составляют единую группу, куда подшиваются также повторные заявления и вновь поступающие материалы. Ответственность за сохранность документов этого вида в учреждении несет руководитель уч-

реждения и лицо, ответственное за ведение делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

Установлен пятилетний срок хранения предложений, заявлений и жалоб и всех документов по их разрешению. По мере необходимости экспертная комиссия может продлить этот срок или установить постоянный срок хранения. Такое решение экспертной комиссии должно быть утверждено руководителем учреждения.

При автоматизированной обработке обращений граждан могут быть использованы приспособленные к машинной обработке формы, в том числе РКК, с сохранением всех установленных нормативами реквизитов в машиноориентированном варианте.

Задания для контроля знаний по теме

«Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан»

ВАРИАНТ 1

1.Какой вид обращения граждан можно использовать для сообщения о нарушениях субъективных прав и охраняемых законом интересов граждан?_____

2.В какие сроки рассматриваются не требующие законодательного изучения обращения граждан?_____

3.Укажите установленный срок хранения обращений граждан и всех документов по их разрешению?_____

4.Укажите, какая регистрационная форма используется для регистрации обращений граждан? _____

ВАРИАНТ 2

1.Укажите вид обращения граждан, цель которого обратить внимание на необходимость совершенствования работы учреждения и рекомендовать конкретные пути решения поставленной проблемы?_____

2. Назовите, кто может продлить срок хранения обращений граждан или установить его постоянным? _____

3. Укажите, нужно ли продлевать сроки рассмотрения обращения граждан, если необходимы дополнительные проверки и специальное изучение вопроса? _____

4. Назовите, к какой группе документов следует относить обращения граждан? _____

ВАРИАНТ 3

1. Какой вид обращения граждан, в тексте которого не раскрываются пути и не предлагаются способы решения поставленных задач? _____

2. Укажите, кем должно быть утверждено решение экспертной комиссии о продлении срока хранения обращений граждан? _____

3. Укажите срок рассмотрения предложения гражданина, требующего законодательного изучения? _____

4. Укажите, как регистрируются обращения граждан: в день поступления, после разрешения вопросов, поставленных в них или после дополнительных проверок по затронутым вопросам? _____

4. ВИДЫ ПИСЕМ И ОСОБЕННОСТИ ИХ ОФОРМЛЕНИЯ

Таблица 2

Особенности оформления отдельных видов писем

Виды писем	Особенности оформления
1	2
1. Письмо-просьба	Используется в ситуации, дающей повод для изложения просьб от имени предприятий, организаций, учреждений. Излагая просьбу, необходимо подчеркнуть заинтересованность организации в ее исполнении. Простейший и наиболее распространенный вариант письма-просьбы совпадает с формой личного или коллективного заявления. Письмо-просьба может излагаться от первого лица единственного числа («Прошу...»), от первого лица множественного числа («Просим...»), от третьего лица единственного числа (в этом случае употребляются существительные с собирательным значением: «Дирекция просит...», «Администрация просит...», «Совет трудового коллектива просит...» и т.п.), от третьего лица множественного числа, если употребляется несколько существительных с собирательным значением
1. Письмо - ответ (отказ)	Логическая схема письма-ответа (отказа) следующая: 1) повторение просьбы, на которую составлен ответ; 2) обоснование причины-отказа (если письмо-отказ); 3) констатация отказа.
3. Сопроводительное письмо	Составляется при отправке адресату каких-либо документов или материальных ценностей. Оно оправдывает себя лишь в тех случаях, когда содержит какие-либо дополнительные разъяснения к приложенным к нему документам или если предлагаемые документы включают несколько листов. Во всех других случаях данное письмо становится излишним, а адрес, дату и индексы письма можно указать прямо в самом документе. Поскольку уменьшение количества таких писем упрощает делопроизводство, нужно добиваться, чтобы предприятия обращались к сопроводительным письмам лишь тогда, когда это действительно необходимо. Подтверждая факт отправки каких-либо документов в определенный срок, письмо является надежным средством контроля за соблюдением дисциплины и за сохранностью отправляемых документов. Обычно оформляется на бланке формата А5.
1. Договорное письмо	Является разновидностью сопроводительного письма и используется для подтверждения факта отправки договора
2. Циркулярное письмо	Служебное письмо из вышестоящей организации по нескольким адресам
6. Инструкционное письмо	Исходит из государственных, муниципальных органов власти и управления. Содержит рекомендации, указания, разъяснения по вопросам отчетности, налогов, экологии и т.д.
7. Рекламационное (претензионное) письмо	Составляется по вопросам документирования возмещения убытков, нанесенных из-за невыполнения или нарушения условий контракта другой стороной (контрагентом). Должно иметь копии документов, подтверждающих факты в виде приложений.

1	2
8. Письмо-напоминание	<p>Следует направлять тогда, когда не удастся с помощью телефонных переговоров или личного контакта получить необходимый ответ. Состоит из двух логических элементов: напоминания о выполнении действий и мерах, которые приняты в случае их невыполнения. Ключевыми словами в письме-напоминании являются формы глагола «напоминать».</p> <p>Пометка «вторично», помещаемая на поле письма, уже подчеркивает факт напоминания. Такая пометка ставится в тех случаях, когда отправитель допускает возможность, что адресат еще не получил письма, адресованного ранее, по не зависящим от него причинам. В этих случаях дословно повторяется текст предыдущего письма. В одном и том же письме часто выражается не только напоминание, но и требование выполнить те или иные обязательства.</p>
9. Информационное письмо	<p>Цель такого письма заключается в своевременном информировании другого предприятия или заинтересованного лица о свершившемся факте. Для данного вида писем бывает достаточно подписи референта или секретаря, однако в зависимости от значимости излагаемых событий или фактов письмо может быть подписано соответствующим должностным лицом. В целом принято, что информационные письма подписывает руководитель предприятия, организации, учреждения.</p> <p>Объем информационного письма может варьировать от размера обычной справки, состоящей из одного предложения, до сообщения, занимающего несколько страниц. Нередко к информационным письмам прибегают с целью пропаганды деятельности отдельных организаций.</p>
10. Письмо-приглашение	<p>Может адресоваться конкретному лицу, нескольким лицам или массовому адресату. При официальном приглашении большого количества людей в настоящее время используются как полностью готовые, напечатанные типографским способом тексты-приглашения, так и трафареты.</p>
11. Письмо-предложение	<p>Может представлять собой, например, заявление предприятия-продавца о желании заключить сделку с указанием конкретных условий. Либо это может быть ответ той или иной организации на ее запрос.</p>
12. Письмо-разрешение	<p>Это отдельный вид писем, в которых содержится разрешение на выполнение той или иной просьбы.</p>
13. Письмо-подтверждение	<p>Содержит сообщение о получении какого-либо отправления (письма, телеграммы, перевода, бандероли, товаров, ценностей и т.п.) либо о том, что ранее составленный документ (например, договор, инструкция и т.п.) остается в силе. Письмо может подтверждать какой-либо факт, действие, телефонный разговор.</p>
14. Гарантийное письмо	<p>Устанавливает или подтверждает обязательства партнеров по каким-либо сделкам, чаще всего оплате. В отличие от других видов писем в гарантийном письме указывается название вида документа – «Гарантийное письмо». Этот документ должен иметь также подписи руководителя и гл.бухгалтера; печать.</p>

1	2
Письмо иностранному партнеру (международное письмо)	
15. Письмо-презентация (представление) хозяйствующего субъекта	Должно содержать максимум необходимых данных об организации, включая его номенклатуру, историю и т.п., а также четко выраженную идею, что организация хочет от адресата: установить деловые отношения по экспорту или импорту, обменяться делегациями, организовать или участвовать в выставке и т.д. Желательно сопроводить такое письмо приложением документации (буклет предприятия, список предлагаемых товаров, их спецификации и т.д.)
16. Письмо-оферта (предложение товара)	Оно должно содержать необходимые данные (условия предложения), чтобы иметь правовое значение для ведения деловых переговоров по заключению контракта купли-продажи. Эти условия являются потом обязательным условием предстоящего контракта. Условия эти следующие: наименование предлагаемого товара, качество товара (может быть изложено в спецификации или приложении к письму), цены, базисные условия места поставки, условия платежа, сроки поставки, характер тары и упаковки, срок действия оферты. Оферта может быть двух видов: твердая и свободная. Если письмо-оферта твердая, то она выражается словами: «предлагаем твердо», если свободная, то «предлагаем без обязательств»
17. Письмо-запрос	Содержит практически все те же данные, что и письмо-оферта. Дополнительно целесообразно упомянуть, почему вы обращаетесь именно к этой фирме, т.е. откуда вам известно, что она работает с этим товаром. В письме-запросе цена не указывается. Можно попросить указать ее в оферте с указанием места поставки
18. Письмо-запрос информации о фирме.	В таком письме помимо просьбы выслать какие-либо интересующие вас материалы должны быть изложены какие-то минимально необходимые сведения о вашей организации и о том, в связи с чем вы запрашивали материал, т.е. в какой степени фирма может быть заинтересована в вас
19. Письмо-приглашение на переговоры	Такое письмо должно быть отправлено адресату заблаговременно. Желательно, чтобы в письме фигурировали альтернативные, наиболее удобные для вашего контрагента сроки приезда. Должны быть четко изложены предмет предстоящих переговоров, сроки, продолжительность визита, вопрос виз и, в случае необходимости, вывоз транспорта из Москвы до вашего предприятия, вопрос билетов в оба конца, вопрос размещения в гостинице, место и время встречи (в Москве, в Вашем городе и т.п.)

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА ХОЗЯЙСТВУЮЩЕГО СУБЪЕКТА

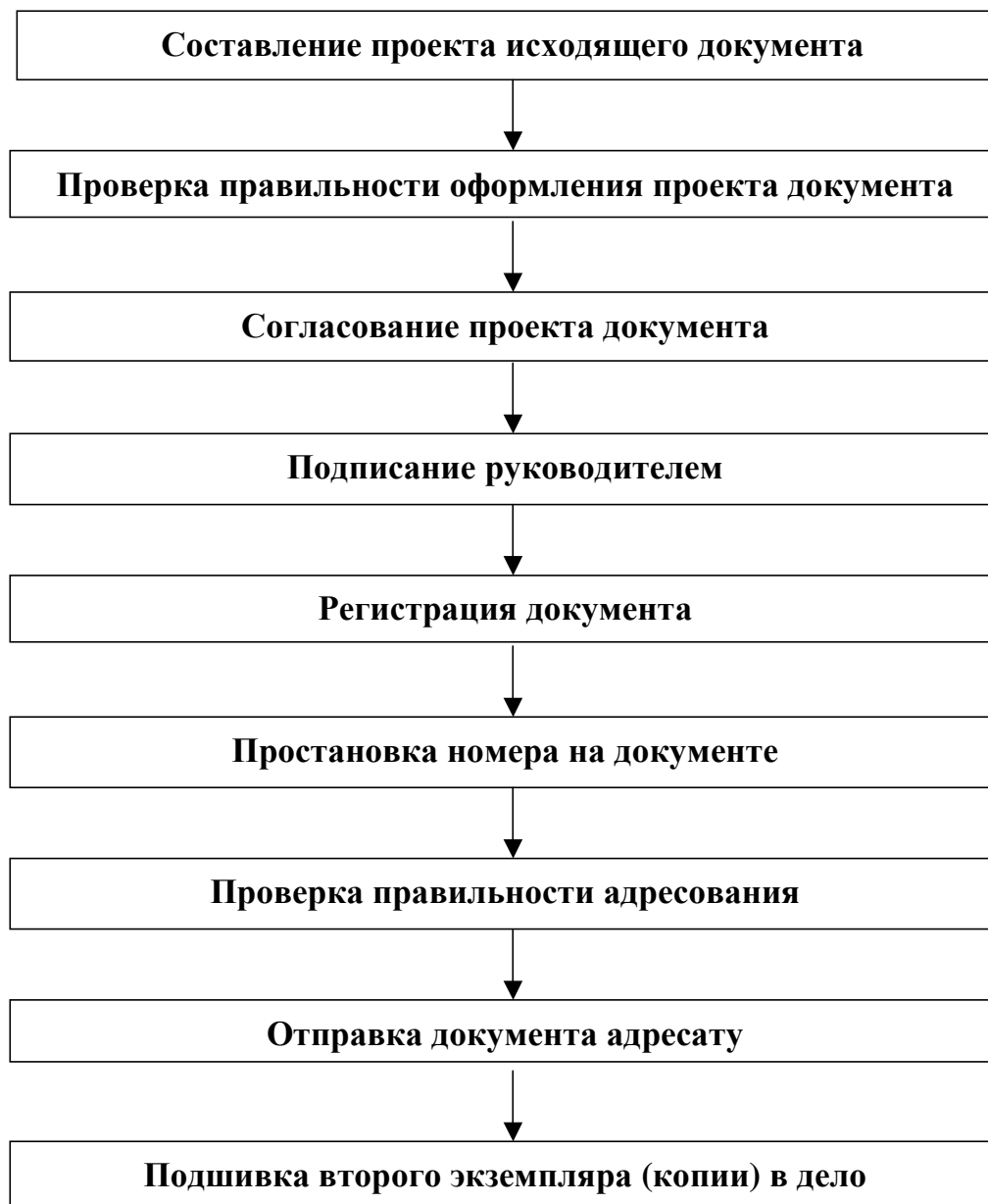


Рис. 4. Блок-схема работы с исходящими документами

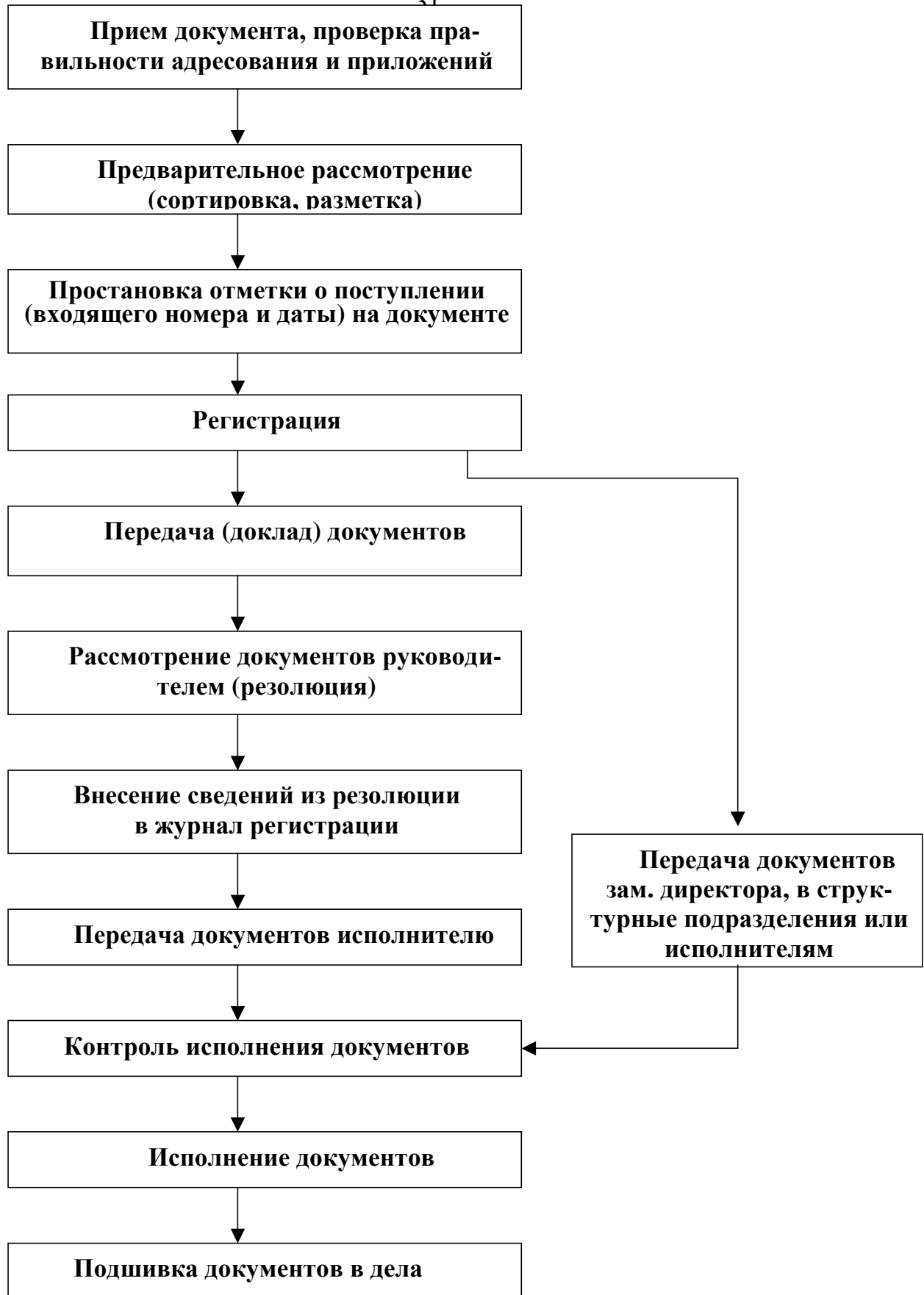


Рис.5. Блок-схема работы с входящими документами

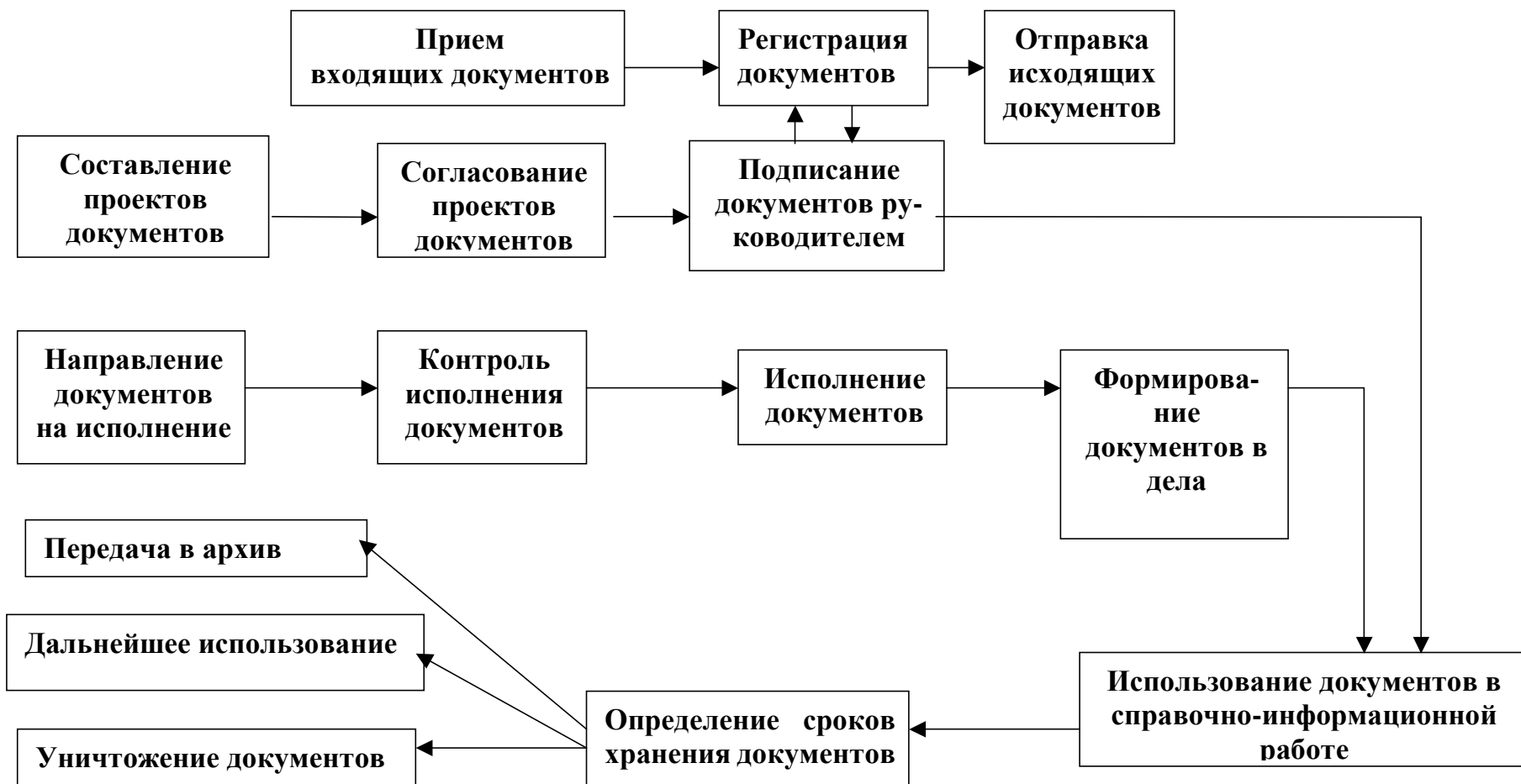


Рис.6. Схема организации работы с документами хозяйствующего субъекта

Задания для контроля знаний по теме «Организация работы с документами»

1. В каком случае конверты от поступающих документов оставляют на предприятии?

- только если на конверте есть пометка "лично";
- в любом случае, независимо от вида поступающего документа;
- когда только по конверту можно определить адрес отправителя, время отправки и дату получения документов.

2. Как поступают с документами, присланными в организацию, но оформленными в неполном комплекте?

- возвращаются автору с соответствующим сопроводительным письмом, где указываются причины возврата;
- автору высылается сопроводительное письмо с просьбой выслать недостающие документы;
- принимаются на предварительное рассмотрение.

3. С какой целью проводится предварительное рассмотрение документов работником службы ДОУ?

- с целью передачи на рассмотрение руководителю организации;
- с целью распределения по направлениям рассмотрения (руководителю или конкретному исполнителю);
- с целью выделения документов, содержащих информацию по наиболее важным вопросам деятельности хозяйствующего субъекта.

4. Как регистрируются внутренние документы?

- отдельно от входящих и исходящих документов, делятся на группы по видам документов, каждая из которых регистрируется отдельно;
- не подлежат регистрации;
- могут регистрироваться вместе с входящими документами по видам документов.

5. Будут ли службой ДОУ регистрироваться поступившие формы статистической отчетности:

Q да, как и прочая входящая информация;

Q да, данная документация подлежит обязательной регистрации как учетно- статистическая;

Q нет, данный документ не подлежит регистрации в указанной службе.

6. Что включает в себя регистрационный индекс исходящих документов?

Q порядковый номер в пределах регистрируемого массива документов;

Q состоит из двух частей: номер дела, в которое будет подшита копия исходящего документа; порядковый регистрационный номер;

Q состоит из двух частей: порядковый регистрационный номер; код вида документа.

7. В каком случае в качестве регистрационной формы используются регистрационные журналы?

Q при сравнительно небольшом количестве регистрируемых документов;

Q при осуществлении контроля за исполнением документов;

Q в случаях вторичной регистрации документов.

8. Как осуществляется регистрация документов- ответов?

Q в регистрационно- контрольных карточках, объединенных по корреспондентскому признаку;

Q на регистрационных формах инициативных документов;

Q в регистрационном журнале, используемом для регистрации исходящей документации.

9. Как изменяются типовые сроки исполнения документов?

Q только по указанию руководителя с принятием нового акта;

Q только по указанию руководителя, который их установил;

Q по просьбе исполнителя, мотивированной наличием уважительных причин без резолюций руководителя.

10. Проверка хода исполнения задания последующих месяцев текущего года осуществляется на всех этапах до истечения срока в следующем порядке:

Q в начале и конце периода исполнения задания;

Q не реже одного раза в месяц;

Q каждые десять дней, и за пять дней до истечения срока исполнения.

11. Как располагаются заголовки дел внутри разделов и подразделов номенклатуры дел?

Q по алфавитному порядку;

Q по временному порядку;

Q по важности документов, входящих в дело.

12. Итоговая запись к номенклатуре дел содержит информацию:

Q о заголовках заведенных дел в течение календарного периода с указанием сроков их хранения;

Q о количестве заведенных дел отдельно постоянного и временного сроков хранения;

Q о количестве законченных дел в течение календарного года.

13. Можно ли при формировании дел группировать вместе документ и выписку из документа?

Q нет, подлинники отделяют от копий;

Q можно, если выписка сделана не с этого же документа, т.к. в дело можно включать только по одному экземпляру каждого документа;

Q можно, если они относятся к одному сроку хранения.

14. Запрещается подшивать в дело:

Q неисполненные документы;

Q проекты документов;

документы временного срока хранения.

15. Когда могут быть уничтожены дела, выделенные в акт об уничтожении?

когда акт будет составлен, подписан и зарегистрирован;

когда указанные дела пройдут полную процедуру подготовки дел;

только после того, как описи на дела постоянного хранения за соответствующий период утверждены и переданы в ведомственный архив хозяйствующего субъекта.

16. Нужно ли в небольших по структуре и штатной численности фирмах иметь специальное подразделение- ведомственный архив:

да, это подразделение должно быть создано;

нет, указанное подразделение не является обязательным в случае небольшой численности персонала;

нет, обязанности архивариуса совмещает секретарь- референт.

17. Можно ли выделить к уничтожению бухгалтерские документы?

нет, они подлежат долговременному архивному хранению;

да, если срок их хранения истек;

нет, если они не прошли ревизию, даже если срок их хранения истек.

18. Укажите максимальный срок хранения документов по личному составу?

15 лет после ликвидации предприятия;

75 лет;

10 лет после увольнения сотрудника.

19. К документам какого срока хранения следует отнести устав и учредительный договор хозяйствующего субъекта, передаваемые в архив?

к документам временного срока хранения более 10 лет;

к документам долговременного хранения;

к документам, подлежащим уничтожению.

Коробейникова Лариса Сергеевна
Учебно-методическое пособие «Документационное
обеспечение делового общения» рекомендовано
для студентов дневного, вечернего и заочного отделений,
обучающихся по специальности
060500 «Бухгалтерский учет и аудит»

Редактор *Бунина Т.Д.*
Компьютерная верстка *Коробейниковой Л.С.*
Заказ 233 от 14 мая 2003 г. Тираж 50 экз.

Отпечатано на множительной технике
Экономический факультет ВГУ

Воронежский государственный университет
394068, Воронеж, Хользунова, 40